

УТВЕРЖДЕНО

Директор  
общества с ограниченной  
ответственностью «ФинПромМаркет-XXI»



И.Г. Лоцицкий  
25 декабря 2019 г.

**ОТЧЕТ**  
**по исполнению договора**  
**от 20 декабря 2019 г № 3480**

на оказание услуг по организации и проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в муниципальном образовании город Новотроицк в 2019 году

Исполнитель:  
общество с ограниченной ответственностью «ФинПромМаркет-XXI»

Москва  
2019

## Оглавление

Обозначения и сокращения .....	3
Введение .....	4
План-график проведения НОК УОД.....	6
Обоснование условий, форм и методов проведения НОК УОД.....	9
Аналитический материал результатов НОК УОД .....	17
Приложение № 1. ПЕРЕЧЕНЬ образовательных организаций города Новотроицк в отношении которых проводится процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году	29
Приложение № 2. АНКЕТА для проведения опроса потребителей образовательных услуг.....	30
Приложение № 3. АНКЕТА ЭКСПЕРТА (сайт) .....	34
Приложение № 4. АНКЕТА РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ .....	39
Приложение 5. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ на ИАС «АВЕРС: Система независимой оценки качества образовательной деятельности» .....	42

## **Обозначения и сокращения**

**НОКО** – независимая оценка качества образования;

**НОК УОД** – независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями;

**МАОУ** - Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение;

**Значение критерия оценки** – количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки с учетом его значимости, выраженная в баллах;

**Значение показателя оценки** – количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

**Параметры показателя оценки** – совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки;

**Индикаторы параметров оценки** – доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки;

**Результат независимой оценки качества** – итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки по совокупности критериев оценки, рассчитанная с учетом их значимости.

**Метод проведения социологических опросов** – метод, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (проводится в электронном виде через сеть «Интернет»);

**Респонденты** – лица, принявшие участие в анкетировании – получатели образовательных услуг, участники образовательного процесса (обучающиеся от 14 лет, их родители (законные представители), слушатели).

## **Введение**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (НОК УОД), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Актуальность системы независимой оценки качества (НОК) условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, обусловлена нацеленностью на достижение образовательной системой максимальной открытости для потребителей образовательных услуг в целях оперативного реагирования на внешние запросы, совместного достижения эффективности функционирования системы и удовлетворения современных потребностей индивида, социума и государства.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – организации, ОО), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

По итогам проведения процедур независимой оценки качества образования (НОКО) за период с 2014 по 2017 гг. были апробированы процедуры и технологии НОКО, созданы Общественные советы на различных уровнях, выявлен потенциал и определены «узкие места». В конце 2017 года был принят Федеральный закон 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ), который внес изменения в действующее законодательство в сфере НОКО. Закон вступил в силу с 06 марта 2018 года и помимо уточняющих изменений (в отношении самого понятия НОКО в части целевой направленности независимой оценки именно на оценку качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УООД)), вводятся:

- новый порядок формирования общественных советов – через общественные палаты при органах государственной власти соответствующего уровня, с ограничением срока исполнения полномочий на три года и конкретизацией органов власти, объединений и организаций, представители которых не могут входить в состав таких советов (то есть

осуществляющих деятельность в сфере образования – руководители (их заместители), работники организаций, осуществляющих деятельность в указанной сфере);

- определение образовательных организаций, в отношении которых НОК не может быть проведена, – к ним относятся образовательные организации уголовно- исполнительской системы и находящиеся в ведении Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Следственного комитета Российской Федерации, Службы внешней разведки Российской Федерации, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области гражданской обороны, и иных «силовые» органы;

- новый критерий оценки – доступность услуг для инвалидов;

- новое условие - результаты НОК являются показателями эффективности работы руководителей образовательных организаций, руководителей органов власти соответствующих уровней.

В соответствии с ТЗ договора № 3480 от 20 декабря 2019 года необходимо провести процедуру независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (НОК УООД) в отношении образовательных организаций города Новотроицк в количестве 17 организаций.

## План-график проведения НОК УОД

В соответствии с ТЗ договора от 20 декабря 2019 года № 3480 на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам в городе Новотроицк, заключенному между Управлением образования администрации муниципального образования город Новотроицк и ООО «ФинПромМаркет-XXI» должны быть проведены научно-исследовательские работы по обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (17 образовательных организаций), разработке рекомендаций в части повышения качества образовательной деятельности образовательных организаций, приводящиеся в соответствии с федеральными и региональными нормативно-правовыми документами, регламентирующими проведение НОК УОД:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 27.06.2018 г.) (статья 95.2);
- Федеральный закон от 05.12.2017 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»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 (Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг)
- Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «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» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 № 52409). Далее – Единый порядок расчета показателей;

- Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
- Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н (Методика опроса граждан).

В соответствии с условиями ТЗ экспертами ООО «ФинПромМаркет-XXI» были разработаны следующие методические материалы:

1. План-график проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями;

2. Инструментарии проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями на основе нормативно-правовой документации, с учетом Единого порядка расчета показателей.

3. Методические рекомендации по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам в Степновском муниципальном районе Ставропольского края, где представлены Анкета для проведения опроса потребителей образовательных услуг, Анкета эксперта эксперта (сайт), Анкета руководителя организации;

4. Установлено в защищенном контуре на вычислительных мощностях ООО «ФинПромМаркет-XXI» программное обеспечение необходимое для проведения НОК УОД. Программное обеспечение настроено для работы в соответствии с инструментарием проведения НОК УОД. В качестве программного обеспечения используется отечественная программа для ЭВМ – информационно-аналитическая система (ИАС) «Аверс: Система независимой оценки качества образовательной деятельности» (правообладатель – ООО Центр информационных технологий «Аверс», свидетельство об официальной регистрации от 16.05.2017 № 2017615395, зарегистрирована в едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных под № 3781). Копия свидетельства об официальной регистрации в Приложении № 5. Доступ к ИАС обеспечен по ссылке: <https://nokonov.iicavers.net/projects/nokonov/>

5. Каждой образовательной организации в отношении которой проводится процедура НОК УОД и представителям Управления образования выданы персональные данные для доступа к ИАС, методические материалы по работе с ИАС.

**План-график**  
**проведения независимой оценки**  
**качества условий осуществления образовательной деятельности организациями**  
**муниципального образования город Новотроицк**

<b>Сроки</b>	<b>Мероприятие</b>
28.11.19	Подписание договора между управлением образования администрации муниципального образования город Новотроицк и ООО «ФинПромМаркет-ХХІ»
28.11.2019	Создание рабочей группы по выполнению контракта и проведению НОК УОД
02.12.2019	Утверждение плана-графика проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями
До 02.12.2019	Разработка Методических рекомендаций по сбору, анализу и обобщению результатов НОК УОД
05.12.2019 - 19.12.2019	Организация консультационной поддержки образовательных организаций, подвергающихся НОК УОД по телефону и по электронной почте, режим работы – 5 рабочих дней в неделю, с 9-00 до 17-00 (время московское)
05.12.2019 г. - 19.12.2019	Организация сбора и обобщения данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями 17 образовательных организаций:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• он-лайн анкетирование получателей образовательных услуг</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обследование сайтов организаций</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• заполнение анкеты руководителя организации</li> </ul>
20.12- 27.12.2019	Проведение текущей обработки, анализа и интерпретации результатов по критериям открытости и доступности информации, комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций, доступности услуг для инвалидов; по показателям, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями
	Построение интегральных рейтингов по результатам обобщенной информации, полученной в ходе проведения НОК УОД
	Подготовка экспертных заключений для каждой образовательной организации
	Подготовка аналитического отчета по итогам НОК УОД



## **Обоснование условий, форм и методов проведения НОК УОД**

Настоящая модель сбора и анализа данных по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, разработана ООО «ФинПромМаркет-XXI» в рамках реализации государственного контракта и представляет собой анализ в соответствии с нормативно-правовой документацией и Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

*Объектом исследования являются:* 17 образовательных организаций города Новотроицк (список представлен в Приложении 1).

*Предмет исследования* – качество условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации» (пункт 4 статьи 95.2), и подлежащими внешней независимой оценке.

*Единые принципы проведения НОК УОД:*

- размещенные в открытом доступе данные о деятельности образовательных организаций могут использоваться в процедурах независимой оценки качества условий образовательной деятельности при условии согласования участия самой организации в данных процедурах;

- действия в интересах участников (в том числе потенциальных) образовательного процесса, не объединенных институционально;

- единые методологические подходы ко всем анализируемым организациям;

- системный подход, в соответствии с нормативным обеспечением.

Информационной базой для проведения НОК УОД являются:

- официальные сайты организаций, осуществляющих образовательную деятельность в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, оказывающие образовательные услуги;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, оказывающими образовательные услуги, 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;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте образовательной организации и т.п.).

- другие открытые данные, характеризующие условия и процесс образовательной деятельности в образовательной организации, размещаемые на официальном электронном ресурсе в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

В соответствии с условиями технического задания, разработанная модель описывает подходы к оценке значений показателей, утвержденных Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»:

- Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- Наличие на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- 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);
- Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

- Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов);
- Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Для каждого показателя из вышеприведенного перечня в рамках настоящей модели разработана процедура анализа, включающая в себя критерии присвоения конкретного значения показателя. Нормативно-правовую основу разработки настоящей модели составляют приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «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»,

приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н (Методика опроса граждан), зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726 (Приложение к Методике); ФЗ от 05 декабря 2017 года № 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», Приложение 3.2 к расчету показателя 1.1 Для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам.

Настоящая модель предназначена для сбора и анализа данных по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Таким образом, задачами исследования является сбор и анализа данных по показателям из числа утвержденных Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114.

Сбор данных по показателям НОКО осуществляется организацией-оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных экспертами оператора по результатам анализа открытой информации и официальных сайтов организаций (показатели 1.1, 1.2);
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных руководителями организаций по результатам анализа информационных стендов в помещениях организаций, условий в образовательных организациях (показатели 2.1, 3.1, 3.2);
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (показатели 1.3, 2.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3).

Сбор информации посредством анкет, заполняемых экспертами оператора, осуществляется с привлечением специалистов организации-оператора. Источниками первичных данных служат открытые данные на официальных сайтах образовательных организаций в сети «Интернет», стендах в помещениях организации и помещения организации.

Организация-оператор обеспечивает сбор информации, представленной на официальных сайтах образовательных организаций, на стендах в помещениях организации, условий в организациях и обобщение данной информации в виде анкет, разработанных на основе вопросов, представленных приложениях 2,3,4.

*1 Группа. Показатели открытости и доступности информации об организации:*

1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

2. Наличие на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

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);

*2 Группа. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:*

4. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

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

*3 Группа. Показатели доступности образовательной деятельности для инвалидов*

6. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

7. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

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

*4 Группа. Показатели доброжелательности, вежливости работников:*

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

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

11. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

*5 Группа. Показатели удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации:*

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

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

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

Оператором ООО «ФинПромМаркет-XXI» была обеспечена консультационная поддержка образовательных организаций, подвергающихся НОК УОД по телефону: +7 (495) 995-58-32, и по электронной почте [noko@iicavers.ru](mailto:noko@iicavers.ru), с 9.00 до 17.00 с 05 декабря 2019 года по 20 декабря 2019 года.

Задачами консультационной поддержки была организация работы по проведению НОК УОД по принципу «единого окна», чтобы участники процедуры имели возможность оперативного реагирования на возникающие трудности при проведении социологического опроса, при размещении информации на официальных сайтах, при ознакомлении с результатами экспертного заключения и т.д.

Основные темы консультаций – передача данных для доступа к ИАС, ограничения на отправку анкет с одного ip-адреса, особенности заполнения анкеты получателя образовательных услуг.

Анкетирование получателей образовательных услуг проводилось он-лайн. Анкета размещена на сервере ООО «ФинПромМаркет-XXI» и ссылка на нее <https://nokonov.iicavers.net/forms/form> - на официальных сайтах образовательных организаций;

ответственным специалистам от организаций были выданы логины и пароли для слежения за числом полученных анкет и данными в них. Анкеты были доступны с 05 декабря 2019 года до 20 декабря 2019 года круглосуточно.

Всего поступило 5906 анкет. Количество анкет по каждой образовательной организации представлено в таблице 2.

Таблица 2

**Образовательные организации, в отношении которых проводилась процедура НОК УОД и количество обработанных анкет после проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг**

Организация	Количество анкет	Минимум респондентов	Выполнение нормы
МОАУ «ООШ № 2 поселка Аккермановка»	75	50	Выполнена
МОАУ «СОШ №3 сельского поселка Новорудный»	60	60	Выполнена
МОАУ «СОШ № 4 села Хабарное»	82	80	Выполнена
МОАУ «СОШ №5 села Пригорное»	68	60	Выполнена
МОАУ «СОШ №6 г.Новотроицка»	505	400	Выполнена
МОАУ «СОШ № 7 г. Новотроицка»	213	190	Выполнена
МОАУ «СОШ № 10 г. Новотроицка»	309	270	Выполнена
МОАУ «Лицей №1 г. Новотроицка»	610	610	Выполнена
МОАУ «СОШ № 13 г. Новотроицка»	457	420	Выполнена
МОАУ «СОШ № 15 г.Новотроицка»	362	350	Выполнена
МОАУ «СОШ №16 г. Новотроицка»	637	520	Выполнена
МОАУ «СОШ № 17 г.Новотроицка»	600	490	Выполнена
МОАУ «СОШ № 18 г.Новотроицка»	369	330	Выполнена
МОАУ «Гимназия № 1 г.Новотроицка»	726	690	Выполнена
МОАУ «ООШ №20 станции Губерля»	59	45	Выполнена
МОАУ «СОШ № 22 г.Новотроицка»	299	260	Выполнена
МОАУ «СОШ № 23 г. Новотроицка»	475	420	Выполнена

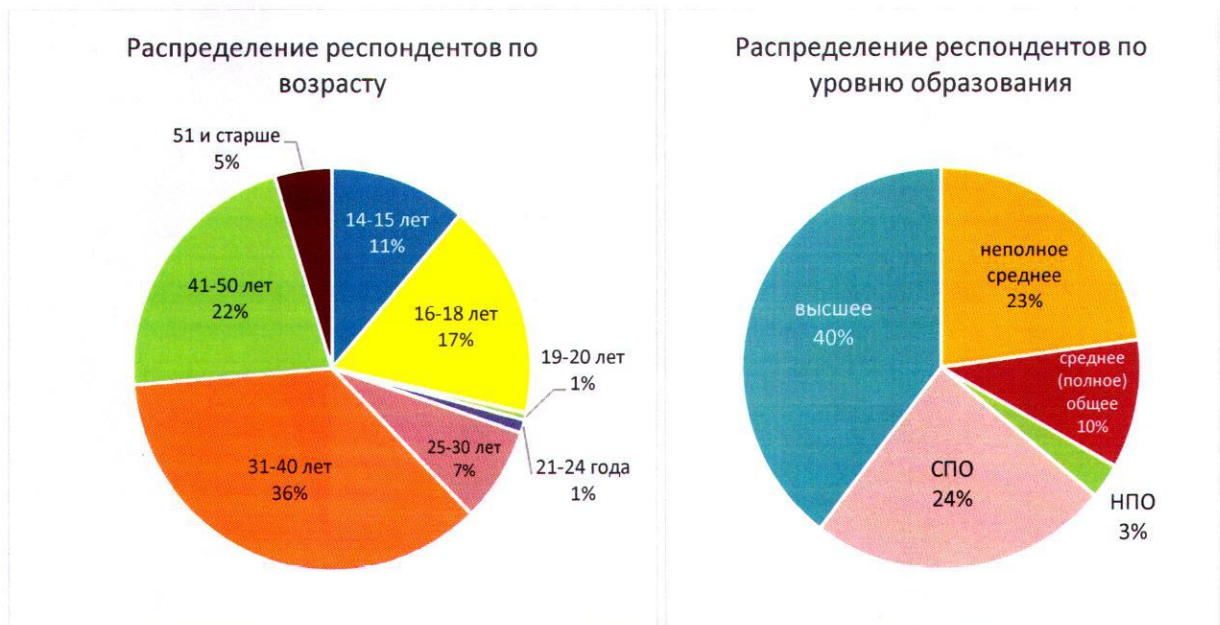
Образец анкеты для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг представлен в Приложении 2.

Хочется отметить две организации за оперативную организацию работы по проведению независимой оценки:

- МОАУ «ООШ № 2 поселка Аккермановка» – первые достигли необходимого минимума получателей услуг в первый день голосования.
- МОАУ «Гимназия № 1 г.Новотроицка» – достигли необходимого минимума получателей услуг к концу первого дня голосования.

Анализ ответов респондентов – родителей, обучающихся старше 14 лет, показал преобладание ответов родителей и законных представителей, а также лиц женского пола. Значимо преобладают респонденты возрастной группы 31-40 лет. В части образования

представлен весь спектр вариантов с преобладанием высшего образования. Респонденты, имеющие степень инвалидности или представляющие инвалидов составили 10% от общего числа опрошенных.





## Аналитический материал результатов НОК УОД

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проведена в образовательных организациях, представленных в таблице 2.

Полученные данные для каждой организации представлены в таблицах 3, 4

Таблица 3

Показатель	город Новотроицк								
	общеобразовательные организации								
	МОАУ «Гимназия №1 г.Новотроицка»	МОАУ «Лицей №1 г.Новотроицка»	МОАУ «ООП №20 станции Губерля»	МОАУ «ООП №2 поселка Аккермановка»	МОАУ «СОШ №10 г.Новотроицка»	МОАУ «СОШ №13 г.Новотроицка»	МОАУ «СОШ №15 г.Новотроицка»	МОАУ «СОШ №16 г.Новотроицка»	МОАУ «СОШ №17 г.Новотроицка»
Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	94.48	91.56	87.76	89.62	85.31	86.18	88.81	88.13	92.44
1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	99.66	94.37	94.78	97.83	85.53	93.86	94.49	96.53	98.89
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100	86	99	96	97	99	99	97	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	100	90	100	60	90	90	100	100
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)	99.14	96.52	95.28	97.85	96.27	92.96	94.53	93.76	97.23
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	98.83	95.57	95.76	100	94.18	91.79	94.89	90.97	97.08
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	97.66	91.15	91.53	100	88.35	83.59	89.78	81.95	94.17
3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов	77.05	79.63	55.38	58	61.64	61.76	66.19	71.16	71.95
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	60	80	20	60	20	60	60	20	20
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	80	80	60	40	80	40	60	100	100

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	90.16	78.75	84.62	80	78.79	92.52	80.65	83.87	86.49
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.53	94.4	96.61	93.85	92.84	92.01	95.52	91.54	96.86
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98.62	93.93	98.31	94.67	92.56	90.37	95.86	90.58	96.5
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	97.93	93.28	93.22	90.67	91.59	90.59	94.48	90.11	96
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	99.56	97.56	100	98.57	95.9	98.13	96.94	96.32	99.32
5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	98.33	93.82	96.27	98.4	92.4	91.49	92.96	90.46	97.43
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98.35	94.26	94.92	97.33	90.94	91.9	90.33	90.11	97.17
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98.07	91.97	96.61	98.67	90.94	90.15	93.09	88.38	96.67
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98.49	94.75	96.61	98.67	93.85	92.12	93.92	91.84	98

Таблица 4

Показатель	город Новотроицк							
	общеобразовательные организации							
	МОАУ «СОШ № 18 г.Новотроицка»	МОАУ «СОШ № 22 г.Новотроицка»	МОАУ «СОШ № 23 г. Новотроицка»	МОАУ «СОШ №3 сельского поселка Новорудный»	МОАУ «СОШ № 4 села Хабарное»	МОАУ «СОШ №5 села Пригорное»	МОАУ «СОШ №6 г.Новотроицка»	МОАУ "СОШ № 7 г. Новотроицка"
Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	87.9	83.17	83.21	91.67	92.52	90.54	86.21	80.76
1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	98.56	83.34	96.82	100	99.08	95.66	92.07	84.5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	99	92	97	100	98	99	98	98
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	60	100	100	100	90	90	60
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)	97.21	94.51	94.5	100	99.32	97.46	89.3	92.87
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	94.17	93.65	90.32	100	95.12	98.53	87.53	75.92
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	100	100	100	100	100	100	100	80
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	88.35	87.29	80.63	100	90.24	97.06	75.05	71.83
3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов	55.81	51	44.45	58.86	72.5	60	79.82	62.38
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	20	20	0	20	60	20	60	20
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	80	60	60	100	80	60	100	80
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	59.38	70	68.18	42.86	75	100	72.73	81.25
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96.37	95.04	93.7	100	98.22	100	85.13	92.91
4.1. Доля получателей образовательных услуг,	95.12	92.98	95.37	100	96.34	100	80.2	92.49

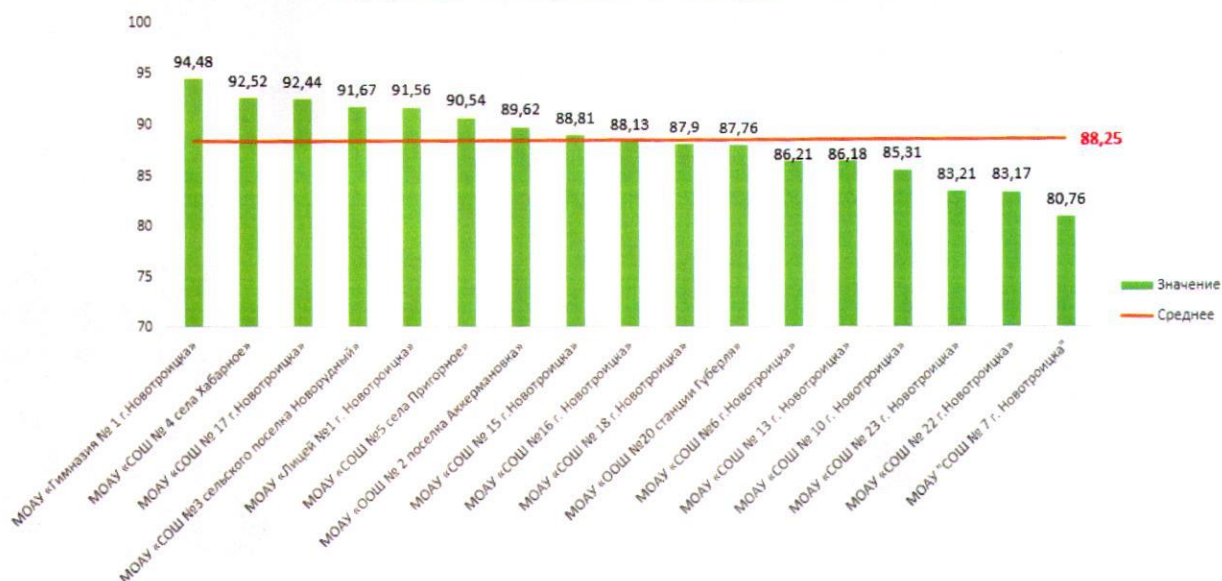
удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)									
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	96.48	95.32	90.95	100	100	100	85.55	91.08	
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98.64	98.62	95.85	100	98.44	100	94.16	97.44	
<b>5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b>	<b>94.61</b>	<b>92.81</b>	<b>90.78</b>	<b>99.5</b>	<b>97.68</b>	<b>98.53</b>	<b>86.51</b>	<b>88.12</b>	
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	95.39	91.3	93.05	100	93.9	98.53	85.94	80.28	
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	94.58	91.3	89.68	98.33	96.34	98.53	84.55	89.2	
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94.31	94.31	90.53	100	100	98.53	87.92	90.61	

В результате был выстроен рейтинг образовательных организаций; по итогам НОК УОД – все образовательные организации получили от 80,76 до 94,48 баллов.

Лучший результат у МОАУ «Гимназия № 1 г.Новотроицка» – 94,48 балла, худший у МОАУ «СОШ № 7 г. Новотроицка» – 80,76 балла.

Среднее значение для общеобразовательных организаций составляет 88,25 балла. Восемь из 17 организаций (47%) находятся по интегральному значению выше среднего значения.

### Рейтингование по интегральному значению оценки качества условий осуществления образовательной деятельности



В результате проведенной НОКО по значению интегрального показателя было определено положение каждой образовательной организации в рейтинге образовательных организаций на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в одной из 5 зон. Зоны распределяются следующим образом:

- 0 – 20 баллов – неудовлетворительно (красная зона),
- 20 – 40 баллов – ниже среднего (оранжевая зона),
- 40 – 60 баллов – удовлетворительно (желтая зона),
- 60 – 80 баллов – хорошо (светло-зеленая зона),
- 80 – 100 баллов – отлично (зеленая зона).

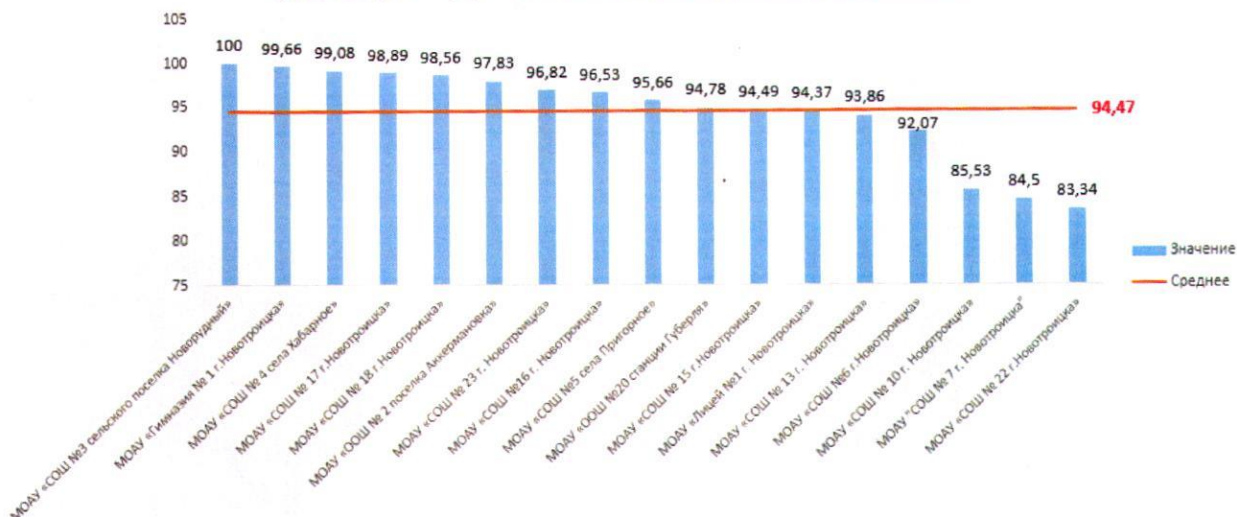
Распределение оценок по критериям представлено в таблице 5.

Таблица лиг по результатам НОК УОД

	Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций
МОАУ «ООШ № 2 поселка Аккермановка»	89.62	97.83	100.00	58.00	93.85	98.40
МОАУ «СОШ №3 сельского поселка Новорудный»	91.67	100.00	100.00	58.86	100.00	99.50
МОАУ «СОШ № 4 села Хабарное»	92.52	99.08	95.12	72.50	98.22	97.68
МОАУ «СОШ №5 села Пригорное»	90.54	95.66	98.53	60.00	100.00	98.53
МОАУ «СОШ №6 г.Новотроицка»	86.21	92.07	87.53	79.82	85.13	86.51
МОАУ "СОШ № 7 г. Новотроицка"	80.76	84.50	75.92	62.38	92.91	88.12
МОАУ «СОШ № 10 г. Новотроицка»	85.31	85.53	94.17	61.64	92.84	92.39
МОАУ «Лицей №1 г. Новотроицка»	91.56	94.37	95.57	79.63	94.40	93.82
МОАУ «СОШ № 13 г. Новотроицка»	86.18	93.86	91.79	61.76	92.01	91.49
МОАУ «СОШ № 15 г.Новотроицка»	88.81	94.49	94.89	66.19	95.52	92.96
МОАУ «СОШ №16 г. Новотроицка»	88.13	96.53	90.97	71.16	91.54	90.46
МОАУ «СОШ № 17 г.Новотроицка»	92.44	98.89	97.08	71.95	96.86	97.43
МОАУ «СОШ № 18 г.Новотроицка»	87.90	98.56	94.17	55.81	96.37	94.61
МОАУ «Гимназия № 1 г.Новотроицка»	94.48	99.66	98.83	77.05	98.53	98.33
МОАУ «ООШ №20 станции Губерля»	87.76	94.78	95.76	55.38	96.61	96.27
МОАУ «СОШ № 22 г.Новотроицка»	83.17	83.34	93.65	51.00	95.04	92.81
МОАУ «СОШ № 23 г. Новотроицка»	83.21	96.82	90.32	44.45	93.70	90.78

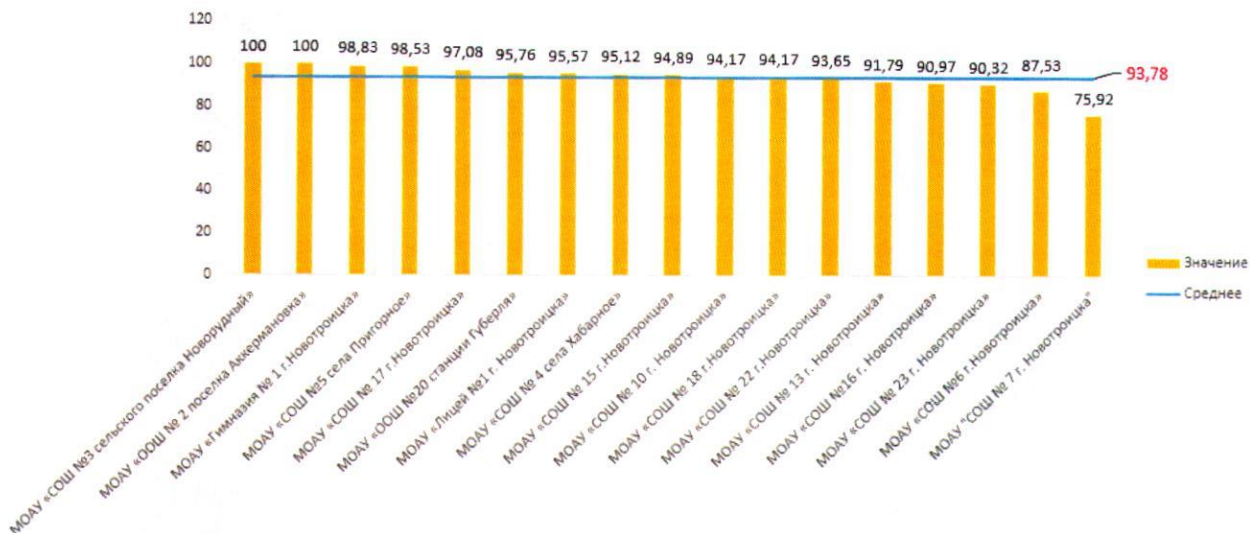
Как видно из таблицы лиг, все организации вошли в зеленую зону. Основной снижающий критерий – Доступность образовательной деятельности для инвалидов, у шести организаций данный показатель входит в желтую зону - МОАУ «ООШ № 2 поселка Аккермановка», МОАУ «СОШ №3 сельского поселка Новорудный», МОАУ «СОШ № 18 г.Новотроицка», МОАУ «ООШ №20 станции Губерля», МОАУ «СОШ № 22 г.Новотроицка», МОАУ «СОШ № 23 г. Новотроицка»; у остальных организаций показатель входит в светло-зеленую зону.

**Рейтингование организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»**



Среднее значение по критерию «Открытость и доступность информации по организации» составляет 94,47 баллов, при этом 65 % образовательных организаций показали значения выше среднего, лучшие показатели у МОАУ «СОШ №3 сельского поселка Новорудный» (100,00 баллов), худшие показатели у МОАУ «СОШ № 22 г.Новотроицка» (83,34 балла).

**Рейтингование организаций по критерию "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"**



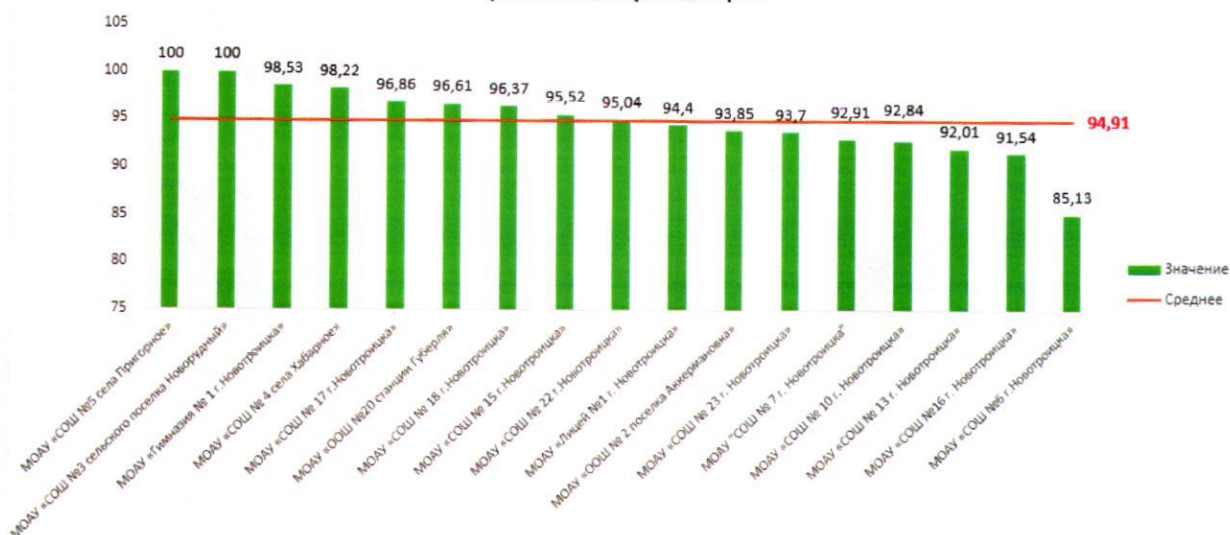
Среднее значение по критерию «Комфортность условий» составляет 93,78 баллов, при этом 65 % образовательных организаций показали значения выше среднего, лучшие показатели у МОАУ «СОШ №3 сельского поселка Новорудный» и МОАУ «ООШ № 2 поселка Аккермановка» (100,00 баллов), худшие показатели у МОАУ «СОШ № 7 г. Новотроицка» (75,92 балла).

### Рейтингование организаций по критерию "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"



Среднее значение по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» составляет 63,98 баллов, при этом 41 % образовательных организаций показали значения выше среднего, лучшие показатели у МОАУ «СОШ №6 г.Новотроицка» (79,82 балла), худшие показатели у МОАУ «СОШ № 23 г. Новотроицка» (44,45 балла).

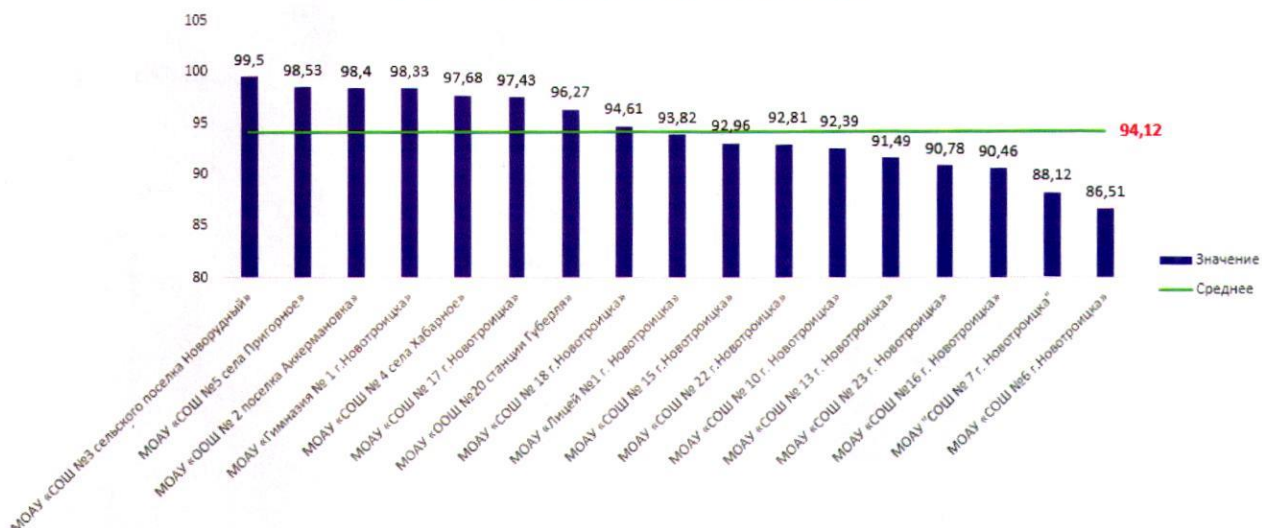
### Рейтингование организаций по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации"



Среднее значение по критерию «Доброжелательность, вежливость работников» составляет 94,91 баллов, при этом 53 % образовательных организаций показали значения выше среднего, лучшие показатели у МОАУ «СОШ №5 села Пригорное» и МОАУ «СОШ №3 сельского поселка Новорудный» (100,00 баллов), худшие показатели у МОАУ «СОШ №6 г.Новотроицка» (85,13 балла).



**Рейтингование организаций по критерию "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций"**



Среднее значение по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» составляет 94,12 баллов, при этом 47 % образовательных организаций показали значения выше среднего, лучшие показатели у МОАУ «СОШ №3 сельского поселка Новорудный» (99,50 баллов), худшие показатели у МОАУ «СОШ №6 г.Новотроицка» (86,51 балла).

**Общие выводы:** основные сведения об образовательных организациях на официальных сайтах и стендах в организациях достаточны, за исключением МОАУ «Лицей №1 г. Новотроицка». На сайтах организаций нет возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (47%), а также отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» (53%). В образовательных организациях обеспечены комфортные условия для предоставления образовательных услуг. Все организации, кроме МОАУ «СОШ № 23 г. Новотроицка» имеют входные группы с пандусами (подъемными платформами), но в целом оборудование организаций и прилегающей к образовательным организациям территорий и их помещений не соответствуют современным требованиям доступности услуг для инвалидов. Обеспечение в образовательных организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими также не соответствует требованиям законодательства, в частности, отсутствуют: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (65%), возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (94%).

**Рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности:** Доработать сайты организаций. Обратить особое внимание на условия организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. *Рекомендации для каждой образовательной организации даны в экспертных заключениях.*

**По результатам открытого опроса** подавляющее большинство респондентов отмечают открытость, полноту и доступность информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах и сайтах организаций; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности.

**Тем не менее в образовательных организациях респондентами отмечены и отрицательные стороны:**

*МОАУ «СОШ № 7 г. Новотроицка»:*

- Школе требуется капитальный ремонт.
- Сделать более понятный сайт школы.
- Уделить внимание ограждению вокруг школы.
- Реконструкция школьной спортивной площадки.
- Улучшить питание, следить за качеством питания.

*МОАУ «Гимназия № 1 г.Новотроицка»:*

- Необходимо запустить работу электронного дневника.
- Ремонт питьевых фонтанчиков
- Нехватка учителей химии.
- Построить актовый зал.

*МОАУ «Лицей №1 г. Новотроицка»:*

- Необходимо вывести услуги по охране детей на легальный (официальный), профессиональный уровень.
- В туалетных кабинках отсутствуют щеколды, кабинки очень узкие и неудобные.
- Школе необходим полноценный спортивный зал.

*МОАУ «ООШ №20 станции Губерля»:*

- Здание школы в ветхом состоянии, зимой холодно в классах, отсутствует спортзал и т.п.

*МОАУ «СОШ № 10 г. Новотроицка»:*

- В школе уже лет 40 не проводился ремонт, в период таяния снега, на 4 этаже капает с потолка.

*МОАУ «СОШ № 13 г. Новотроицка»:*

- Необходимо полноценное ведение электронного дневника.
- Обеспечить централизованный гардероб.
- Обеспечить туалеты необходимыми средствами гигиены.
- Нет возможности регулировки отопления (очень жарко).
- Установить фильтры на питьевую воду, т.к. вода плохого качества.

*МОАУ «СОШ № 15 г.Новотроицка»:*

- Школьный сайт не активный.
- Нужен электронный дневник (полноценная работа).

*МОАУ «СОШ № 17 г.Новотроицка»:*

- Необходимо решить вопрос с гардеробом (дети стоят после уроков по 30 минут за одеждой).
- Обеды холодные, число порций меньше числа детей.

*МОАУ «СОШ № 18 г.Новотроицка»:*

- Не достаточное число лавочек на первом этаже.
- Необходим ремонт спортивного зала (зимой холодно).

*МОАУ «СОШ № 22 г.Новотроицка»:*

- Необходимы электронный дневник и журнал.

*МОАУ «СОШ № 23 г. Новотроицка»:*

- Информация на сайте своевременно не обновляется.
- Не все краны с питьевой водой в рабочем состоянии.
- В санитарно-гигиенических помещениях нет должной чистоты (туалеты, столовая).
- Нет зоны в помещении, где родители могли бы ждать первоклассников после уроков.
- Нет освещения со стороны стадиона.
- В туалете нет дверей.

- Необходим ремонт фасада школы.

Подводя итоги, можно отметить, что процедура НОК УОД дает возможность увидеть общую картину условий осуществления образовательной деятельности в разных образовательных организациях, одновременно, давая обратную связь с каждым участником образовательных отношений. По итогам проведенной работы за предыдущие годы по независимой оценке качества образовательной деятельности нормативно-правовые акты реформируются, исключаются и вводятся новые показатели, меняется структура и функции участников НОК УОД, результаты НОК ОУД подведомственных организаций становятся базой для принятия решений об уровне эффективности деятельности управленческих структур, таким образом, ужесточая ответственность за качество предоставления социальных услуг всем участникам сообщества.

Как показали результаты НОК ОУД за предыдущий период, во-первых, процедура обладает мощным эффектом нивелирования недостатков. Выявленные «узкие места» на фоне деятельности аналогичных организаций оперативно исправляются. Во-вторых, уровень и условия оказываемых услуг становятся выше и лучше, приближенными к мировым современным стандартам. Голос любого гражданина может быть услышан и его мнение учтено, и это не мифическая «жалобная книга», а оперативный метод реагирования на обратную связь от потребителя. Услуги могут быть оказаны в разных условиях, с разным качеством, поэтому перевод качественных оценок удовлетворенности или неудовлетворенности от услуг в количественные стандартизированные параметры позволит принимать эффективные решения всем участникам образовательных отношений. Применение программных средств в качестве инструментария проведения НОК УОД позволяет: создать единую региональную технологическую платформу проведения НОК УОД в учреждения сферы образования города Новотроицк в не зависимости от их видовой, ведомственной принадлежности, формы собственности, осуществлять сбор, накопление, анализ и обобщение данных НОК УОД в различные временные периоды; проводить сравнительный анализ и оценивать эффективность реализации принятых по результатам НОК УОД решений и рекомендаций в отношении деятельности отдельных образовательных организаций, планировать и осуществлять НОК УОД с учетом накопленных в системе значений показателей мониторинговых исследований.

**Приложение № 1. ПЕРЕЧЕНЬ образовательных организаций города Новотроицк в отношении которых проводится процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году**

№п/п	Полное наименование образовательной организации
1.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 2 поселка Аккермановка муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области"
2.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №3 поселка Новорудный муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области"
3.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 села Хабарное МО город Новотроицк Оренбургской области»
4.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 5 села Пригорное муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области"
5.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6 г. Новотроицка Оренбургской области»
6.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7 г. Новотроицка Оренбургской области»
7.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10 г. Новотроицка Оренбургской области»
8.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Новотроицка Оренбургской области»
9.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Лицей № 1 г. Новотроицка Оренбургской области»
10.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №15 г.Новотроицка Оренбургской области"
11.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №16 г.Новотроицка Оренбургской области"
12.	муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №17 г.Новотроицка Оренбургской области "
13.	муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №18 г.Новотроицка Оренбургской области "
14.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Гимназия № 1 г.Новотроицка Оренбургской области"
15.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 20 станции Губерля муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области"
16.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №22 г. Новотроицка Оренбургской области»
17.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 23 г. Новотроицка Оренбургской области"

## Приложение № 2. АНКЕТА для проведения опроса потребителей образовательных услуг<sup>1</sup>

*Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Новотроицк. Просим Вас дать объективные ответы на представленные вопросы.*

*Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.*

*Выберите тип организации, регион и организацию. Проверьте, верно ли выбрана организация по наименованию и адресу расположения.*

*На каждый вопрос выберите вариант ответа «Да» или «Нет». В конце анкеты Вы можете оставить комментарий или другую информацию, касающуюся работы организации в свободной форме (по желанию).*

*После того, как все ответы даны, поставьте галочку «Я не робот» и нажмите кнопку «Отправить» на последней странице в конце анкеты. Если ответы на какие-то вопросы не были даны, Вы увидите анкету, в которой красным цветом будут отмечены вопросы, на которые не был дан ответ (для поиска таких вопросов просмотрите всю страницу). Дайте ответы на эти вопросы и снова нажмите кнопку «Отправить». Если опять останутся вопросы без ответов, процедуру необходимо повторить.*

*Если все заполнено правильно, Вы увидите сообщение: «Ответ записан».*

*На этом Ваше участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности будет завершено.*

*При возникновении трудностей с заполнением представленной ниже анкеты или необходимостью уточнения каких-либо вопросов, пожалуйста, свяжитесь с нами:*

ООО «ФинПромМаркет-ХХI», +7 (495) 995-58-32, [поко@iicavers.ru](mailto:поко@iicavers.ru)

*Благодарим Вас за сотрудничество!*

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
  - Да
  - Нет (переход к вопросу 3)

---

<sup>1</sup> Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н (Методика опроса граждан), зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726 (Приложение к Методике); Ф3 от 05 декабря 2017 года № 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»

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
  - Да
  - Нет
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
  - Да
  - Нет (переход к вопросу 5)
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
  - Да
  - Нет
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации) и прочие условия)?
  - Да
  - Нет
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
  - Да
  - Нет (переход к вопросу 8)
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?
  - Да
  - Нет
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии и прочие работники)?
  - Да
  - Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели и прочие работники)?
- Да
  - Нет
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?
- Да
  - Нет (переход к вопросу 12)
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?
- Да
  - Нет
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
- Да
  - Нет
13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов), навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?
- Да
  - Нет
14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
- Да
  - Нет

Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

---

---

---

---

---



Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

Укажите Ваш пол

- Женский
- Мужской

Укажите Ваш возраст

- 14-15 лет
- 16-18
- 19-20
- 21-24
- 25-30
- 31-40
- 41-50
- 51 и старше

Укажите Ваше образование

- Неполное среднее образование
- Среднее (полное) общее образование
- Начальное профессиональное образование
- Среднее профессиональное образование
- Высшее образование

## Приложение № 3. АНКЕТА ЭКСПЕРТА (сайт) <sup>2</sup>

Анкета заполняется экспертами рабочей группы ООО «ФинПромМаркет-XXI» по каждой образовательной организации на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации и других официальных источников информации.

На каждый вопрос выберите вариант ответа «Да» или «Нет» (есть или нет информация на сайте организации).

Позиции оценивания / варианты ответа	Да	Нет	* Показатель не используется
<b>I. Основные сведения</b>			
1. Информация о дате создания образовательной организации			
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации			
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)			
4. Информация о режиме, графике работы			
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты			
<b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>			
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))			
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))* <sup>3</sup>			
<b>III. Документы (в виде копий)</b>			
8. Устав образовательной организации			
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)			
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)			

<sup>2</sup> Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 N 114 (Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности), зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N 54499; Приложение 3.2 к расчету показателя 1.1 Для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам

<sup>3</sup> \* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации			
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.			
13. Отчет о результатах самообследования			
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*			
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*			
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*			
<b>IV. Образование</b>			
17. Информация о реализуемых уровнях образования			
18. Информация о формах обучения			
19. Информация о нормативных сроках обучения			
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)			
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий			
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий			
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*			

24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий			
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса			
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,			
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*			
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)			
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*			
<b>V. Образовательные стандарты</b>			
30. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России			
<b>VI. Руководство. Педагогический состав</b>			
31. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)			
32. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности			
<b>VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>			
33. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями			

здоровья;			
34.Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья			
35.Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) *			
36.Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья			
37.Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;			
38.Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья			
39.Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья			
<b>VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки</b>			
40.Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии) *			
41.Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии) *			
42.Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии) *			
<b>IX. Платные образовательные услуги</b>			
43.Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии) *			
<b>X. Финансово-хозяйственная деятельность</b>			
44.Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц			
45.Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года			
<b>XI. Вакантные места для приема (перевода)</b>			
46.Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований			

федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)			
<b>Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</b>			
47. телефон			
48. электронная почта			
49. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)			
50. раздел "Часто задаваемые вопросы"			
51. обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
<b>52. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</b>			

## Приложение № 4. АНКЕТА РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ <sup>4</sup>

Анкета заполняется ответственным специалистом каждой образовательной организации.

На каждый вопрос выберите вариант ответа «Да» или «Нет» (есть или нет в организации). Для показателей, отмеченных \* доступен вариант ответа «показатель не используется»

Позиции оценивания / варианты ответа	Да	Нет	* Показатель не используется
<b>Стенды в организации (наличие информации)</b>			
<b>I. Основные сведения</b>			
1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)			
2. Информация о режиме, графике работы			
3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты			
<b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>			
4. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))			
<b>III. Документы (в виде копий)</b>			
5. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)			
6. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)			
7. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.			
8. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг,			

<sup>4</sup> Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 N 114 (Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности), зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N 54499; Приложение 3.2 к расчету показателя 1.1 Для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам

документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе* <sup>5</sup>			
<b>IV. Образование</b>			
9. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (* при наличии государственной аккредитации)			
10. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий			
11. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*			
<b>VI. Руководство. Педагогический состав</b>			
12. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)			
<b>VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>			
13. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*			
<b>IX. Платные образовательные услуги</b>			
14. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*			
<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>			
15. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью			
16. Наличие и понятность навигации внутри организации			
17. Наличие и доступность питьевой воды			
18. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений			
19. Санитарное состояние помещений организации			
<b>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>			
20. Оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами)			
21. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов			
22. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов			

<sup>5</sup> \* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.



23.Наличие сменных кресел-колясок			
24.Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>			
25.Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации			
26.Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля			
27.Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)			
28.Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории			
29.Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			

**Приложение 5. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ на ИАС «АВЕРС: Система независимой оценки качества образовательной деятельности»**

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ



**СВИДЕТЕЛЬСТВО**

о государственной регистрации программы для ЭВМ

**№ 2017615395**

**ИАС «Аверс: Система независимой оценки качества образовательной деятельности»**

Правообладатель: *Общество с ограниченной ответственностью  
Центр информационных технологий «Аверс» (RU)*

Автор: *Лозицкий Игорь Григорьевич (RU)*



Заявка № **2017610906**

Дата поступления **01 февраля 2017 г.**

Дата государственной регистрации

в Реестре программ для ЭВМ **16 мая 2017 г.**

*Руководитель Федеральной службы  
по интеллектуальной собственности*

*Г.П. Ивлиев* Г.П. Ивлиев