

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования городской округ город Шарья Костромской области в 2020 году

Организацией-оператором ГАУ КО "РЦ ОКО "ЭКСПЕРТ" (действующим в рамках муниципального контракта _____) был проведен сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования городской округ город Шарья 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 дошкольных образовательных организаций

Таблица 1.1. <i>Дошкольные образовательные организации: показатель оценки качества</i>								
№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	<u>Критерий 1.</u> Открытость и доступность информации об организации	<u>Критерий 2.</u> Комфортность условий предоставления услуги	<u>Критерий 3.</u> Доступность услуг для инвалидов	<u>Критерий 4.</u> Доброжелательность, вежливость работников организации	<u>Критерий 5.</u> Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1	МБДОУ "Детский сад № 15 «Солнышко»	82,7	97,6	94,5	32,4	94,8	94,4	259
2	МБДОУ «Детский сад № 18»	90,9	100	99	59,9	98	97,6	140
3	МБДОУ «Детский сад № 1 «Берёзка»»	99	99,6	98,5	99,1	99,2	98,6	83
4	МБДОУ «Детский сад № 5»	81,6	98,8	92	28,1	95,2	94	37
5	МБДОУ «Детский сад № 6 «Семицветик»»	56,5	39,2	39,5	21,3	93	89,7	120
6	МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»»	58	38,4	42,5	23,1	95,2	91	139
7	МБДОУ "Детский сад № 11 "Звездочка""	60,9	39,2	46,5	25,5	96,6	96,8	214
8	МБДОУ «д/с № 12 «Рябинка»»	92,8	99,6	96	73,7	95,8	98,8	90
9	МБДОУ «Детский сад № 13 «Колокольчик»»	84,2	97,9	98,5	27,8	98,2	98,7	100
10	МБДОУ «Детский сад № 14»	57,3	40	39	17,7	95,2	94,6	39

11	МБДОУ «Детский сад № 17 «Сказка»»	95,8	100	99,5	81,4	99,2	99	184
12	МБДОУ «Детский сад № 73 «Алёнушка»»	89,3	95,9	87,5	72,7	95,8	94,6	266
13	МБДОУ "Детский сад №3"	87,5	99,2	97,5	43,4	97,6	100	81
14	МБДОУ «Д/С № 2 «Журавушка»	90,8	94,6	100	60	99,6	100	213
	Среднее значение	80,5	81,4	80,8	47,6	96,7	96,3	1965

Среднее значение показателя оценки качества составляет 80,5, что значительно хуже результатов предыдущего исследования. В исследовании приняли участие 14 ОО. Не смогли представить необходимые данные в полном объеме следующие ОО: МБДОУ «Детский сад № 6 «Семицветик»», МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»», МБДОУ "Детский сад № 11 "Звездочка"", МБДОУ «Детский сад № 14».

Среднее значение по критерию 1 составляет 81,4.

Большинство организаций демонстрируют наполняемость официальных сайтов материалами близкую к достаточной. Многие замечания, высказанные в предыдущий год устранены, но вышеперечисленные ОО не смогли предоставить необходимую информацию или их сайты были не доступны длительное время. Присутствует ряд замечаний экспертов к структуре информации и место расположению соответствующих документов. Не всегда легко и быстро можно найти необходимые материал на сайтах. У большинства ОО низка наполняемость методическими материалами.

Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила в среднем 98,4%, что практически повторяет результаты предыдущего года исследования. Данный показатель отражает серьезное отношение к предоставлению информации пользователям услуг во всех ОО города.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 1.2.

Среднее значение по критерию 2 составляет 80,8.

По данному критерию так же заметен существенный спад по тем же ОО. Претензии респондентов к комфортности предоставления услуг не значительны, худшие, достаточно условно, показатели у ОО зафиксированы в ряде учреждений, прежде всего замечания высказаны к МБДОУ "Детский сад № 15 «Солнышко», МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»», МБДОУ «Детский сад № 73 «Алёнушка»». В остальных ОО комфортные условия в целом удовлетворяют респондентов в полной мере.

Средняя доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью оказания услуг, составляет 98,4%.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 1.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 47,6.

Не смотря на проделанную работу руководителями ОО и МОУО практически во всех учреждениях, пользователи услуг предъявляют претензии ко всем без исключения ОО. Наибольшие замечания у респондентов к ОО МБДОУ "Детский сад № 15 «Солнышко», МБДОУ «Детский сад № 5», МБДОУ «Детский сад № 6 «Семицветик»», МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»», МБДОУ «Детский сад № 13 «Колокольчик»», МБДОУ «Детский сад № 14», МБДОУ «Детский сад № 73 «Алёнушка»», МБДОУ "Детский сад №3".

И если у ряда руководителей нет видимости в необходимости данной работы из-за отсутствия соответствующего контингента, то как показывают исследования, ситуация может меняться в течении одного года. В 9 ОО руководители отметили отсутствие какой-либо работы в данном направлении и только один руководитель отчитался о 100% выполнении требований по доступности услуги для инвалидов. В основном, ОО создают альтернативную версию

официального сайта образовательной организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. Можно отметить в качестве положительной работы в ОО выполнения показателя по оказанию, работниками организации, помощи по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, а также наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Удовлетворенность услуги для инвалидов составляет 80,2%.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 1.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие 1965 респондентов, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены 96,7% и условиями оказания услуг удовлетворены в среднем в каждом случае по 96,3% опрошенных (см. таблицы 1.5. и 1.6.). Наиболее высокий показатель имеют ОО МБДОУ «д/с № 12 «Рябинка»», МБДОУ «Детский сад № 13 «Колокольчик»», МБДОУ «Детский сад № 17 «Сказка»», МБДОУ "Детский сад №3", МБДОУ «Д/С № 2 «Журавушка».

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных образовательных организациях в основной части ОО находится на достаточно высоком уровне.

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

Таблица 1.2.
*Дошкольная образовательная организация:
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	МБДОУ "Детский сад № 15 «Солнышко»	96	100	97	97,6
2	МБДОУ «Детский сад № 18»	100	100	100	100
3	МБДОУ «Детский сад № 1 «Берёзка»	100	100	99	99,6
4	МБДОУ «Детский сад № 5»	96	100	100	98,8
5	МБДОУ «Детский сад № 6			98	39,2

№	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
	«Семицветик»»				
6	МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»»			96	38,4
7	МБДОУ "Детский сад № 11 "Звездочка""			98	39,2
8	МБДОУ «д/с № 12 «Рябинка»»	100	100	99	99,6
9	МБДОУ «Детский сад № 13 «Колокольчик»»	97	100	97	97,9
10	МБДОУ «Детский сад № 14»			100	40
11	МБДОУ «Детский сад № 17 «Сказка»»	100	100	100	100
12	МБДОУ «Детский сад № 73 «Алёнушка»»	93	100	95	95,9
13	МБДОУ "Детский сад №3"	100	100	98	99,2
14	МБДОУ «Д/С № 2 «Журавушка»	82	100	100	94,6
	Среднее значение	68,9	71,4	98,4	81,4

Таблица 1.3.
*Дошкольная образовательная организация:
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	МБДОУ "Детский сад № 15 «Солнышко»	100	89	94,5
2	МБДОУ «Детский сад № 18»	100	98	99
3	МБДОУ «Детский сад № 1 «Берёзка»»	100	97	98,5
4	МБДОУ «Детский сад № 5»	100	84	92
5	МБДОУ «Детский сад № 6 «Семицветик»»		79	39,5
6	МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»»		85	42,5
7	МБДОУ "Детский сад № 11 "Звездочка""		93	46,5
8	МБДОУ «д/с № 12 «Рябинка»»	100	92	96
9	МБДОУ «Детский сад № 13 «Колокольчик»»	100	97	98,5
10	МБДОУ «Детский сад № 14»		78	39
11	МБДОУ «Детский сад № 17 «Сказка»»	100	99	99,5
12	МБДОУ «Детский сад № 73 «Алёнушка»»	88	87	87,5
13	МБДОУ "Детский сад №3"	100	95	97,5
14	МБДОУ «Д/С № 2 «Журавушка»	100	100	100
	Среднее значение	70,6	90,9	80,8

Таблица 1.4.
*Дошкольная образовательная организация:
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	МБДОУ "Детский сад № 15 «Солнышко»	0	33	64	32,4
2	МБДОУ «Детский сад № 18»	0	83	89	59,9
3	МБДОУ «Детский сад № 1 «Берёзка»»	100	100	97	99,1
4	МБДОУ «Детский сад № 5»	0	17	71	28,1
5	МБДОУ «Детский сад № 6 «Семицветик»»			71	21,3
6	МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»»			77	23,1
7	МБДОУ "Детский сад № 11 "Звездочка""			85	25,5
8	МБДОУ «д/с № 12 «Рябинка»»	40	83	95	73,7
9	МБДОУ «Детский сад № 13 «Колокольчик»»	0	17	70	27,8
10	МБДОУ «Детский сад № 14»			59	17,7
11	МБДОУ «Детский сад № 17 «Сказка»»	40	100	98	81,4
12	МБДОУ «Детский сад № 73 «Алёнушка»»	80	67	73	72,7
13	МБДОУ "Детский сад №3"	0	50	78	43,4
14	МБДОУ «Д/С № 2 «Журавушка»	60	33	96	60
	Среднее значение	22,9	41,6	80,2	47,6

Таблица 1.5.

Дошкольная образовательная организация:
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	МБДОУ "Детский сад № 15 «Солнышко»	95	94	96	94,8
2	МБДОУ «Детский сад № 18»	97	98	100	98
3	МБДОУ «Детский сад № 1 «Берёзка»»	99	99	100	99,2
4	МБДОУ «Детский сад № 5»	94	94	100	95,2
5	МБДОУ «Детский сад № 6 «Семицветик»»	92	93	95	93
6	МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»»	94	94	100	95,2
7	МБДОУ "Детский сад № 11 "Звездочка""	95	97	99	96,6
8	МБДОУ «д/с № 12 «Рябинка»»	95	96	97	95,8
9	МБДОУ «Детский сад № 13 «Колокольчик»»	98	98	99	98,2
10	МБДОУ «Детский сад № 14»	91	97	100	95,2
11	МБДОУ «Детский сад № 17 «Сказка»»	99	99	100	99,2
12	МБДОУ «Детский сад № 73 «Алёнушка»»	94	96	99	95,8

№	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
13	МБДОУ "Детский сад №3"	95	99	100	97,6
14	МБДОУ «Д/С № 2 «Журавушка»	99	100	100	99,6
	Среднее значение	95,5	96,7	98,9	96,7

Таблица 1.6.
*Дошкольная образовательная организация:
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	МБДОУ "Детский сад № 15 «Солнышко»	93	95	95	94,4
2	МБДОУ «Детский сад № 18»	98	96	98	97,6
3	МБДОУ «Детский сад № 1	99	97	99	98,6

№	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
	«Берёзка»»				
4	МБДОУ «Детский сад № 5»	94	94	94	94
5	МБДОУ «Детский сад № 6 «Семицветик»»	90	91	89	89,7
6	МБДОУ «Детский сад №7 «Золотой ключик»»	89	94	91	91
7	МБДОУ "Детский сад № 11 "Звездочка""	97	96	97	96,8
8	МБДОУ «д/с № 12 «Рябинка»»	99	98	99	98,8
9	МБДОУ «Детский сад № 13 «Колокольчик»»	98	99	99	98,7
10	МБДОУ «Детский сад № 14»	94	97	94	94,6
11	МБДОУ «Детский сад № 17 «Сказка»»	99	99	99	99
12	МБДОУ «Детский сад № 73 «Алёнушка»»	93	96	95	94,6
13	МБДОУ "Детский сад №3"	100	100	100	100
14	МБДОУ «Д/С № 2 «Журавушка»	100	100	100	100
	Среднее значение	95,9	96,6	96,4	96,3

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

Таблица 2.1.
Общеобразовательные организации:
Открытость и доступность информации об организации

№	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	МБОУ СОШ № 2	73	96,6	57	36,2	90,8	84,3	368
2	МБОУ Гимназия № 3	75,2	92,6	68	28,7	93,8	92,7	782
3	МБОУ СОШ №4	82,4	98,8	75,5	47,5	94,8	95,3	377
4	МБОУ СОШ №6	94,9	98,9	96	88,4	95	96,3	604
5	МБОУ СОШ №7	86	100	85,5	48,3	98,2	98,2	303
6	МБОУ СОШ № 21	87,9	97,6	85	80,6	87,6	88,7	847
	Среднее значение	83,2	97,4	77,8	55	93,4	92,6	3281

Среднее значение показателя оценки качества составляет 832.

Среднее значение по критерию 1 составило 97,4.

Все организации имеют наполнение сайта, отвечающее основным требованиям, прописанным в федеральной нормативной базе. Структура и наполнение сайтов проводится планомерно и периодически. Замечания экспертов высказаны к сайту МБОУ Гимназия № 3. Отсутствуют замечания респондентов только к материалам МБОУ СОШ №7. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации подтверждает высокую оценку работы ОО с информационными материалами.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 2.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 77,8.

Каждый год растет запрос пользователей услуг к комфортным условиям в ОО, что находит отражение в их оценке по данному показателю. Сами руководители ОО отмечают не достаточный уровень комфортности в своих ОО. Это МБОУ Гимназия № 3, МБОУ СОШ №4, МБОУ СОШ №7 и в первую очередь МБОУ СОШ № 2. Комфортные условия предоставления услуг в достаточной мере обеспечены по мнению экспертов и респондентов только у МБОУ СОШ №7.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 2.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 55%.

Данный показатель и его результат демонстрирует не решаемую на данный момент проблему доступности услуги для инвалидов. Только МБОУ СОШ №6 и близко по показателю МБОУ СОШ № 21 заявляют высокую степень обеспеченности услуги для инвалидов, что подтверждается опросом получателей услуги. В ОО есть проблемы оказания услуг для инвалидов: не оборудована в полной мере входная группа; нет выделенных стоянок для автотранспорта; отсутствуют сменные кресла-коляски. В основном решаются мало затратные разделы в рамках проекта «Доступная среда». Эксперты отмечают низкий уровень доступности получения инвалидами услугу 4 из 6 ОО. Респонденты - пользователи услуг поставили уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов на уровне 75,8%.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 2.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие 3281 респондента, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены в среднем 93,4% опрошенных и условиями оказания услуг – 92,6% (см. таблицы 2.5. и 2.6.). Явным лидером по результатам опроса является МБОУ СОШ № 7, где респонденты выставили 98,2% удовлетворенностью доброжелательностью и вежливостью персонала и условиями оказания услуг в целом. Данное ОО сделало правильные выводы по результатам прошлого исследования и проделало большой объем работы.

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

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

Таблица 2.2.
Общеобразовательная организация:
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	МБОУ СОШ № 2	98	100	93	96,6
2	МБОУ Гимназия № 3	82	100	95	92,6
3	МБОУ СОШ №4	100	100	97	98,8
4	МБОУ СОШ №6	99	100	98	98,9
5	МБОУ СОШ №7	100	100	100	100
6	МБОУ СОШ № 21	100	100	94	97,6
	Среднее значение	96,5	100	96,2	97,4

Таблица 2.3.
Общеобразовательная организация:
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	МБОУ СОШ № 2	38	76	57
2	МБОУ Гимназия № 3	50	86	68
3	МБОУ СОШ №4	63	88	75,5
4	МБОУ СОШ №6	100	92	96
5	МБОУ СОШ №7	75	96	85,5
6	МБОУ СОШ № 21	88	82	85

№	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
	Среднее значение	69	86,7	77,8

Таблица 2.4.
Общеобразовательная организация:
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	МБОУ СОШ № 2	0	50	54	36,2
2	МБОУ Гимназия № 3	0	17	73	28,7
3	МБОУ СОШ №4	0	67	69	47,5
4	МБОУ СОШ №6	100	83	84	88,4
5	МБОУ СОШ №7	20	33	97	48,3
6	МБОУ СОШ № 21	80	83	78	80,6
	Среднее значение	33,3	55,5	75,8	55

Таблица 2.5.

Общеобразовательная организация:
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	МБОУ СОШ № 2	90	90	94	90,8
2	МБОУ Гимназия № 3	92	94	97	93,8
3	МБОУ СОШ №4	92	95	100	94,8
4	МБОУ СОШ №6	93	95	99	95
5	МБОУ СОШ №7	98	98	99	98,2
6	МБОУ СОШ № 21	85	87	94	87,6
	Среднее значение	91,7	93,2	97,2	93,4

Таблица 2.6.

Общеобразовательная организация:
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	МБОУ СОШ № 2	80	84	87	84,3
2	МБОУ Гимназия № 3	94	90	93	92,7
3	МБОУ СОШ №4	95	94	96	95,3
4	МБОУ СОШ №6	97	96	96	96,3

№	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
5	МБОУ СОШ №7	98	99	98	98,2
6	МБОУ СОШ № 21	88	89	89	88,7
	Среднее значение	92	92	93,2	92,6

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

Таблица 3.1.

Организация дополнительного образования:
Открытость и доступность информации об организации

№	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 ЦДО «Восхождение»	63,8	93,3	97,5	59,3	100	99,5	85,6
2	МБУДО «ДМШ ГО г.Шарья»	58	91,7	95	13,3	100	100	76,3
3	МБУДО «ВДМШ им. Чистякова В.П.»	64	91,7	92,5	60	100	100	84,7
4	МБУДО «ДХШ городского округа г. Шарья "	64	40	90	30	100	100	70,7
	Среднее значение	62,5	79,2	93,75	47,1	100	99,9	80,4

Показатель оценки качества составил 62,5. Заметно худший результат по сравнению с предыдущими исследованиями.

Стоит отметить низкую активность ОО и их руководителей при проведении исследования, что негативно сказалось на результатах. В трех учреждениях приняло участие в анкетировании по 2 пользователя услуг и только МБУ ДО ЦДО «Восхождение» смогли обеспечить достаточное количество респондентов для получения объективного результата.

Значение по критерию 1 – 79,2%. Проведённая экспертиза официальных сайтов организаций установила присутствие требуемых документов в 3 из 4 ОО. Действующего сайта МБУДО «ДХШ городского округа г. Шарья найти не удалось. Существенные замечания высказаны к материалам МБУДО «ДХШ городского округа г. Шарья ", МБУДО «ВДМШ им. Чистякова В.П.» по структуре размещения материалов. Наполнение всех сайтов происходит не регулярно. По многим разделам обновление датировано 2018 годом. Наполнение методическими материалами почти отсутствует. Сохраняет актуальность только новостная часть.

Можно выделить МБУ ДО ЦДО «Восхождение» по наполняемости и присутствию необходимых разделов, а так поддержанию их в актуализированном состоянии, и то с серьезными замечаниями.

Наполнение информационных стендов организаций можно считать достаточно полным. Получатели услуг не высказали претензий ни к одному учреждению.

Среднее значение по критерию 2 составило 93,75.

Комфортные условия оказания услуг в полной мере присутствуют во всех ОО. Респондентами отмечается высокий уровень комфортности во всех ОО и только из-за нежелания руководителей ОО обеспеченность может не отражать реальное положение дел.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, составила 100%

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 3.3.

Значение по критерию 3 составляет 54,9.

Требования, предъявляемые к оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов выполнены в неполном объёме во всех ОО, наиболее низкий показатель отмечен у МБУ ДО ЦДО «Восхождение». Вместе с тем в силу особенности контингента респонденты поставили удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов 96,5%.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 3.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие 85 респондентов, доброжелательностью и вежливостью работников организации отмечают 100% пользователей услуг, а условиями оказания удовлетворены 99,9%. Каждый респондент по МБУ ДО ЦДО «Восхождение» готов рекомендовать данное ОО своим родственникам и знакомым, что показывает высокий уровень работы данного учреждения.

Результаты по показателям критерия 4 и 5 представлены в таблицах 3.5 и 3.6.

Таблица 3.2.

*Организация 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 ЦДО «Восхождение»	80	100	100	93,3
2	МБУДО «ДМШ ГО г.Шарья»	75	100	100	91,7
3	МБУДО «ВДМШ им. Чистякова В.П.»	75	100	100	91,7
4	МБУДО «ДХШ городского округа г.	0	0	100	40

№	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
	Шарья "				
	Среднее значение	57,5	75	100	79,2

Таблица 3.3.
*Организация 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 ЦДО «Восхождение»	95	100	97,5
2	МБУДО «ДМШ ГО г.Шарья»	90	100	95
3	МБУДО «ВДМШ им. Чистякова В.П.»	85	100	92,5
4	МБУДО «ДХШ городского округа г. Шарья "	80	100	90
	Среднее значение	87,5	100	93,75

Таблица 3.4.
*Организация дополнительного образования:
Доступность услуги 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 ЦДО «Восхождение»	40	40	99	59,3
2	МБУДО «ДМШ ГО г.Шарья»	20	20	0	13,3
3	МБУДО «ВДМШ им. Чистякова В.П.»	40	40	100	60
4	МБУДО «ДХШ городского округа г. Шарья "	0	0	100	30
	Среднее значение	33,3	33,3	74,8	47,1

Таблица 3.5.
Организация 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 форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МБУ ДО ЦДО «Восхождение»	100	100	100	100
2	МБУДО «ДМШ ГО г.Шарья»	100	100	100	100
3	МБУДО «ВДМШ им. Чистякова В.П.»	100	100	100	100

№	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
4	МБУДО «ДХШ городского округа г. Шарья "	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100	100

Таблица 3.6.
*Организация 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 ЦДО «Восхождение»	100	100	99	99,5
2	МБУДО «ДМШ ГО г.Шарья»	100	100	100	100
3	МБУДО «ВДМШ им. Чистякова В.П.»	100	100	100	100
4	МБУДО «ДХШ городского округа г. Шарья "	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	99,8	99,9

Проведённая процедура выявила отсутствие заинтересованности руководителей 3 ОО в получении независимой оценки предоставляемых услуг, что не может не настораживать. Необходима работа с руководителями и педагогическими коллективами в разъяснении

важности проведения данной процедуры и проведения вышестоящими органами управления качества условий предоставления услуг данными ОО.

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