

УТВЕРЖДАЮ:	СОГЛАСОВАНО:
Заказчик:	Исполнитель:
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ	ООО «АС-Холдинг»
_____ / _____ /	_____ / Соколова Л.Ю. /
М.П.	М.П.



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В
ГОРОДЕ СЕВЕРОДВИНСКЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ
ОБЛАСТИ**

ДЕКАБРЬ 2019

ВВЕДЕНИЕ	3
-----------------------	----------

I. НОРМАТИВНЫЕ ОСНОВАНИЯ КУООД	3
---	----------

II. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУР КУООД	5
---	----------

III. МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КУООД	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

IV. ОБОБЩЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ ЭКСПЕРТОВ	7
---	----------

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

РЕЙТИНГ. ОБЩИЙ РЕЙТИНГ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
-------------------------------------	--

РЕЙТИНГ В РАЗРЕЗЕ ТИПОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КРИТЕРИЯМ И ГРУППАМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ..	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
---	--

ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
----------------------------------	--

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОРОДА СЕВЕРОДВИНСКА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВЕДЕНА НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КУООД В 2019 ГОДУ ...	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
--	--

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. БЛАНК МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
---	--

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
---	--

Введение

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация. Будучи оценочной процедурой КУООД направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей, о качестве условий работы образовательной организации.

I. Нормативные основания КУООД

Экспертиза качества условий оказания услуг образовательными организациями ГОРОДА СЕВЕРОДВИНСКА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ (сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) государственными и муниципальными организациями ГОРОДА СЕВЕРОДВИНСКА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, осуществляющими образовательную деятельность по общеобразовательным программам, образовательным программам начального образования, образовательным программам дополнительного образования, проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями,

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409) «Об утверждении Единого порядка 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»;
- Приказом 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»;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года № АП-87/02вн).
- Методическими рекомендациями (Примерами) 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 (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

II. Подготовка и проведение процедур КУООД

Независимая оценка КУООД производилась в отношении 70 организаций ГОРОДА СЕВЕРОДВИНСКА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, осуществляющих образовательную деятельность по общеобразовательным программам, образовательным программам начального образования, образовательным программам дополнительного образования. Перечень оцениваемых организаций представлен в Приложении 1. В общей сложности было опрошено 23498 респондентов, заполнено 70 бланков исследования.

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки КУООД в 2019 году, осуществлялся через следующие источники информации

а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности оцениваемыми организациями в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации).

Методы исследования соответствуют «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденным Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года № АП-87/02вн.

Сбор данных по показателям КУООД осуществлялся следующими методами:

№	Методы сбора социологической информации	Инструментарий
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию.	Бланк исследования организации - оператора
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг.	Анкета получателя услуг

Сбор информации по показателям бланка исследования организации - оператора осуществлялся сотрудниками организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при

помощи сотрудников образовательных учреждений. Образец бланка исследования организации – оператора представлен в Приложении 2.

Анкетирование получателей образовательных услуг/ их законных представителей проводилось в форме онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 3.

Для анкетирования получателей услуг использовано программное обеспечение SimpleForms – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования респондентов на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах на базе Android).

Каждая оцениваемая организация получила ссылку, по которой получатели услуг могли заполнить анкету. Также ссылки на анкету были размещены на сайтах образовательных организаций.

В целях обеспечения качества проведения онлайн-опроса и исключения возможности подтасовки результатов были использованы следующие процедуры защиты и контроля:

- защита от роботизированного ввода ответов (использование CAPTCHA, контроль IP-адреса)
- контроль времени заполнения анкеты (удаление «слишком быстрых анкет»)

Анкеты заполнялись получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации. Респондентами выступали:

- обучающиеся/ воспитанники образовательных учреждений, достигшие 14-летнего возраста
- родители (законные представители) обучающихся в образовательных организациях, подлежащих КУООД, независимо от возраста обучающихся

III. Обобщенные замечания экспертов

Независимая оценка КУООД произведена в отношении 70 организаций ГОРОДА СЕВЕРОДВИНСКА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, осуществляющих образовательную деятельность по общеобразовательным программам, образовательным программам начального образования, образовательным программам дополнительного образования.

1. Образовательные организации ГОРОДА СЕВЕРОДВИНСКА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ получили итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности на уровне 83,3 балла. Организации дошкольного образования оценены на уровне 85,24 балла. Организации общего образования в целом получили оценку 80,98 баллов. Организации дополнительного образования получили среднюю оценку 83,7 баллов.
2. Критерий **«открытость и доступность информации об организации»** был оценен на уровне 94,36 в целом. Организации дошкольного образования были оценены на уровне 95,7 баллов. Организации общего образования были оценены на уровне 93,46 баллов. В организациях дополнительного образования зафиксирована оценка 92,9 баллов.
3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуг»** в целом оценен в 88,84 баллов. Организации дошкольного образования были оценены на 90,08 балла. Организации общего образования получили оценку на уровне 85,58 балла. Организации дополнительного образования были оценены на 93,65 балла.
4. По критерию **«доступность услуг для инвалидов»** общий уровень оценки по региону составил 43,79. Организации дошкольного образования, получили 45 балла. Организации общего образования получили по данному критерию 44,62 балла. Организации дополнительного образования, получили 38,3 балла.
5. По критерию **«доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации»** была получена оценка в 95,16 баллов в целом. Организации дошкольного образования, получили 98,02 балла. Организации общего образования получили по данному критерию 91,52 баллов. Организации дополнительного образования, получили 96,35 балла.
6. По критерию **«удовлетворенность условиями оказания услуг»** в регионе оценка составила 94,33 балла. Организации дошкольного образования были оценены на уровне 97,41 балла. Организации общего образования получили 89,74 балла. Организации дополнительного образования, соответственно, получили 97,33 балла.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг образовательными организациями ГОРОДА СЕВЕРОДВИНСКА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества осуществления образовательной деятельности в организациях

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых образовательными организациями для лиц с ограниченными возможностями здоровья: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы «Доступная среда». Заключить договоры с тифлосурдопереводчиками, оснастить учреждения сменными креслами-колясками, обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов (звуковые сигналы, бегущие строки, таблички со шрифтом Брайля, визуальное оформление входных групп для слабовидящих). Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, оборудовать парковки для транспортных средств инвалидов.

3. Повысить уровень комфортности оказания услуг в тех организациях, где уровень комфортности был оценен недостаточно высоко. Оборудовать места отдыха сотрудников и учащихся, обеспечить зоны отдыха водой, проверить устранить недостатки по санитарному состоянию санитарно-гигиенических помещений, а также помещений организации социальной сферы.

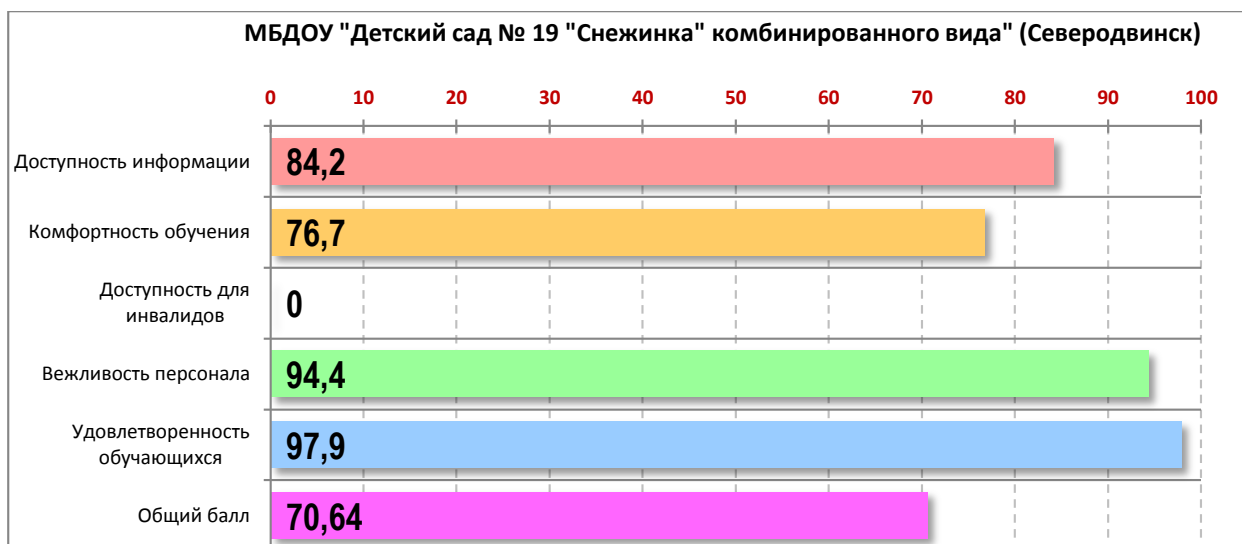
4. В тех организациях, где были зафиксированы недостаточно высокие оценки по уровню доступности и полноты информации, рекомендуется провести мероприятия по устранению недостатков в данной сфере. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об образовательных организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

5. В отдельных организациях общего образования рекомендуется провести серию тренингов с педагогическими кадрами и вспомогательным персоналом по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с обучающимися и их родителями/ законными представителями.

МБДОУ "Детский сад № 19 "Снежинка" комбинированного вида" (Северодвинск)

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 84,2 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 76,7 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 0 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 94,4 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 97,9 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 70,6 баллов

Рисунок 1



Необходимо привести информацию об организации в соответствии с требованиями законодательства. Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интернет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения.. Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..