



ОТЧЕТ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«КРИВИЦКО-БУДСКАЯ ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ШКОЛА» БЕЛОВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ
В 2021 ГОДУ

Курск
2021

УТВЕРЖДЕНО:

Председатель Правления
КРОО ПМП «Гражданин
предприниматель»



О.В. Остимук

2021 г.

ОТЧЕТ

о проведении независимой оценки качества
условий осуществления образовательной деятельности
Муниципального казенного общеобразовательного учреждения
«Кривицко-Будская основная общеобразовательная школа»
Беловского района Курской области
в 2021 году

Оператор: Курская региональная общественная организация
поддержки молодежного предпринимательства
«Гражданин предприниматель»

Курск
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций социальной сферы	4
2. Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций социальной сферы	6
3. Результаты независимой оценки качества условий образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ в 2021 году	16
4. Место Кривицко-Будской ООШ в рейтинге организаций Беловского района Курской области, прошедших оценку качества образовательной деятельности в 2021 году	19
5. Предложения и рекомендации по повышению качества образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ	21

1. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Оценка качества образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ в 2021 году проводилась на основании положений следующих нормативно-правовых актов Российской Федерации:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 114 «Об утверждении показателей, характеризующие 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».

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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».

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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».

6. Приказ Минфина России от 07.05.2019 N 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».

7. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 №582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

2. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ в 2021 году проводилась на основании методики расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, утвержденной Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 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», по показателям, утвержденным приказом Минпросвещения России 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, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность:

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

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт).

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

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

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

2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

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

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

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

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов:

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

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

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

- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации:

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

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

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

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций:

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

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

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

В соответствии с методикой Минтруда значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100,$$

где

$I_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист},$$

где:

$T_{дист}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{дист}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{откр_{уд}}$), определяется по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{комф.усл}$) определяется по формуле:

$$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф},$$

где:

$T_{комф}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{комф}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги»¹ <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) ($P_{ожид}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

¹ Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы - статья 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 2017, N 50, ст. 7563).

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2,$$

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока

ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока - 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100,$$

где

$y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где
 $u_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{u_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где
 $u_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{u_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где
 $u_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл.уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{\text{орг.усл.уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, по следующей формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-откр})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,4 \times \Pi_{ожид}^n + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-комф})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-дост})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{n-перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-вежл.дист})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в Методике.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРИВИЦКО-БУДСКОЙ ООШ В 2021 ГОДУ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ проводилась с 18 ноября по 1 декабря 2021 года. Количественные параметры распределения участников исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1. Количественные параметры независимой оценки качества условий образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ в 2021 году

Сокращенное наименование образовательного учреждения	Количество обучающихся	Количество респондентов	Доля респондентов от общего количества обучающихся
Кривицко-Будская ООШ	27	9	33,3%

В оценке качества образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ приняло участие 9 респондентов. Охват участников образовательного процесса, принявших участие в исследовании, составил 33,3%.

Исследование проводилось с использованием следующих методов:

1) сплошной просмотр содержания специального раздела «Сведения об образовательной организации» официального интернет-сайта образовательной организации с выявлением и фиксацией признаков соответствия документов и материалов требованиям нормативно-правовых актов Российской Федерации;

2) кабинетное исследование информационных стендов, размещенных в помещениях образовательной организации;

3) визуальный осмотр входной группы, помещений образовательной организации на предмет оценки их комфортности и санитарно-гигиенического состояния, а также степени сформированности доступной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями;

4) проведение анкетирования участников образовательного процесса с целью выявления удовлетворенности получаемыми услугами.

Результаты расчета показателей качества условий образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ представлены в таблице 2.

Таблица 2. Показатели оценки качества условий образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ в 2021 году, баллы

Показатель	Значение показателя в 2021 году
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации	30,0
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	18,0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	40,0
Итого по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	88,0
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	50,0
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	50,0
Итого по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	12,0
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24,0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	16,5
Итого по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	52,5
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	40,0
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	40,0
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	20,0
Итого по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	100,0
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	30,0

Показатель	Значение показателя в 2021 году
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	20,0
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	50,0
Итого по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель оценки качества	88,10

Значения рассчитанных показателей оценки качества условий образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ проиллюстрированы на рисунке 1.



Рис. 1. Показатели оценки качества условий образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ в 2021 году, баллы

Таким образом, 4 из 5 рассчитываемых критериев превышают средний уровень по организациям Беловского района Курской области, прошедшим оценку качества условий образовательной деятельности в 2021 году. Самое низкое значение наблюдается по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Руководству Кривицко-Будской ООШ необходимо обратить особое внимание на показатели, формирующие значение данного критерия.

4. МЕСТО КРИВИЦКО-БУДСКОЙ ООШ В РЕЙТИНГЕ ОРГАНИЗАЦИЙ БЕЛОВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРОШЕДШИХ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2021 ГОДУ

Согласно полученным значениям итоговых показателей оценки качества по организациям социальной сферы был сформирован рейтинг организаций Беловского района Курской области, прошедших независимую оценку качества образовательной деятельности в 2021 году (таблица 3).

Таблица 3. Рейтинг организаций Беловского района Курской области, прошедших независимую оценку качества образовательной деятельности в 2021 году

Образовательная организация	Место в 2021 году	Значение итогового показателя оценки качества (Sn), баллы
Щеголянская ООШ	1	91,80
Ильковская СОШ	2	90,88
Корочкинская ООШ	3	88,76
Кривицко-Будская ООШ	4	88,10
Песчанская СОШ	5	87,84
Беличанская СОШ	6	87,80
Мокрушанская СОШ	7	87,74
Бобравская СОШ	8	85,12
Крупецкая ООШ	9	84,02
Озёрковская ООШ	10	83,18

Рейтинг организаций Беловского района Курской области, прошедших независимую оценку качества образовательной деятельности в 2021 году, проиллюстрирован на рисунке 2.

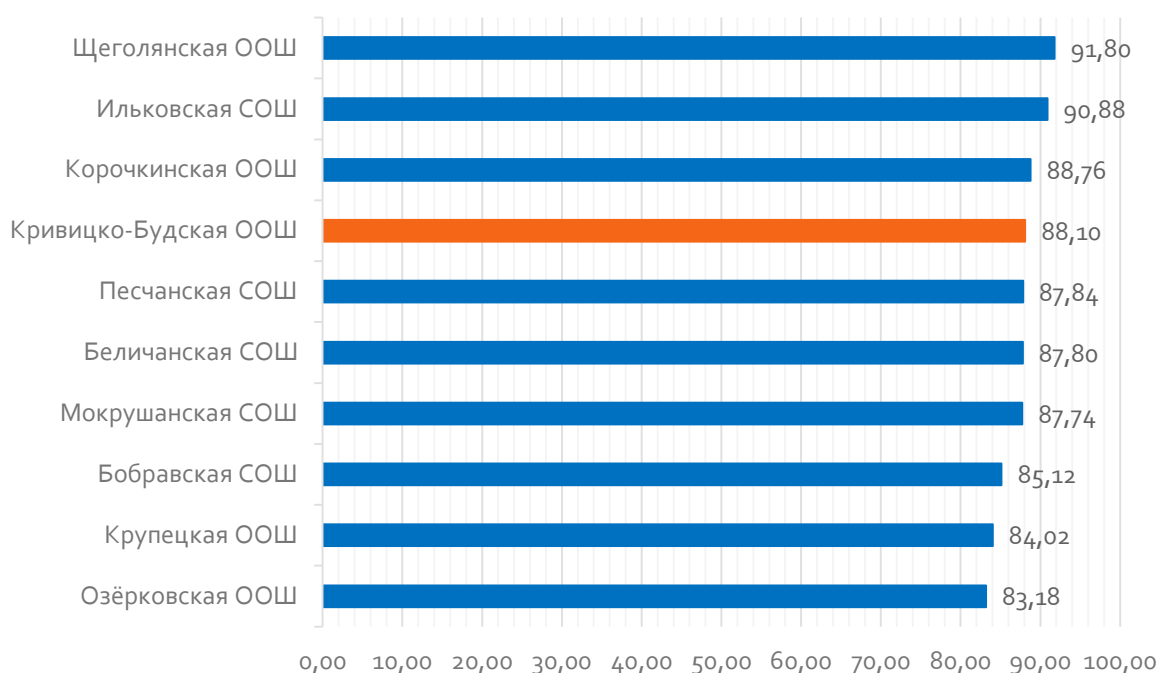


Рис. 2. Рейтинг организаций Беловского района Курской области, прошедших независимую оценку качества образовательной деятельности в 2021 году, баллы

Таким образом, лидером рейтинга организаций Беловского района Курской области, прошедших независимую оценку качества образовательной деятельности в 2021 году, является Щеголянская ООШ ($S_n = 91,80$ балла). На втором месте расположилась Ильковская СОШ ($S_n = 90,88$ балла). Третью позицию со значением $S_n = 88,76$ балла занимает Корочкинская ООШ.

С четвертого по седьмое место расположились соответственно исследуемая Кривицко-Будская ООШ ($S_n = 88,10$ балла), Песчанская СОШ ($S_n = 87,84$ балла), Беличанская СОШ ($S_n = 87,80$ балла) и Мокрушанская СОШ ($S_n = 87,74$ балла).

Замыкают рейтинг Бобравская СОШ с итоговым значением показателя оценки качества $S_n = 85,12$ балла, Крупецкая ООШ (84,02 балла) и Озёрковская ООШ (83,18 балла).

Высокое место Кривицко-Будской ООШ в рейтинге образовательных организаций Беловского района Курской области говорит о высоком уровне качества оказания услуг исследуемой образовательной организацией.

5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРИВИЦКО-БУДСКОЙ ООШ

Проведенная оценка образовательной деятельности Кривицко-Будской ООШ позволяет сформулировать ряд предложений и рекомендаций по повышению ее качества:

1. Визуальный осмотр информационных стендов в помещениях образовательной организации показал, что в исследуемой организации на информационных стендах размещена необходимая актуальная информация, включая название организации и место расположения, копии устава, лицензии, свидетельства, режим, график работы, контактные телефоны, адреса официального сайта и электронной почты, краткую информацию о руководителе образовательной организации, о реализуемых образовательных программах, об уровне образования, формах обучения, нормативном сроке обучения, сроке действия государственной аккредитации.

Руководству образовательной организации рекомендуется:

- регулярно (1 раз в полугодие) проводить методические семинары с лицами, ответственными за размещение информации на информационных стендах в помещениях образовательной организации, с целью разъяснения требований по наполнению информационных стендов, размещению актуальной информации и ее регулярному обновлению. При определении содержания и формы размещаемой на информационных стендах организаций информации рекомендуется ориентироваться на положения Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

- на информационных стендах ссылки на информацию, размещенную на официальном сайте, представлять в формате QR-кода.

2. Анализ официального сайта образовательной организации позволил выявить такой распространенный недостаток, как использование всего двух каналов обратной связи с потребителями услуг (телефон и электронная почта).

В связи с этим руководству образовательной организации рекомендуется:

- с целью улучшения взаимодействия с потребителями образовательных услуг создать на сайте организации страницу «Часто задаваемые вопросы»;

- подходить к размещению информации на сайте организации с позиции удобства для его потенциальных посетителей (родителей и/или законных представителей обучающихся);

- формировать у родителей (законных представителей) потребность в использовании сайта образовательной организации как полноценного источника информации о ее деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых конкурсах, мероприятиях, расписания кружков, секций и т.п.;

- для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт (не реже 1 раза в 2 недели).

Примером качественного наполнения сайта может служить сайт Корочкинской ООШ.

3. Оценка условий комфортности предоставления услуг методом визуального осмотра помещений образовательной организации показала, что

- в организации создана комфортная зона отдыха (ожидания) для посетителей;

- обеспечен доступ к питьевой воде для посетителей;

- размещены понятные указатели навигации;

- функционирует санитарно-гигиеническое помещение;

- санитарное состояние помещений находится на удовлетворительном уровне.

4. Оценка условий доступности образовательных услуг для инвалидов позволила выявить следующие проблемные моменты:

- отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;

- не производится дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- не производится дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

Вместе с тем вход в организацию оборудован пандусом, существует альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению, на сайте создана страница для размещения информации о формировании доступной среды для инвалидов, что является положительным моментом.

Руководству образовательной организации рекомендуется провести малозатратные мероприятия по формированию доступной среды для

инвалидов (например, установка звонка вызова сотрудника у входа в образовательную организацию (как это сделано в Щеголянской ООШ и Ильковской СОШ), маркировка желтым цветом проступи и часть подступенка первой и последней ступени лестниц (пример – Мокрушанская СОШ), размещение желтых кругов на входных дверях для обеспечения возможности их распознавания слабовидящими людьми).

5. Оценка методом анкетирования удовлетворенности получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг продемонстрировала высокие показатели по исследуемой образовательной организации. Для повышения (закрепления достигнутых) показателей руководству образовательной организации рекомендуется следующее:

- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательной деятельности. Данный мониторинг может проводиться как в традиционной форме (заполнение бумажных анкет), так и с использованием современных информационных технологий (например, ГуглФормы или опросы в официальных сообществах образовательных организаций в социальных сетях);

- с целью повышения удовлетворенности потребителей образовательных услуг создать на сайте организации страницу «Обращение граждан», в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, контактного телефона и адреса электронной почты;

- обеспечить технические условия приема письменных обращений граждан, например, ящик для приема обращений, размещенный в помещении у входа в образовательную организацию, или специальный раздел официального сайта организации – «Электронная приемная», как это сделано в Ильковской СОШ.