

**Аналитическая справка
по итогам независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности
Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением
«Основная общеобразовательная школа №16»
(МБОУ «ООШ №16»)**

На основании заявки управления образования г.Гусь-Хрустальный Владимирской области от 27.06.2019 года №01-12/530 и приказа государственного бюджетного учреждения Владимирской области «Региональный информационно-аналитический центр оценки качества образования» (далее – ГБУ ВО РИАЦОКО) от 20.09.2019 г. № 342, в период с 11 октября 2019 г. по 18 октября 2019 года проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» (МБОУ «ООШ №16»).

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес	ФИО руководителя
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №16» (МБОУ «ООШ №16»)	Владимирская область, г. Гусь-Хрустальный, ул.А.Невского, д.39А	Спихина Ирина Николаевна

Основание для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – независимая оценка) образовательными организациями составляют следующие нормативные правовые акты:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 01.05.2019г. N 85-ФЗ);
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.07.2014г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- постановление Правительства РФ от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»;

– постановление Правительства РФ от 14.11.2014г. N1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

– приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

– приказ Минпросвещения России от 13.03.2019г. N114 «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»;

– приказ Минтруда России №344н от 31.05.2018г. «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, рег. №52409 от 11.10.2018г.);

– постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010г. №189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;

– приказ Минфина России от 22.07.2015г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

Процедура независимой оценки проводилась по «Методике и технологии проведения независимой оценки качества условий

осуществления образовательной деятельности общеобразовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области», разработанной ГБУ ВО РИАЦОКО и утвержденной организационно-методическим советом (протокол № 19 от 15.03.2019 г.), по пяти критериям:

- **критерий 1** «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»;
- **критерий 2** «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;
- **критерий 3** «Доступность услуг для детей с ограниченными возможностями и (или) инвалидов»;
- **критерий 4** «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций»;
- **критерий 5** «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности общеобразовательной организацией».

Критерии оценивались по показателям, утвержденным приказом Минпросвещения России от 13.03.2019г. N114 «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».

Расчет значений по вышеназванным критериям производился в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018г. №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», определялся в баллах, максимальное количество которых составляет 100, и рассчитывался по формулам, предусмотренным для каждого показателя, характеризующего отдельный критерий оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.

Оценка **критерия 1** «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» осуществлялась по данным, включающим результаты целенаправленного структурированного наблюдения, анализа официального сайта, анализа

информации на стенде, анкетного опроса обучающихся образовательной организации (далее – ОО) и проводилась по трем показателям.

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

Методом исследования показателя 1.1. является контент-анализ информационных стендов, установленных в помещении образовательной организации, и информации, размещенной на официальном сайте школы в сети «Интернет».

При проведении независимой оценки по *индикатору 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами* отмечена полнота и содержательность информации по данному индикатору. Школьные стенды выполнены в едином стиле, оформлены аккуратно.

Значение индикатора 1.1.1 ($I_{\text{стенд}}$) определялось по формуле:

$$I_{\text{стенд}} = (x/15) * 100,$$

где:

x – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации.

Индикатор 1.1.1. оценен в 100 баллов.

$$I_{\text{стенд}} = (15/15) * 100 = 100.$$

При проведении независимой оценки по *индикатору 1.1.2. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»* выявлено наличие всей необходимой информации на официальном сайте организации.

Значение индикатора 1.1.2. ($I_{\text{сайт}}$) определялось по формуле:

$$I_{\text{сайт}} = (x/50) * 100,$$

где:

x – объем информации, размещенной на сайте образовательной организации.

Индикатор 1.1.2. оценен в 100 баллов.

$$I_{\text{сайт}} = (50/50) * 100 = 100.$$

Значение показателя 1.1. ($\Pi_{\text{инф}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где:

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации (далее – ОО);

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Итоговый результат показателя 1.1 составил **100 баллов**.

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{100 + 100}{2 \times 100} \right) \times 100 = 100.$$

При проведении контент-анализа официального сайта по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организаций информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействию с получателями услуг и их функционированию» выявлено, что в ОО организовано взаимодействие с получателями образовательных услуг по телефону и электронной почте, а также создана страничка в социальной сети «ВКонтакте».

Значение показателя 1.2. ($P_{\text{дист}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с обучающимися и их родителями (законными представителями) (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с обучающимися и их родителями (законными представителями), информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации.

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия результат составляет 100 баллов.

Данный показатель оценен в **90 баллов**.

$$P_{\text{дист}} = 30 \times 3 = 90.$$

Показатель 1.3. «Доля обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации» был оценен на основе результатов анкетного опроса

обучающихся ОО.

Значение индикатора 1.3.1. «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации» МБОУ «ООШ №16» соответствует **94,5 балла**.

Значение индикатора 1.3.2. «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» соответствует **78,2 балла**.

Значение показателя 1.3. ($P_{уд}^{откр}$) определялось по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{U_{стенд} + U_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3.)$$

где:

$U_{стенд}$ – число обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

$U_{сайт}$ – число обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных обучающихся.

Показатель 1.3. оценен в **86,4 балла**.

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{104 + 86}{2 \times 110} \right) \times 100 = 86,4.$$

По показателям **критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»** Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» получены следующие результаты (таблица 2):

Таблица 2

Образовательная организация	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность		
	Организация - оператор		Участники образовательного процесса
	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3
Максимальное количество баллов	100	100	100
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №16»	100	90	86,4

По **критерию 1** была применена следующая формула расчета итоговой оценки:

$$K^1_n = (0,3 \times \Pi^1_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi^1_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi^1_{\text{откр.уд}}),$$

где:

K^1_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий 1 оценки качества в данной образовательной организации.

Итоговая оценка Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №16» по **критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»** составила **91,6 балла** из 100 возможных.

$$K^1_n = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 86,4) = 91,6.$$

Критерий 2 «Показатели, характеризующие комфортность условий осуществления образовательной деятельности» оценивался по результатам стандартизированного наблюдения, анкетного опроса обучающихся ОО и проводился по двум показателям.

Показатель 2.1. «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг».

Результаты независимой оценки по *индикатору «Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)»* указывают на наличие зон отдыха для обучающихся и педагогического коллектива.

При проведении независимой оценки по *индикатору «Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации»* отмечено наличие табличек с обозначением номера кабинета и его наименования, а также поэтажных планов расположения кабинетов.

В ходе проведения независимой оценки по *индикатору «Доступность питьевой воды»* выявлено наличие двух стационарных фонтанчиков на 1 и 2 этажах, а также наличие кулеров с питьевой водой в кабинетах начальных классов с набором одноразовых питьевых стаканчиков.

Результаты независимой оценки по *индикатору «Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений»* указывают на то, что в ОО оборудованы санитарно-гигиенические помещения.

При проведении независимой оценки по *индикатору «Санитарное состояние помещений образовательной организации»* выявлено, что помещения в ОО находятся в удовлетворительном санитарном состоянии.

Значение показателя 2.1. ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определялось по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1.)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (максимальное количество баллов за каждое комфортное условие – 20);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

В целом оценка Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №16» по показателю 2.1. составила **100 баллов**.

$$P_{\text{комф. усл}} = 20 \times 5 = 100.$$

Показатель 2.2. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организации» был оценен на основе результатов анкетного опроса обучающихся ОО.

Значение показателя ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

где:

$Y_{\text{комф}}$ – число обучающихся, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных обучающихся.

Показатель 2.2. оценен в **81,8 балла**.

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{90}{110} \times 100 = 81,8.$$

По показателям **критерия 2** «Показатели, характеризующие комфортность условий осуществления образовательной деятельности» Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» получены следующие результаты (таблица 3):

Таблица 3

Образовательная организация	Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	
	Организация - оператор	Участники образовательного процесса
	Показатель 2.1	Показатель 2.2
Максимальное количество баллов	100	100
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №16»	100	82

По **критерию 2** была применена следующая формула расчета итоговой оценки:

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

где:

K_n^2 – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий 2 оценки качества в данной образовательной организации.

В целом оценка Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №16» по **критерию 2 «Показатели, характеризующие комфортность условий осуществления образовательной деятельности»** составила **90,9** балла из 100 возможных.

$$K_n^2 = 0,3 \times 100 + 0,4 \times ((100 + 82) / 2) + 0,3 \times 82 = 90,9.$$

Региональный показатель комфортности условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации на территории Владимирской области

В ходе процедуры независимой оценки по *индикатору 2.1.1. «Материально-техническое и информационное обеспечение организации»* отмечено наличие класса компьютерной техники с 11 рабочими местами, всего в наличии в ОО 27 компьютеров. Все они имеют доступ к сети Интернет по системе «оптоволокно». Данный индикатор оценен в **14 баллов**.

При проведении независимой оценки по *индикатору 2.1.2. «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»* выявлено наличие спортивного зала, соответствующего нормам СанПин – 2.4.2.2821-10, оборудованы раздевалки для мальчиков и девочек, душевые отсутствуют. На территории школы расположена спортивная площадка, которая не соответствует нормам СанПин – 2.4.2.2821-10. Тренажерный зал располагается в подвальном помещении здания ОО. Медицинский и процедурный кабинеты расположены в соседних кабинетах. Пищеблок оборудован всем необходимым, в наличии отдельное помещение для хранения продуктов. Данный индикатор оценен в **14 баллов**.

Результаты независимой оценки по *индикатору 2.1.3. «Индивидуальная работа с обучающимися и наличие дополнительных образовательных программ»* указывают на то, что в ОО функционируют кружки и спортивные секции по программам дополнительного образования социально-педагогической, технической, физкультурно-спортивной и художественной направленности. Данный индикатор оценен в **11 баллов**.

При проведении независимой оценки по *индикатору 2.1.4. «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов*

обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях» установлено, что обучающиеся ОО активно принимают участие в мероприятиях городского и районного уровня. Данный индикатор оценен в **13 баллов**.

В ходе проведения независимой оценки по индикатору 2.1.5. «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся» выявлено, что в штатном расписании ОО отсутствует ставка психолога. Социальный педагог проводит мониторинговые исследования по теме «Личная безопасность», «Безопасность в социальных сетях» и другие. Данный индикатор оценен в **3 балла**.

Итоговый результат по региональному показателю **комфортности условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации на территории Владимирской области** составляет **55 баллов**.

Оценка **критерия 3 «Доступность услуг для детей с ограниченными возможностями и (или) инвалидов»** осуществлялась по данным, включающим результаты стандартизированного наблюдения и анкетного опроса обучающихся с ОВЗ и/или инвалидов и проводилась по трем показателям.

При проведении независимой оценки по **показателю 3.1. «Оборудование помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов»** отмечается отсутствие условий доступности для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Значение показателя 3.1 ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}} \quad (3.1.),$$

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.

Данный показатель оценен в **0 баллов**.

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 0 = 0.$$

По **показателю 3.2. «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидам получать услуги наравне с другими»** выявлено, что в ОО:

- создана альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению;
- предоставляется возможность организации обучения на дому.

Значение показателя ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2.)$$

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.

Данный показатель оценен в **40 баллов**.

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \times 2 = 40.$$

Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$).

Значение показателя 3.3 ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3.)$$

где:

$Y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов (обучающихся), удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов (обучающихся).

Результат показателя 3.3.00 соответствует **75 баллам**.

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{3}{4} \right) \times 100 = 75.$$

По показателям **критерия 3** «Доступность услуг для детей с ограниченными возможностями и (или) инвалидов» Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» получены следующие результаты (таблица 4):

Таблица 4

Образовательная организация	Критерий 3. Доступность услуг для детей с ограниченными возможностями и (или) инвалидов		
	Организация - оператор		Участники образовательного процесса
	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3.
Максимальное количество баллов	100	100	100
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №16»	0	40	75

По **критерию 3** была применена следующая формула расчета итоговой оценки:

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi^{n-орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{n-услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{n-дост}_{уд}),$$

где:

K^3_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий 3 оценки качества в данной образовательной организации.

В целом оценка Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №16» по **критерию 3** «Доступность услуг для детей с ограниченными возможностями и (или) инвалидов» составила **38,5 балла** из 100 возможных.

$$K^3_n = 0,3 \times 0 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 75 = 38,5.$$

При оценке **критерия 4** «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» и **критерия 5** «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности общеобразовательной организацией» использовался метод анкетного опроса обучающихся ОО.

В ходе процедуры было опрошено 110 респондентов, что составляет 31% от общего количества обучающихся образовательной организации.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» включает три показателя.

Расчет значения **показателя 4.1.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию» ($\Pi^{перв.конт}_{уд}$) определялся по формуле:

$$P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где:
 $y_{перв.конт}$ – число обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
 $Ч_{общ}$ – общее число опрошенных обучающихся.

Результат анкетного опроса обучающихся Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №16» по показателю 4.1. составил **98,2 балла**.

$$P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{108}{110} \right) \times 100 = 98,2.$$

Значение **показателя 4.2.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию» ($P_{уд}^{оказ.услуг}$) определялось по формуле:

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где:
 $y_{оказ.услуг}$ – число обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных обучающихся;

Результат по показателю 4.2. составил **93,6 балла**.

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{103}{110} \right) \times 100 = 93,6.$$

Расчет значения **показателя 4.3.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($P_{уд}^{вежл.дист}$) определялся по формуле:

$$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где:
 $y_{вежл.дист}$ – число обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных обучающихся.

Результат анкетного опроса обучающихся по показателю 4.3. составил **77,3 балла**.

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{85}{110} \right) \times 100 = 77,3.$$

По показателям **критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»** Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» получены следующие результаты (таблица 5):

Таблица 5

Образовательная организация	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций		
	Участники образовательного процесса		
	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.
Максимальное количество баллов	100	100	100
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №16»	98,2	93,6	77,3

По **критерию 4** была применена следующая формула расчета итоговой оценки:

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi^{\text{п-перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{п-оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{п-вежл.дист}}_{\text{уд}}),$$

где:

K^4_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий 4 оценки качества в данной образовательной организации.

В целом количество баллов Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №16» по **критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»** составило **92,2 балла** из 100 возможных.

$$K^4_n = 0,4 \times 98,2 + 0,4 \times 93,6 + 0,2 \times 77,3 = 92,2.$$

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности общеобразовательной организацией» включает три показателя.

Значение **показателя 5.1.** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)» ($\Pi_{\text{реком}}$) определялось по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1.)$$

где:

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

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных обучающихся.

Результат анкетного опроса по показателю 5.1. составил **92,7 балла.**

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{102}{110} \right) \times 100 = 92,7$$

Значение **показателя 5.2.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл уд}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{орг.усл уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2.)$$

где:

$Y_{\text{орг.усл}}$ – число обучающихся, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных обучающихся.

Оценка по показателю 5.2. составила **79,1 балла.**

$$P_{\text{орг.усл уд}} = \left(\frac{87}{110} \right) \times 100 = 79,1.$$

Расчет значения **показателя 5.3.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации» ($P_{\text{уд}}$) определялся по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3.)$$

где:

$Y_{\text{уд}}$ – число обучающихся, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных обучающихся.

Результат анкетного опроса по показателю 5.3. составил **93,6 балла.**

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{103}{110} \right) \times 100 = 93,6.$$

По показателям **критерия 5** «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности общеобразовательной организацией» Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» получены следующие результаты (таблица 6):

Таблица 6

Образовательная организация	Критерий 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности общеобразовательной организацией.		
	Участники образовательного процесса		
	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.
Максимальное количество баллов	100	100	100
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №16»	92,7	79,1	93,6

По **критерию 5** была применена следующая формула расчета итоговой оценки:

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

где:

K_n^5 – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий 5 оценки качества в данной образовательной организации.

В целом оценка Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №16» по **критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности общеобразовательной организацией»** составила **90,4** балла из 100 возможных.

$$K_n^5 = 0,3 \times 92,7 + 0,2 \times 79,1 + 0,5 \times 93,6 = 90,4.$$

По результатам процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» составлена сводная таблица критериальной оценки показателей (таблица 7).

Таблица 7

№ п/п	Показатель	Количество баллов
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:	100
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	100
	Соответствие информации о деятельности организации,	100

№ п/п	Показатель	Количество баллов
1.1.2.	размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг и их функционированию.	90
1.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации.	86,4
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций	94,5
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	78,2
Количество баллов по 1 критерию		91,6
Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		
2.1	Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организации	82
Количество баллов по 2 критерию		90,9
Критерий 3. Доступность услуг для детей с ограниченными возможностями и (или) инвалидов		
3.1.	Оборудование помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов	0
3.2.	Обеспечение в организации образовательной организации условий доступности, позволяющих обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов	75
Количество баллов по 3 критерию		38,5
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций		
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	98,2
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих	93,6

№ п/п	Показатель	Количество баллов
	непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	77,3
Количество баллов по 4 критерию		92,2
Критерий 5. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации		
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	92,7
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	79,1
5.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	93,6
Количество баллов по 5 критерию		90,4
Количество баллов по всем критериям		80,7

Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» получены следующие значения по критериям (таблица 8):

Таблица 8

Наименование критериев					Итого
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	Критерий 3. Доступность услуг для детей с ограниченными возможностями и (или) инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций	Критерий 5. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации	
91,6	90,9	38,5	92,2	90,4	80,7

Итак, расчет итогового значения качества условий осуществления образовательной деятельности производится в баллах, максимальное

количество которых составляет 100 баллов, и определяется по формуле, предусмотренной единым порядком расчета показателей оценки качества¹.

Показатель оценки качества по образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по 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 данной организации.

Расчет итогового значения оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №16» составил **80,7 балла** из 100 возможных.

$$S_n = (91,4 + 90,9 + 38,5 + 92,2 + 90,4) / 5 = 80,7.$$



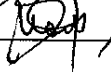
Экспертной группой по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16» подготовлены рекомендации учредителю и руководителю образовательной организации с целью принятия комплекса мер по улучшению качества условий:

1. Изыскать возможность создания на базе школы читального зала с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет.
2. Оборудовать спортивную площадку в соответствии с нормами СанПиН – 2.4.2.2821-10 – наличие твердого покрытия, водостоков.
3. Принять меры по введению в штатное расписание ставки педагога-психолога.
4. Принять меры по созданию в полном объеме специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, а именно обеспечить специально оборудованный вход в здание организации (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, расширенные дверные проемы).

¹Приказ Минтруда России №344н от 31.05.2018г. «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, рег. №52409 от 11.10.2018г.).

18.10.2019 г.

Члены экспертной группы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа №16»:

 /Т. В. Григорьева/
 /О. В. Амосова/
 /Ю.Г.Молькова/