

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МЕЛЕУЗОВСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
В 2019 ГОДУ**

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МЕЛЕУЗОВСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ  
БАШКОРТОСТАН ПРИ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МЕЛЕУЗОВСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

**Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления  
образовательной деятельности образовательных организаций муниципального района  
Мелеузовский район Республики Башкортостан**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

В соответствии с решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан при Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан от 25 января 2019 года №1 был определен перечень образовательных организаций в отношении которых будут осуществлена независимая оценка качества образовательной деятельности (далее –НОКО) в 2019 году. Оператором по проведению НОКО был выбрано Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

В период с 3 октября по 30 ноября 2019 года была проведена НОКО 21 образовательного учреждения:

- 11 общеобразовательных учреждений;
- 3 учреждения дополнительного образования;
- 7 дошкольных образовательных учреждений.

Что составляет 40 % от общего количества образовательных учреждений муниципального района.

Мероприятия по независимой оценке проводились в соответствии с перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. №1547 и методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 апреля 2015 года по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. НОКО проводилась по пяти критериям:

- I. Открытость и доступность информации об образовательной организации.
- II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
- III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов
- IV. Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации.
- V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- Анкетирование респондентов–потребителей образовательных услуг - для выявления позиций, мнений о качестве предоставляемых образовательных услуг;
- Контент-анализ информации на сайтах образовательных организаций оператором.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности образовательных организаций.

Анкета потребителей образовательных услуг включала 16 вопросов, позволяющих определить мнение родителей (законных представителей), обучающихся о качестве предоставления образовательных услуг по четырем группам показателей. У респондентов также была возможность оставить рекомендацию. Мнения участников опроса учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

В процессе анализа полученных данных выявлено, что в анкетировании приняло участие более 40% участников.

## **I. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации.**

Рейтинг сайтов образовательных организаций представляет собой рейтинг соответствия содержания сайтов общеобразовательных организаций перечню обязательной информации, определенному в Постановлении Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

Исследование интернет-сайтов образовательных организаций операторами проводилось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта и анализа результатов анкетирования родителей обучающихся.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность оценивались по трем пунктам:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)<sup>1</sup>

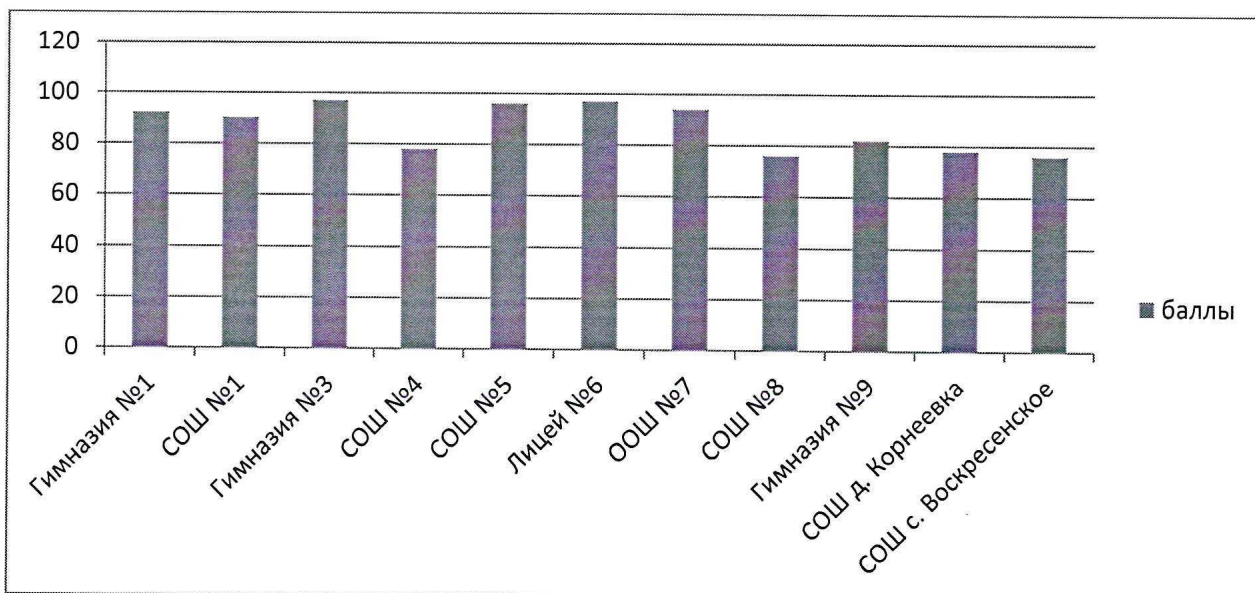
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

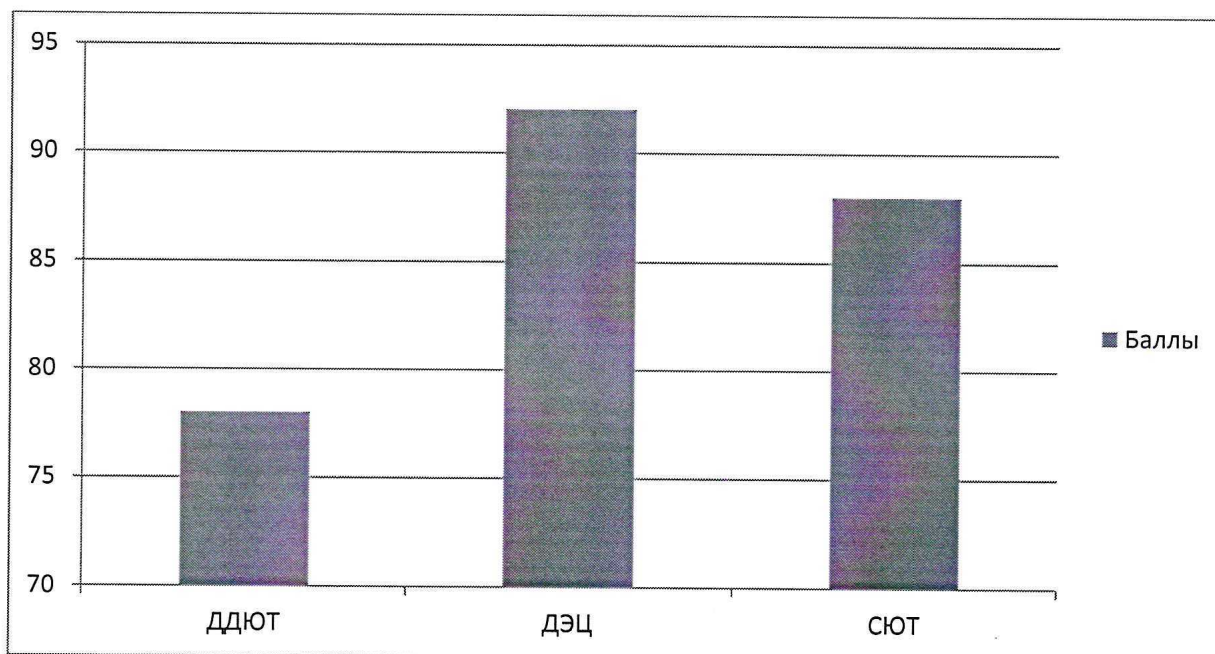
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Максимальный балл за данный показатель 100.

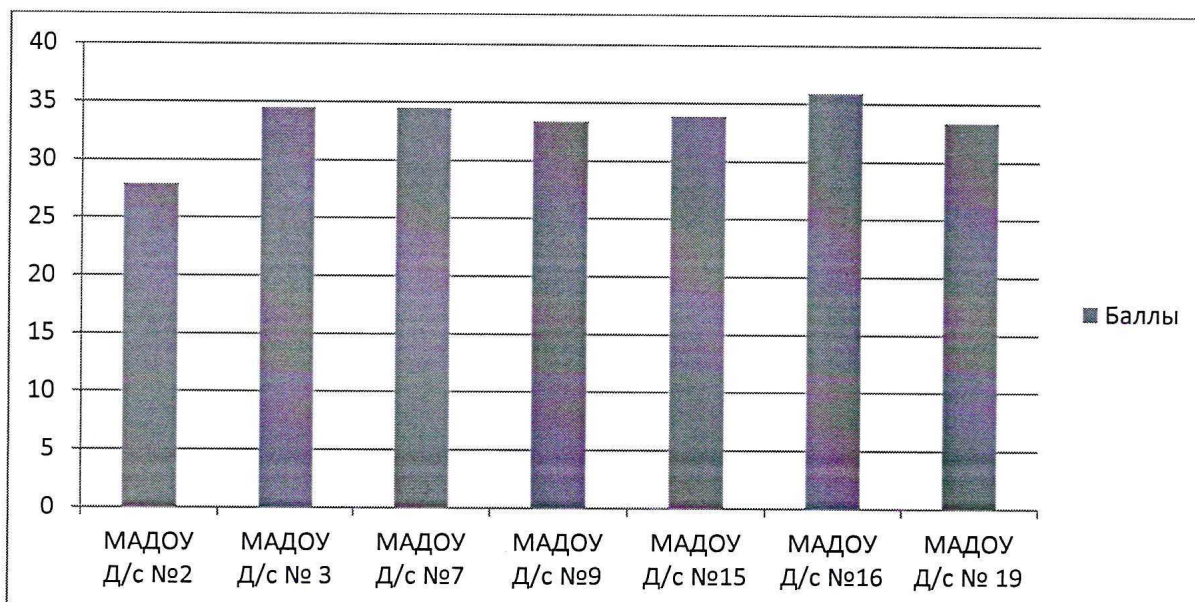
Рейтинг общеобразовательных учреждений по Показателю №1



Рейтинг учреждений дополнительного образования по Показателю №1



Рейтинг дошкольных образовательных учреждений по Показателю №1



На сайтах большинства образовательных учреждений отсутствует возможность проследить о ходе рассмотрения обращений. Участники образовательного процесса не в полной мере удовлетворены информативностью и удобством сайтов. В целом на сайтах обследованных учреждений достаточно полно представлена общая информация об организациях. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений. По результатам мониторинга даны рекомендации:

- Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

- С учетом выявленных нарушений и замечаний привести сайты в соответствие с законодательством.

## II. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность состоит из подпунктов:

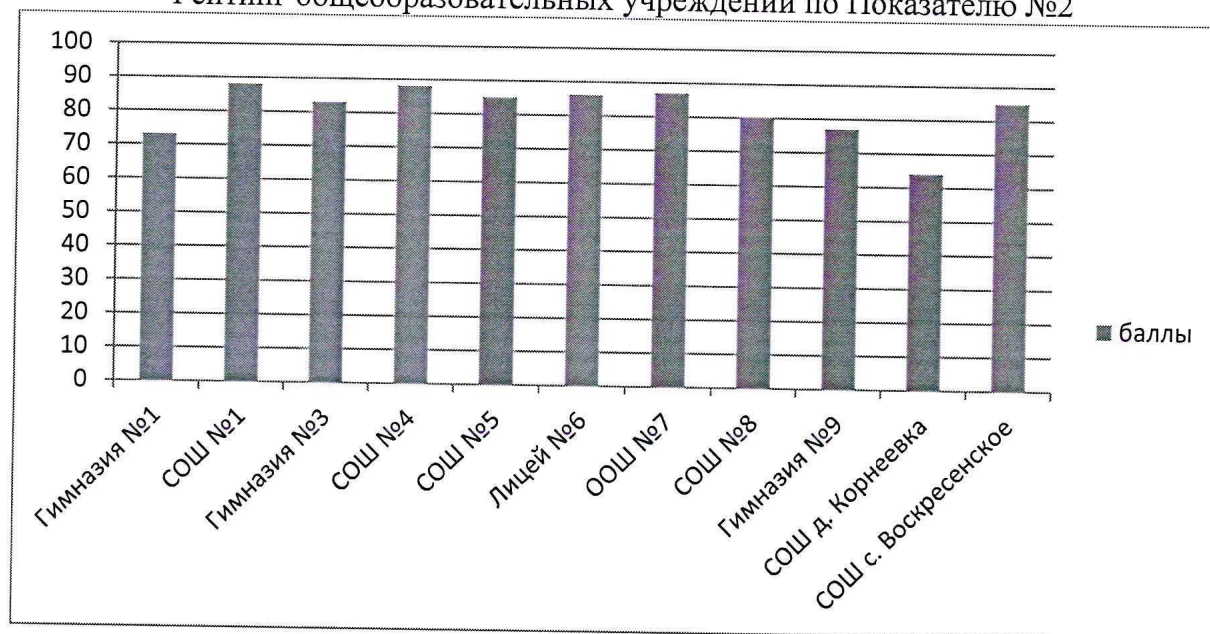
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации

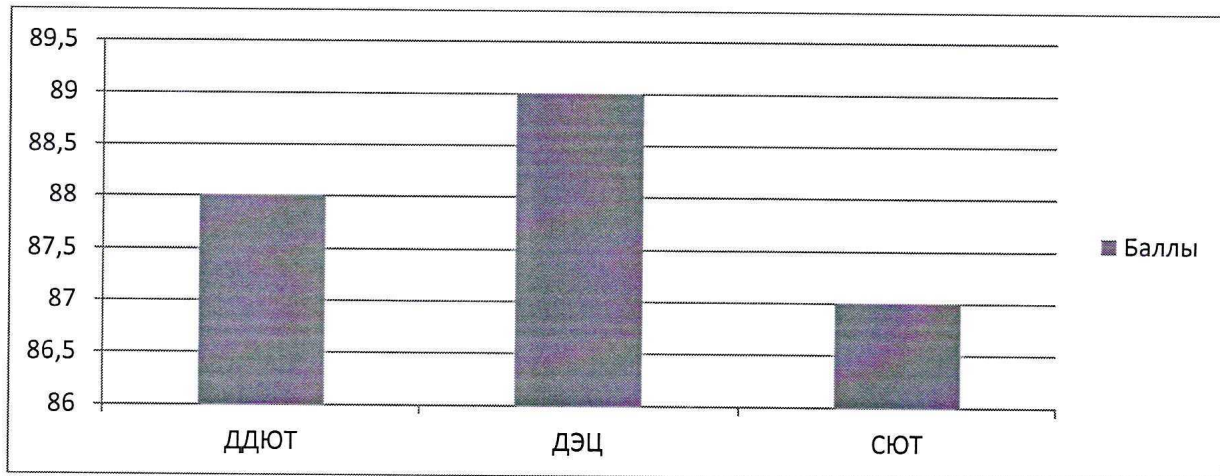
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Максимальный балл за данный показатель 100.

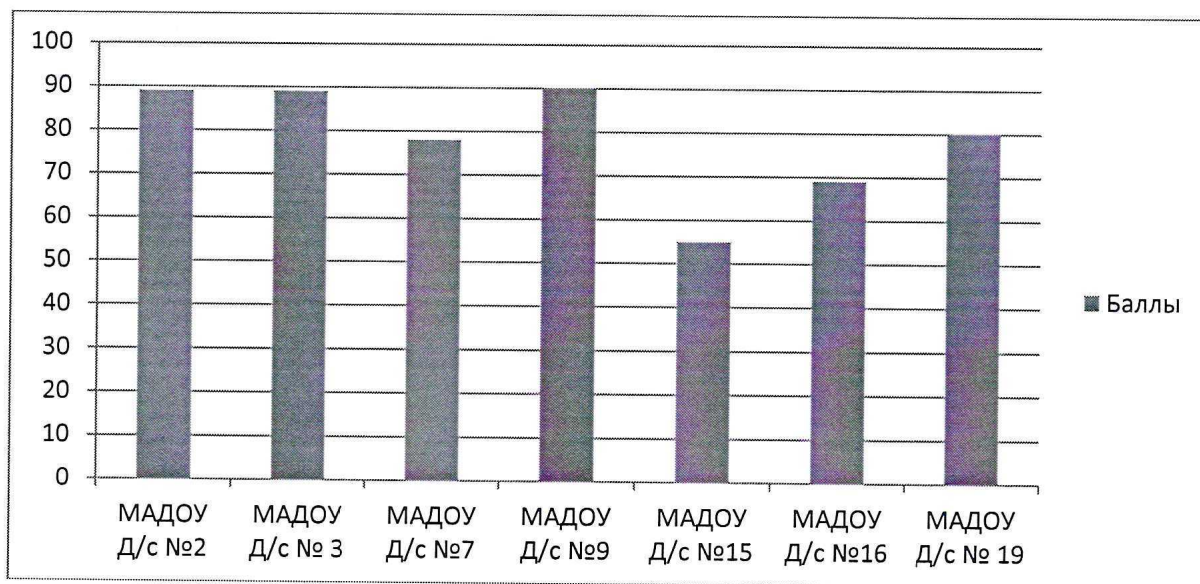
Рейтинг общеобразовательных учреждений по Показателю №2



## Рейтинг учреждений дополнительного образования по Показателю №2



## Рейтинг дошкольных образовательных учреждений по Показателю №2



В целом образовательные организации соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий. Территории учреждений безопасны с точки зрения доступности; обеспечен доступ в здания гражданам с ОВЗ. Материально-технические, учебно - лабораторные, бытовые условия не в полной мере соответствуют современным требованиям. Необходимо оснащение учебных кабинетов в достаточном количестве современной компьютерной техникой для осуществления образовательного процесса в соответствии с современными требованиями.

### III. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доступности образовательной деятельности для инвалидов

Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов оценивались по следующим критериям:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

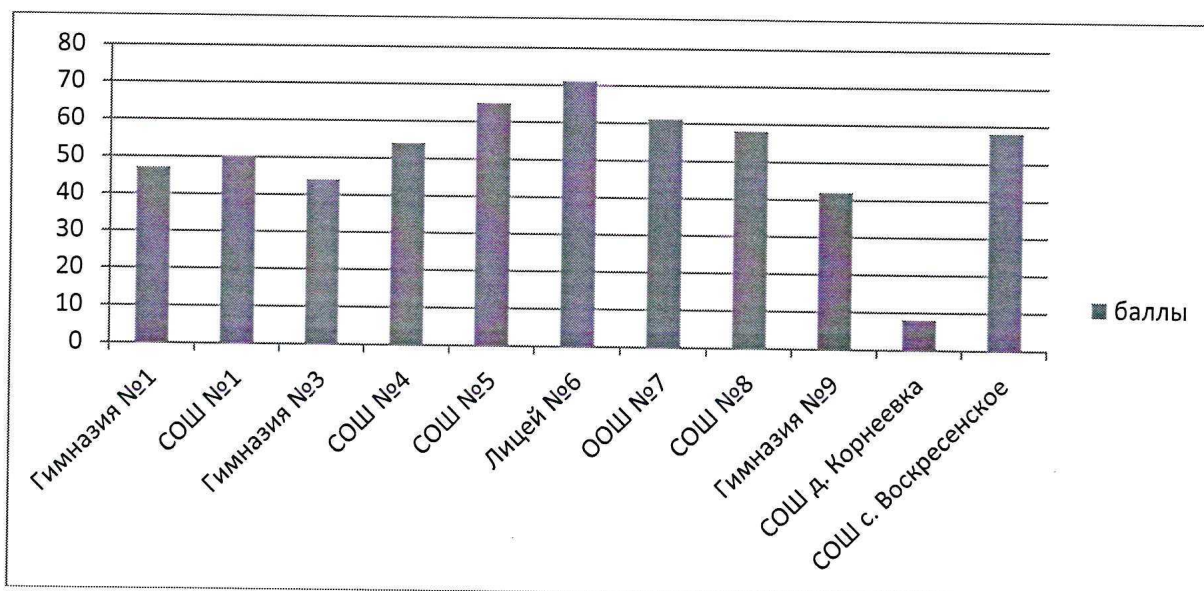
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

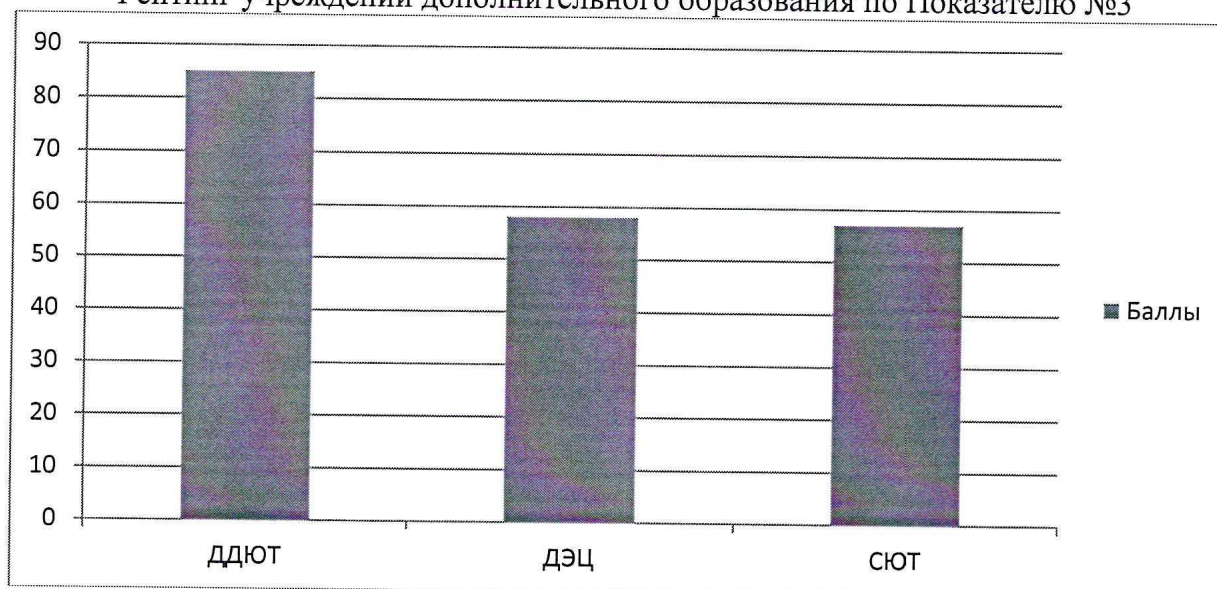
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

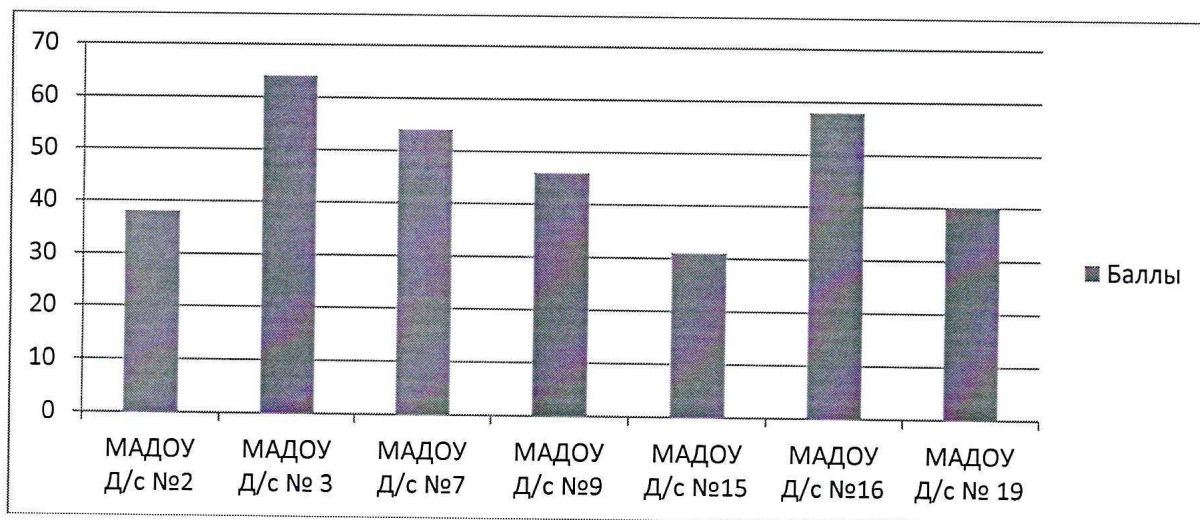
Рейтинг общеобразовательных учреждений по Показателю №3



Рейтинг учреждений дополнительного образования по Показателю №3



### Рейтинг дошкольных образовательных учреждений по Показателю №3



#### IV. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности и вежливости работников образовательной организации.

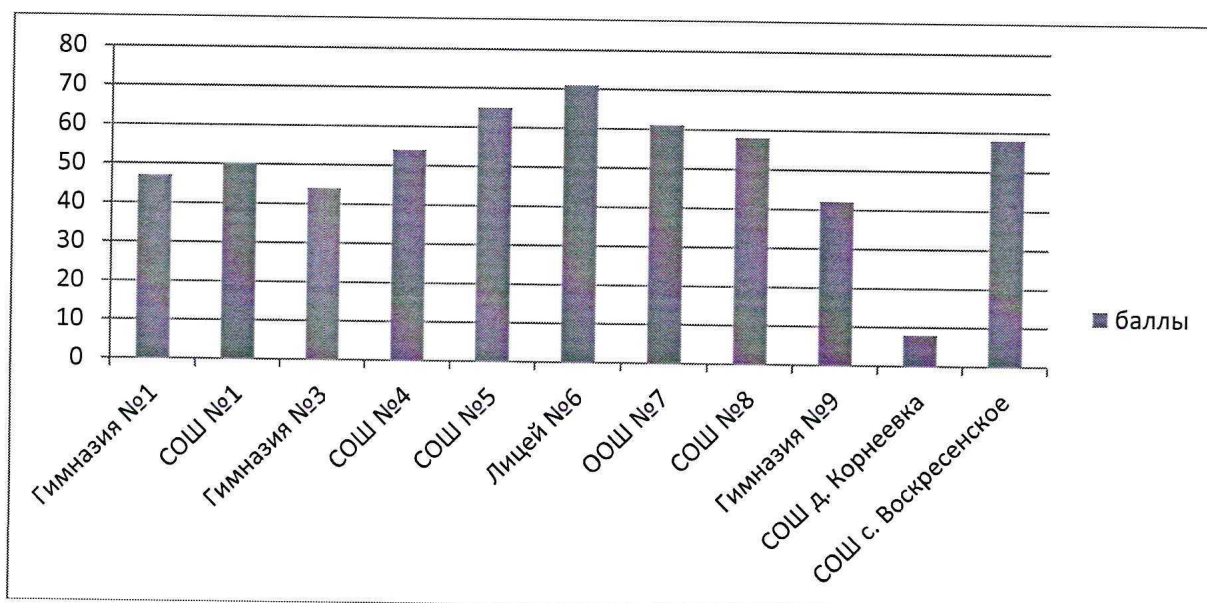
Показатели характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности и вежливости работников образовательной организации оценивалась по трем подпунктам:

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

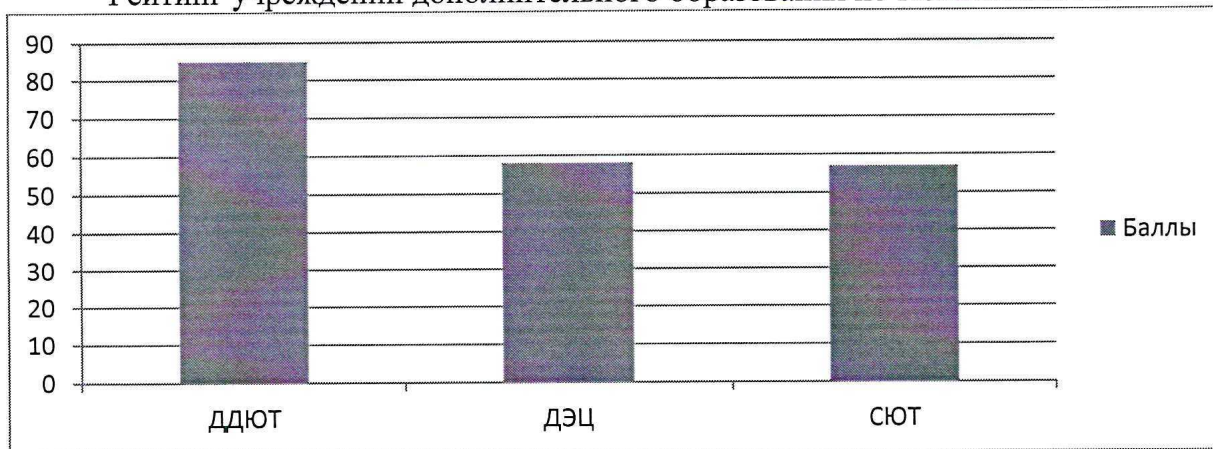
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)  
Максимальный балл за данный показатель 100.

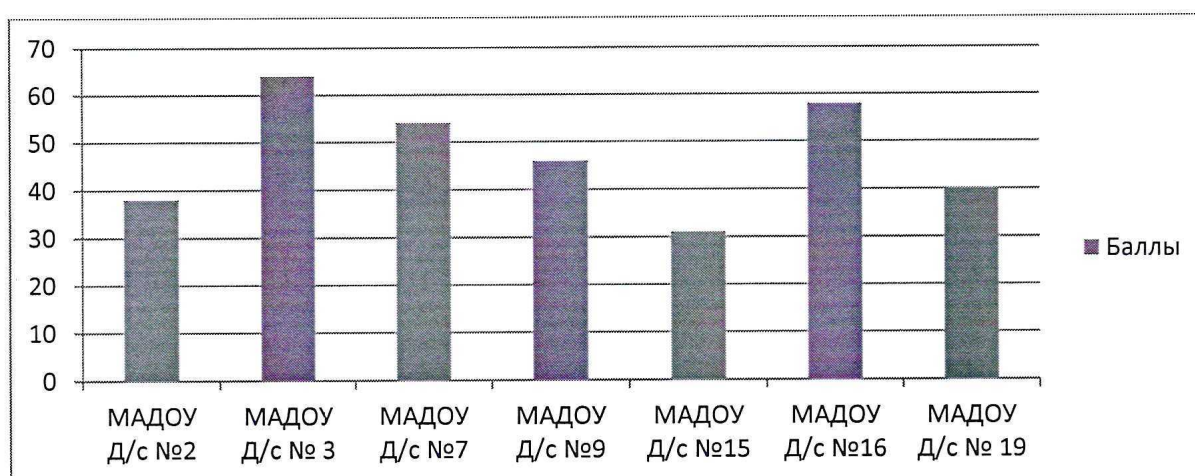
### Рейтинг общеобразовательных учреждений по Показателю №4



Рейтинг учреждений дополнительного образования по Показателю №4



Рейтинг городских дошкольных образовательных учреждений по Показателю №4



В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (родителей), которое выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности всех потребителей, участвующих в оценке образовательных организаций, компетентностью, доброжелательностью, вежливостью и тактичностью педагогов. Диапазон положительных ответов от 96,0% до 100%.

#### V. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Показатель, характеризующий общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организаций оценивалась по трем подпунктам:

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

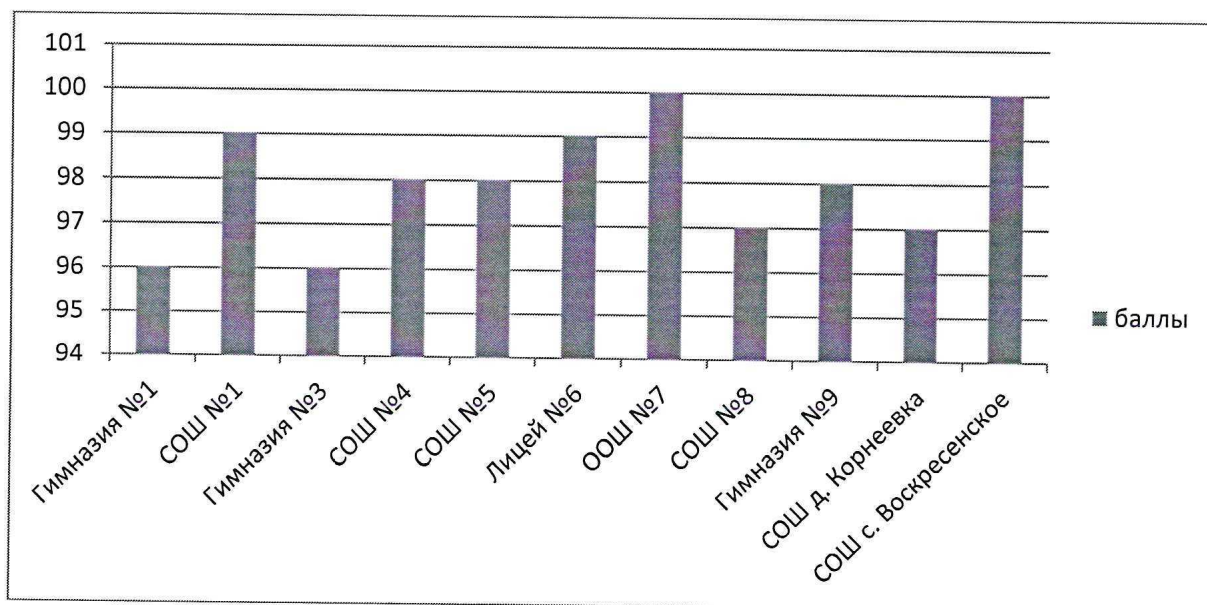
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

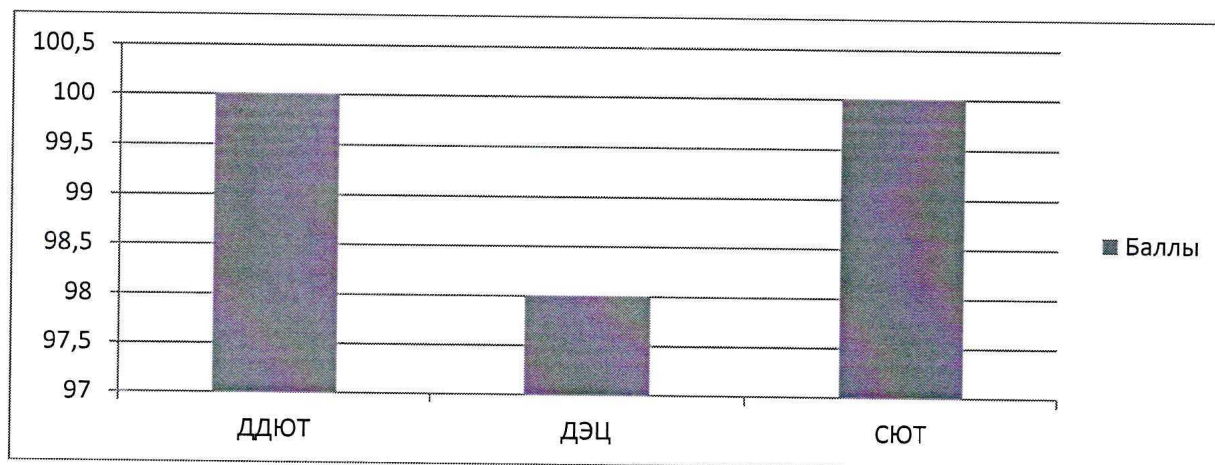
Максимальный балл за данный показатель 100.



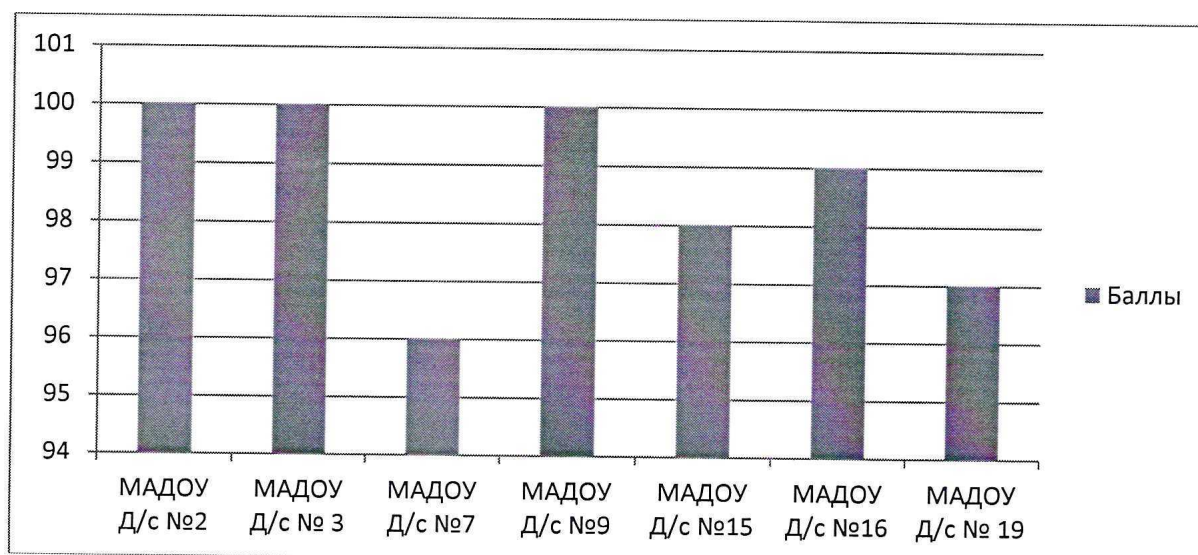
Рейтинг общеобразовательных учреждений по Показателю №5



Рейтинг учреждений дополнительного образования по Показателю №5



Рейтинг дошкольных образовательных учреждений по Показателю №5



Анкетирование выявило высокий уровень удовлетворенности потребителей, участвующих в оценке общеобразовательных организаций и учреждений дополнительного образования, удовлетворенных условиями. Диапазон положительных ответов на вопросы по

удовлетворённости потребителей материально-техническим обеспечением образовательных организаций составил от 91% до 100%.

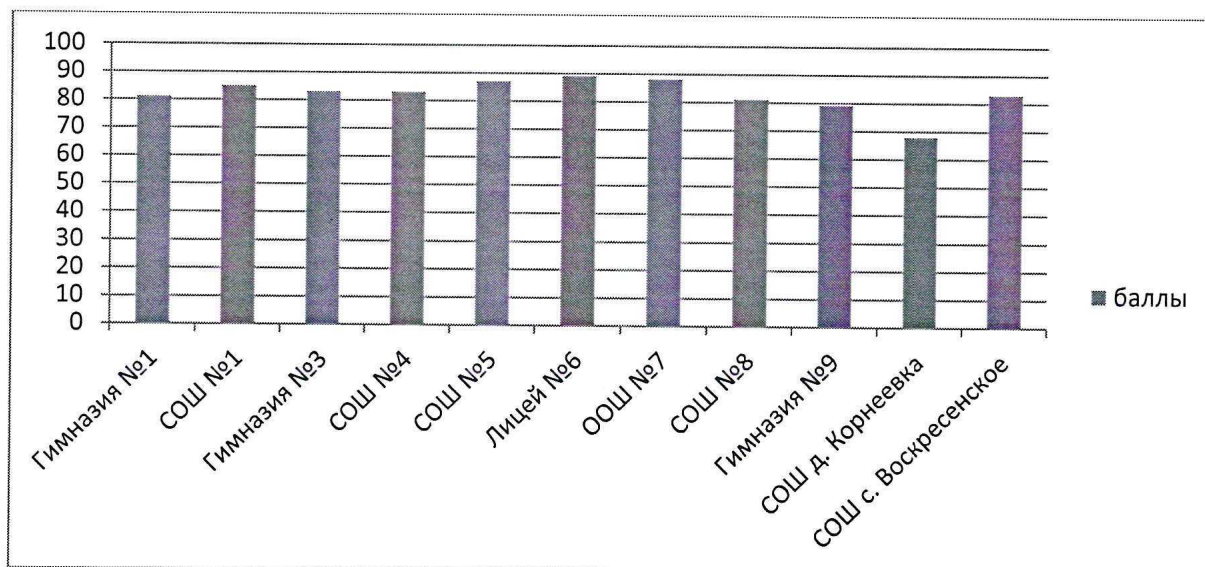
Подавляющее большинство потребителей готово рекомендовать обучение в оцениваемых образовательных организациях своим друзьям и знакомым (средний показатель от 95% положительных ответов).

В целом, анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей всех образовательных учреждений качеством условий осуществления образовательной деятельности организации.

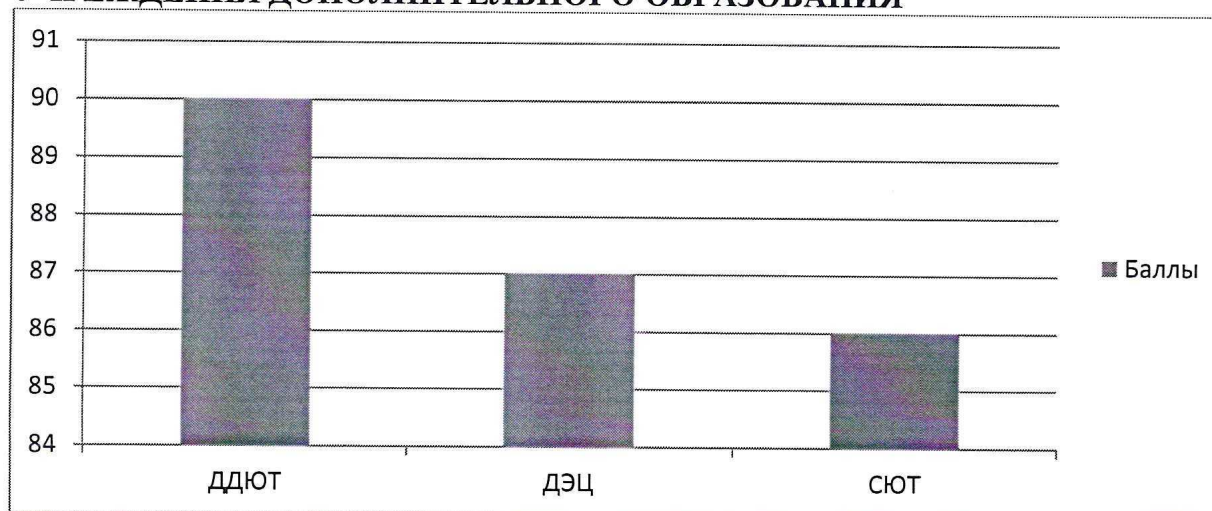
Таким образом, выявлено, что родители подтверждают свою уверенность в том, что им предоставляется качественная услуга дошкольного, общего и дополнительного образования, в учреждениях созданы современные условия для обучения и воспитания обучающихся.

## РЕЙТИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ПО ВСЕМ ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

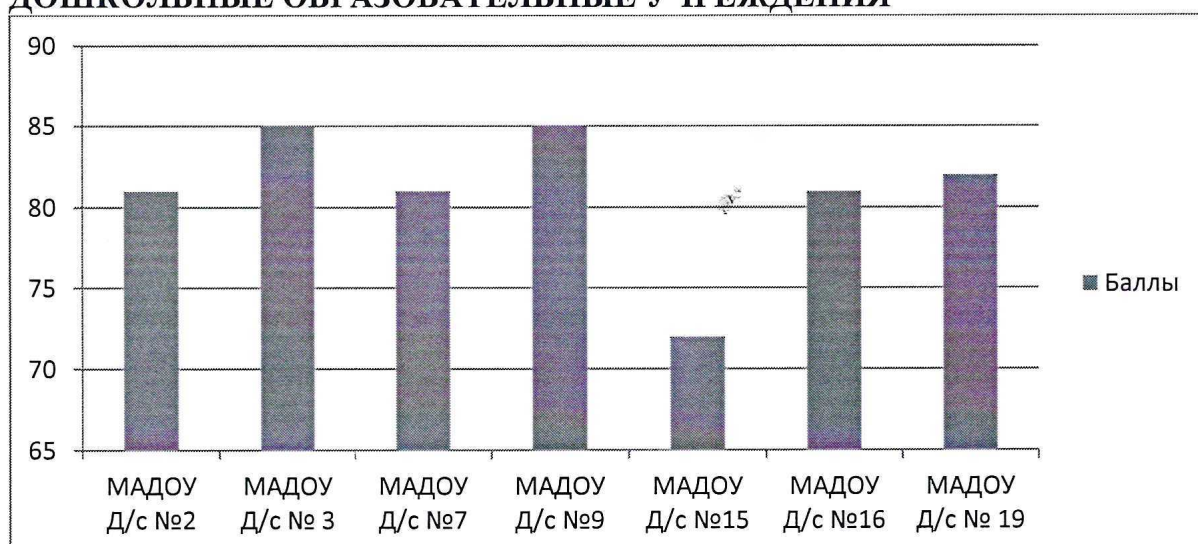
### ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ



### УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ



## ДОШКОЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ



### Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условия осуществления образовательной деятельности

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки качества образовательной деятельности, довести до сведения коллектива.
2. Разработать план мероприятий по повышению качества образовательной деятельности.
3. Официальные сайты образовательных организаций необходимо доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных недочетов в том числе, обеспечить техническую возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
4. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательной организации, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.
5. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
6. Продолжить работу по материально-техническому, учебно-лабораторному оснащению учебных кабинетов, обеспечить в достаточном количестве современной компьютерной техникой для осуществления электронного образования.

Председатель Общественного совета

Л. И. Хисамова

04.12.2019 г.