

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Буйского муниципального района Костромской области в 2019 году

Организацией-оператором ГАУ КО "РЦ ОКО "ЭКСПЕРТ" (действующим в рамках муниципального контракта №1НОКУООД от 01.10.2019) был проведен сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Буйского муниципального района Костромской области по утвержденным показателям, характеризующим общие критерии независимой оценки.

В результате были сформированы сводные таблицы по критериям и показателям.

I. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности МДОУ детский сад «Дельфин»

Таблица 1.1.

МДОУ детский сад «Дельфин»: показатель оценки качества

Критерии	Кол-во баллов
Показатель оценки качества	97,8
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	97,3
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги	100
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	92
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	99,8
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100
Опрошено получателей услуг	115

Показатель качества по организации составил 97,8.

Значение по критерию 1 составило 97,3. Проведённая экспертиза официального сайта установила отсутствие копии свидетельства о государственной аккредитации, сроке действия государственной аккредитации образовательной программы. Объём информации, размещённой на стендах организации, признан достаточным. На сайте организации приведён полный перечень дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью и доступностью информации об организации, составила 100%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2.

МДОУ детский сад «Дельфин»: Открытость и доступность информации об организации

Критерии	Кол-во баллов
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	91,0
1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,0
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100,0
Итого по критерию	97,3

Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг представлено в полном объёме. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, составляет 100%.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3.

МДОУ детский сад «Дельфин»: Комфортность условий предоставления услуги

Критерии	Кол-во баллов
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	100,0
Итого по критерию	100,0

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов представлено в полном объеме.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлено в виде дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, а также наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 1.4.

Таблица 1.4.

МДОУ детский сад «Дельфин»: Доступность услуг для инвалидов

Критерии	Кол-во баллов
3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100,0
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0
Итого по критерию	92,0

На основании проведенного опроса, в котором приняли участие 115 респондентов, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены 99,8% опрошенных, а условиями оказания услуг – 100% (см. таблицы 1.5. и 1.6.).

Таблица 1.5.

МДОУ детский сад «Дельфин»: Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерии	Кол-во баллов
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100,0
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,0
Итого по критерию	99,8

Таблица 1.6.

МБОУ ДО ЦДТ: Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерии	Кол-во баллов
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100,0
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100,0
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,0
Итого по критерию	100,0

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в организации находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, образовательной организации рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

II. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности общеобразовательных организаций

Таблица 2.1.								
<i>Общеобразовательные организации: показатель оценки качества</i>								
№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1.	МОУ СОШ №1 имени И. Нечаева г.п.п.Чистые Боры	96,8	100	100	84	100	100	294
2.	МОУ Галицкая СШ	93,4	98,8	100	68,4	100	100	45
3.	МОУ Барановская СШ	88,9	99,7	100	45	100	100	51
4.	МОУ Ликургская ОШ	88,9	99,7	100	45	100	100	7
5.	МОУ Гавриловская СОШ	88,7	98,5	100	45	100	100	45
6.	МОУ Дьяконовская ОШ	86,2	99,7	100	31,5	100	100	4
7.	МОУ Елегинская ОШ	86	94,9	90	45	100	100	3
8.	МОУ Шушкодомская СШ	85,4	97,6	100	31,5	100	98	20
9.	МОУ Корёжская СШ	84,6	93,4	98	31,5	100	100	47
10.	МОУ Кренёвская СОШ	79	96,1	97,5	11,9	96,6	92,8	19
	Среднее значение	87,8	97,8	98,6	43,9	99,7	99,1	535

Среднее значение показателя оценки качества составляет 87,8.

Среднее значение по критерию 1 составило 97,8. Проведённая экспертиза официальных сайтов выявила их достаточную наполняемость во всех организациях. Вместе с этим, в МОУ Корёжская СШ отмечена недостаточная наполняемость информационных стендов.

В качестве дистанционных способов обратной связи каждая организация указывает телефон и адрес электронной почты, а также предоставляет возможность подачи обращения посредством электронных сервисов. Раздел «Часто задаваемые вопросы» присутствует только на половине сайтов. Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий предоставления услуг отсутствует на сайтах МОУ Кренёвская СОШ, МОУ Гавриловская СОШ и МОУ Елегинская ОШ. МОУ СОШ №1 имени И. Нечаева г.п.п.Чистые Боры, МОУ Дьяконовская ОШ, МОУ Корёжская СШ и МОУ Ликургская ОШ имеют на своих сайтах полный перечень дистанционных способов обратной связи.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила в среднем 99,4%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 2.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 98,6.

Комфортные условия оказания услуг в полной мере присутствуют в 6 ОО. Комфортной зоны отдыха (ожидания) нет в МОУ Ликургская ОШ, МОУ Корёжская СШ и МОУ Гавриловская СОШ. Каждая организация имеет понятную навигацию, наличие и доступность питьевой воды, а также наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. Санитарное состояние помещений, а также транспортная доступность отмечены везде, кроме МОУ Елегинская ОШ. Также в МОУ Елегинская ОШ отсутствует доступность записи на получение услуги (по телефону, через Интернет, при личном посещении).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, составила 99,1%

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 2.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 43,9.

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов представлено в 6 ОО (кроме МОУ Кренёвская СОШ, МОУ Шушкодомская СШ, МОУ Корёжская СШ, МОУ Дьяконовская ОШ). Во всех 6 ОО имеются пандусы-?. В МОУ СОШ №1 имени И. Нечаева г.п.п.Чистые Боры выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов, а также указано наличие сменных кресел-колясок. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, а также специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений отмечено в МОУ СОШ №1 имени И. Нечаева г.п.п.Чистые Боры и МОУ Талицкая СШ.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими присутствуют в той или иной степени во всех ОО. Сайт каждой ОО имеет альтернативную версию для инвалидов по зрению. Во всех ОО, кроме МОУ Кренёвская СОШ, работниками организации оказывается помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, а также имеется возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 2.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие 535 респондентов, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены 99,7% опрошенных, а условиями оказания услуг удовлетворены 99,1% (см. таблицы 2.5. и 2.6.).

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

Таблица 2.2.

Общеобразовательные организации:

Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1.	МОУ СОШ №1 имени И. Нечаева г.п.п.Чистые Боры	100	100	100	100
2.	МОУ Барановская СШ	99	100	100	99,7
3.	МОУ Ликургская ОШ	99	100	100	99,7
4.	МОУ Дьяконовская ОШ	99	100	100	99,7
5.	МОУ Талицкая СШ	96	100	100	98,8
6.	МОУ Гавриловская СОШ	95	100	100	98,5
7.	МОУ Шушкодомская СШ	92	100	100	97,6
8.	МОУ Кренёвская СОШ	95	100	94	96,1
9.	МОУ Елегинская ОШ	93	90	100	94,9
10.	МОУ Корёжская СШ	78	100	100	93,4
	Среднее значение	94,6	99,0	99,4	97,8

Таблица 2.3.

Общеобразовательные организации:

Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1.	МОУ СОШ №1 имени И. Нечаева г.п.п.Чистые Боры	100	100	100
2.	МОУ Барановская СШ	100	100	100
3.	МОУ Ликургская ОШ	100	100	100
4.	МОУ Дьяконовская ОШ	100	100	100
5.	МОУ Талицкая СШ	100	100	100
6.	МОУ Гавриловская СОШ	100	100	100
7.	МОУ Шушкодомская СШ	100	100	100
8.	МОУ Корёжская СШ	100	96	98
9.	МОУ Кренёвская СОШ	100	95	97,5
10.	МОУ Елегинская ОШ	80	100	90
	Среднее значение	98,0	99,1	98,6

Таблица 2.4.

Общеобразовательные организации: Доступность услуг для инвалидов

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1.	МОУ СОШ №1 имени И. Нечаева г.п.п. Чистые Боры	100	60	100	84
2.	МОУ Талицкая СШ	60	60	88	68,4
3.	МОУ Барановская СШ	20	60	50	45
4.	МОУ Ликургская ОШ	20	60	50	45
5.	МОУ Гавриловская СОШ	20	60	50	45
6.	МОУ Елегинская ОШ	20	60	50	45
7.	МОУ Дьяконовская ОШ	0	60	25	31,5
8.	МОУ Шушкодомская СШ	0	60	25	31,5
9.	МОУ Корёжская СШ	0	60	25	31,5
10.	МОУ Кренёвская СОШ	0	20	13	11,9
	Среднее значение	24,0	56,0	47,6	43,9

Таблица 2.5.

Общеобразовательные организации: Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1.	МОУ СОШ №1 имени И. Нечасва г.п.п.Чистые Боры	100	100	100	100
2.	МОУ Талицкая СШ	100	100	100	100
3.	МОУ Барановская СШ	100	100	100	100
4.	МОУ Ликургская ОШ	100	100	100	100
5.	МОУ Гавриловская СОШ	100	100	100	100
6.	МОУ Елегинская ОШ	100	100	100	100
7.	МОУ Дьяконовская ОШ	100	100	100	100
8.	МОУ Шушкодомская СШ	100	100	100	100
9.	МОУ Корёжская СШ	100	100	100	100
10.	МОУ Кренёвская СОШ	100	100	83	96,6
	Среднее значение	100,0	100,0	98,3	99,7

Таблица 2.6.

Общеобразовательные организации:

Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1.	МОУ СОШ №1 имени И. Нечаева г.п.п. Чистые Боры	100	100	100	100
2.	МОУ Талицкая СШ	100	100	100	100
3.	МОУ Барановская СШ	100	100	100	100
4.	МОУ Ликургская ОШ	100	100	100	100
5.	МОУ Гавриловская СОШ	100	100	100	100
6.	МОУ Елегинская ОШ	100	100	100	100
7.	МОУ Дьяконовская ОШ	100	100	100	100
8.	МОУ Корёжская СШ	100	100	100	100
9.	МОУ Шушкодомская СШ	100	90	100	98
10.	МОУ Кренёвская СОШ	95	84	95	92,8
	Среднее значение	99,5	97,4	99,5	99,1

III. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности организаций дополнительного образования

Таблица 3.1.

Организации дополнительного образования:
показатель оценки качества

№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1.	МБУ ДО «ДШИ г.п.п. Чистые Боры»	88,3	96,4	100	45	100	100	62
2.	МУДО ДЮСШ г.п.п. Чистые Боры	83,9	94,3	100	25,4	100	99,8	120
	Среднее значение	86,1	95,4	100,0	35,2	100,0	99,9	182

Среднее значение показателя оценки качества составляет 86,1.

Среднее значение по критерию 1 составляет 95,4. Проведённая экспертиза официальных сайтов организаций выявила отсутствие у обеих организаций копии свидетельства о государственной аккредитации, сведений о сроке действия государственной аккредитации, аннотации к рабочим программам и др. Вместе с этим, количество информации, размещённой на стендах организации, признано недостаточным.

На сайтах обеих ОО представлен полный перечень дистанционных способов обратной связи.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила в среднем 100,0%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 3.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 100.

В МБУ ДО «ДШИ г.п.п. Чистые Боры» обеспечены все условия, кроме транспортной доступности, а в МУДО ДЮСШ г.п.п. Чистые Боры отсутствуют комфортная зона отдыха (ожидания), а также навигация внутри организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией составила в среднем 100%.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 3.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 35,2.

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов частично представлено в обеих организациях в виде наличия пандусов.

Каждая из организаций имеет альтернативную версию официального сайта для инвалидов по зрению. Кроме того, в МБУ ДО «ДШИ г.п.п. Чистые Боры» работниками организации оказывается помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, а также существует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 3.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие 182 респондента, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены 100% опрошенных, а условиями оказания услуг – 99,9%.

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях дополнительного образования находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

Таблица 3.2.

Организации дополнительного образования: Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1.	МБУ ДО «ДШИ г.п.п. Чистые Боры»	88	100	100	96,4
2.	МУДО ДЮСШ г.п.п. Чистые Боры	81	100	100	94,3
	Среднее значение	84,5	100,0	100,0	95,4

Таблица 3.3.

Организации дополнительного образования: Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1.	МБУ ДО «ДШИ г.п.п. Чистые Боры»	100	100	100
2.	МУДО ДЮСШ г.п.п. Чистые Боры	100	100	100
	Среднее значение	100,0	100,0	100,0

Таблица 3.4.

*Организации дополнительного образования:
Доступность услуг для инвалидов*

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1.	МБУ ДО «ДШИ г.п.п. Чистые Боры»	20	60	50	45
2.	МУДО ДЮСШ г.п.п. Чистые Боры	20	20	38	25,4
	Среднее значение	20,0	40,0	44,0	35,2

Таблица 3.5.

Организации дополнительного образования:

Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1.	МБУ ДО «ДШИ г.п.п. Чистые Боры»	100	100	100	100
2.	МУДО ДЮСШ г.п.п. Чистые Боры	100	100	100	100
	Среднее значение	100,0	100,0	100,0	100,0

Таблица 3.6.

Организации дополнительного образования:

Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1.	МБУ ДО «ДШИ г.п.п. Чистые Боры»	100	100	100	100
2.	МУДО ДЮСШ г.п.п. Чистые Боры	100	99	100	99,8
	Среднее значение	100,0	99,5	100,0	99,9