

Утверждены
решением общественного совета
по независимой оценке качества условий осуществления
образовательной деятельности
муниципальных образовательных учреждений в
муниципальном районе «Обоянский район»
Курской области
от 27.11.2018 года протокол №3

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности образовательными учреждениями
Обоянского района в 2018 году**

Сбор информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями Обоянского района проводился организацией - оператором частным образовательным учреждением высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса» в соответствии с муниципальным контрактом от 07.06.2018 года №12 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями Обоянского района. Перечень образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2018 году, определен решением общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений в муниципальном районе «Обоянский район» Курской области от 20.04.2018 протокол №1. В целях сбора информации для независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Каменская СОШ» организация – оператор провела анкетирование 17 респондентов (родители, обучающиеся, сотрудники). Количество респондентов, участвующих в анкетировании отражено в таблице

№ п/п	Наименование образовательной организации	Количество респондентов			Всего анкет
		сотрудники	родители	обучающиеся	
1.	МБОУ «Каменская СОШ»	4	13	17	17

Сбор информации проводился в июне месяце 2018 года в соответствии с графиком проведения анкетирования респондентов в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций в

муниципальном районе «Обоянский район» Курской области путем выезда в ОУ.

Сбор информации проводился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н.

Процедура предусматривала различные инструменты сбора информации. Измерение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» осуществлялось путем визуального изучения материалов, расположенных на официальных сайтах указанных образовательных организаций и анализа их соответствия обязательным требованиям, предъявляемым законодательством об образовании. При оценке использовались электронные адреса официального сайта муниципального образовательного учреждения, размещенные на официальном сайте Управления образования в разделе «Подведомственные учреждения». По результатам мониторингового исследования официального сайта образовательной организации получены следующие результаты, на основании которых проводился расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы». Расчет осуществляется по формулам 1.1, 1.2, 1.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих данный критерий, рассчитывается по формуле для каждой организации, результаты указаны в таблице 1.

Таблица 1		Значение показателей				Средневзвешенная сумма показателей
№ п/п	Наименование образовательной организации	НОКУООД				
		1.1	1.2	1.3	$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф.}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист.}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{п-откр.}}^n)$	
1.	МБОУ «Каменская СОШ»	100	90	80	$0,3 \times 100 + 0,3 \times 90 + 0,3 \times 80 = 30 + 27 + 24$	81

Показатель «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»

По данному показателю из 13 образовательных организаций 12 организаций, осуществляющих образовательную деятельность, набрали максимальное количество баллов.

Рекомендовать: привести содержание официального сайта образовательной организации в соответствие с действующими законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; контролировать своевременное размещение актуальной информации в полном объеме на официальных сайтах образовательных организаций для обеспечения открытости и доступности информации.

Показатель «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

По данному показателю из 13 образовательных организаций 4 набрали по 90 баллов:

1) МБОУ «Каменская СОШ».

Рекомендовать: рассмотреть возможность обеспечения на сайтах образовательных организаций технической возможности функционирования веб-сервиса для выражения мнения граждан о качестве предоставления образовательных услуг.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы»

По данному показателю из 13 образовательных организаций 7 образовательных учреждений набрали 80 баллов. 46% образовательных организаций набрали по 60 баллов. По мнению респондентов, причиной отрицательной оценки явилось отсутствие на сайтах образовательных организаций возможности выражения мнения о качестве оказанных образовательных услуг.

Рекомендовать: разработать комплекс мероприятий, направленных на повышение доли получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, в том числе реализация возможности выражения мнения о качестве оказанных образовательных услуг.

В целом по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» наибольшее количество баллов набрали следующие учреждения:

1) МБОУ «Каменская СОШ».

На основании данных анкет респондентов осуществлялся расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность

условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». Расчет показателей осуществлялся по формулам 2.1 и 2.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих данный критерий, рассчитывается по формуле для каждой организации.

Согласно Единому порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденному приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н расчет показателя «Время ожидания предоставления услуги» по образовательным учреждениям не проводился. По результатам расчета показателей составлена таблица 2

Таблица 2		значение показателей				Средневзвешенная сумма показателя
№ п/п	Наименование образовательной организации	2.1	2.2	2.3	$K^2 = (0,3 \times П_{\text{комф. усл.}}^n + 0,4 \times П_{\text{ожид.}}^n + 0,3 \times П_{\text{-комф.}}^n)$	
1.	МБОУ «Каменская СОШ»	80	0	82	$0,3 \times 80 + 0,4 \times 0 + 0,3 \times 82 = 24 + 0 + 24,6$	48,6

Показатель «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

По результатам мониторинга сайтов образовательных организаций, а также анкетирования участников образовательного процесса, установлено, что максимальное количество баллов набрали 3 образовательные организации.

Следует отметить, что в большинстве образовательных организаций отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

Рекомендовать: создать условия для повышения комфортности осуществления образовательной деятельности для участников образовательного процесса.

Показатель «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы».

По итогам анкетирования участников образовательного процесса установлено, что максимальное количество баллов набрали 3 образовательные учреждения.

Рекомендовать: разработать комплекс мероприятий, направленных на улучшение комфортных условий для участников образовательного процесса,

и как следствие увеличение доли получателей услуг удовлетворенных комфортностью условий предоставления образовательных услуг.

В целом по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» максимальное количество баллов набрали 3 образовательные организации.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» осуществляется по формулам 3.1, 3.2, 3.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих данный критерий, рассчитывается по формуле для каждой организации и результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3		Значение показателей				Средневзвешенная сумма по критерию
№ п/п	Наименование образовательной организации	НОКУООД				
		3.1	3.2	3.3	$K^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост.}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{п-услуг}}^{\text{п-дост. уд.}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд.}}^{\text{п-дост.}})$	
1.	МБОУ «Каменская СОШ»	0	40	0	$0,3 \times 0 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 0 = 0 + 16 + 0$	16

Критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывался по следующим показателям.

Показатель «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» определялся по формуле 3.1. Все 100% образовательных организаций не отвечают требованиям доступности для инвалидов.

Рекомендовать: разработать план мероприятий «дорожная карта» по оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов.

Показатель «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» определялся по формуле 3.2. В 5 образовательных организациях данный показатель равен 0. В пяти образовательных учреждениях данный показатель составил 40 баллов.

Рекомендовать: руководителям образовательных организаций обеспечить создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов». В образовательных организациях, в которых проводилась независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности, услуги для данной категории не оказывались. Поэтому данный показатель равен нулю в 100% образовательных организаций.

Измерение показателей, характеризующих общий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» осуществлялось посредством анкетирования заинтересованных потребителей. В целях формирования рейтинга учреждений результаты измерений показателей, характеризующих критерии доброжелательности, вежливости и удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций, определяемые по итогам анкетирования в процентах, пересчитывались в баллы по формулам 4.1, 4.2, 4.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих данный критерий, рассчитывается по формуле для каждой организации. Сведения о значениях показателей представлены в виде таблицы 4

№ п/п	Наименование образовательной организации	4.1	4.2	4.3	Значения показателей НОКУООД	Средневзвешенная сумма показателя данному критерию
					$K^d = (0,4 \times \text{П}_{\text{п-оказ.услуг. уд.}}^{\text{п-перв.конт. уд.}} + 0,4 \times \text{П}_{\text{п-вежл.дист.}} + 0,2 \times \text{П}_{\text{уд.}})$	
1.	МБОУ «Каменская СОШ»	100	80	100	$0,4 \times 100 + 0,4 \times 80 + 0,2 \times 100 = 40 + 32 + 20$	92

Критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» оценивался по следующим показателям.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию» максимальное количество баллов набрали 8 образовательных организаций из 13.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» определялся по формуле 4.2. Максимальное количество баллов набрали 3 образовательные организации.

Рекомендовать: усилить систему внутреннего контроля качества образования; развивать условия для создания более благоприятного психологического климата в образовательной организации.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» максимальное количество баллов набрали МБОУ «Каменская СОШ» - 100 баллов.

Рекомендовать: улучшить условия, обеспечивающие рост профессиональной компетентности работников, в части оказания услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В целом по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» максимальное количество баллов набрали 2 образовательные организации.

Расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» осуществлялся по формулам 5.1, 5.2, 5.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих данный критерий, рассчитывается по формуле для каждой организации. Полученные результаты внесены в таблицу №5

№ п/п	Наименование образовательной организации	5.1	5.2	5.3	Значения показателей НОКУООД	Средневзвешенная сумма показателя данному критерию
					$K^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{рек. усл.}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг. уд.}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд.}}^n)$	
1.	МБОУ «Каменская СОШ»	94	82	100	$0,3 \times 94 + 0,2 \times 82 + 0,5 \times 100 = 28,2 + 16,4 + 50$	94,6

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» расчет осуществлялся по трем показателям.

По показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым» по восьми образовательным организациям из 13, 100% респондентов готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

Рекомендовать: по итогам проведенной НОКУООД, разработать на 2019 год планы мероприятий по улучшению качества оказания образовательных услуг конкретными образовательными организациями.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» 9 образовательных организаций набрали баллы в диапазоне от 73 до 96 баллов.

Рекомендовать: информировать потребителей услуг о состоянии и развитии материально-технической базы образовательных учреждений; разработать перспективный план по укреплению материально-технической базы образовательных учреждений в соответствии с требованиями ФГОС ДО, ФГОС НОО, ФГОС ООО, ФГОС СОО.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» по 9

образовательным организациям из 13 полностью удовлетворены данным показателем 100% от числа опрошенных респондентов.

Рекомендовать: разработать комплекс мероприятий, направленных на улучшение условий осуществления образовательной деятельности в муниципальных образовательных организациях.

Приложение 6 (S_n) –показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле 6. Значения данного показателя по каждой организации представлены в таблице 6.

№ п/п	Наименование образовательной организации	K_n^1	K_n^2	K_n^3	K_n^4	K_n^5	сумма	S_n
1.	МБОУ «Каменская СОШ»	81	48,6	16	92	94,6	332,2	66,44

В целом по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, максимальное количество баллов набрали 3 образовательные организации:

1) МБОУ «Каменская СОШ» - 66,44 баллов.

Рекомендовать: рассмотреть вопрос о награждении образовательных организаций дипломами по результатам НОКУООД в 2018 году, набравших наибольшее количество баллов; руководителям образовательных организаций, набравших наименьшее количество баллов, разработать планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОКОООД в 2018 году.

РЕЙТИНГ

13 образовательных организаций, подведомственных Управлению образования, сформированный по итогам НОКУООД в 2018 году

№ п/п	Наименование образовательной организации	S_n (итоговый балл)
1.	МБОУ «Косиновская ООШ»	68,2
2.	МБОУ «Павловская СОШ»	67,94
3.	МБОУ «Каменская СОШ»	66,44

4.	МБОУ «Чекмаревская ООШ»	65,18
5.	МБУ ДО «Обоянская ДЮСШ»	64
6.	МБОУ «Гридасовская СОШ»	63,6
7.	МБДОУ «Пригородный детский сад»	61,56
8.	МБДОУ «Рыбино-Будский детский сад»	61,44
9.	МБУ ДО «ДПиШ»	61,02
10.	МКОУ ДО «Обоянская детская школа искусств»	60,86
11.	МБДОУ «Рудаковский детский сад»	60,14
12.	МБДОУ «Усланский детский сад»	59,98
13.	МБДОУ «Зоринский детский сад»	57,88



Г. Персиданцев
 Общественного совета: *Г. Арзамасов*