

УТВЕРЖДЕНО

Директор
общества с ограниченной
ответственностью «ФинПромМаркет-XXI»



И.Г. Лозицкий
11 ноября 2020 г.

ОТЧЕТ
по исполнению контракта
от 15 октября 2020 г № 3855

на оказание услуг по организации и проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность города Лермонтов в 2020 году

Исполнитель:
общество с ограниченной ответственностью «ФинПромМаркет-XXI»

Москва
2020

Оглавление

Обозначения и сокращения	3
Введение	4
План-график проведения НОК УОД.....	6
Обоснование условий, форм и методов проведения НОК УОД.....	10
Аналитический материал результатов НОК УОД.....	18
Приложение № 1. ПЕРЕЧЕНЬ образовательных организаций города Лермонтов.....	28
Приложение № 2. АНКЕТА для проведения опроса потребителей образовательных услуг	29
Приложение № 3. АНКЕТА ЭКСПЕРТА (сайт) для общеобразовательных организаций	33
Приложение № 4. АНКЕТА ЭКСПЕРТА (организация) для общеобразовательных организаций.....	40
Приложение 5. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ на ИАС «АВЕРС: Система независимой оценки качества образовательной деятельности»	45

Обозначения и сокращения

НОКО – независимая оценка качества образования;

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

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 контракта № 3855 от 15 октября 2020 года необходимо провести процедуру независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (НОК УОД) в отношении образовательных организаций города Лермонтов в количестве 02 организации.

План-график проведения НОК УОД

В соответствии с ТЗ контракта № 3855 от 15 октября 2020 года 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 Лермонтов, заключенному между Администрацией города Лермонтова и ООО «ФинПромМаркет-XXI» должны быть проведены научно-исследовательские работы по обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (02 образовательных организации), разработке рекомендаций в части повышения качества образовательной деятельности образовательных организаций, приводящиеся в соответствии с федеральными и региональными нормативно-правовыми документами, регламентирующими проведение НОК УОД:

- 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»;
- приказ Министерства труда и социальной защиты РФ 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»;
- 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»;
- методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, утвержденные Министерством просвещения Российской Федерации от 12.12.19;
- 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»;

- федеральный закон от 05.12.2017 № 392-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»;

- приказ Минфина России от 22.06.2015 года № 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»;

- федеральный закон от 21.07.2014 № 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 Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;

- федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- приказ Минфина России от 07.05.19 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»;

- приказ федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации»;

- Письмо Министерства труда и социальной защиты населения РФ от 04.06.2020 года № 28-0/10/В-4286 об особенностях проведения НОК УОД в связи с опасностью распространения новой коронавирусной инфекции (удаленный режим проведения).

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 (таблица 1);
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 городе Лермонтов, где представлены Анкета для проведения опроса потребителей образовательных услуг, Анкета эксперта (сайт), Анкета эксперта (организация);
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 № 7.
Доступ к ИАС обеспечен по ссылке: <https://noko2020rez.iicavers.net/projects/noko2020rez/>
5. Каждой образовательной организации в отношении которой проводится процедура НОК УОД и представителям Отдела образования, физической культуры и спорта администрации города Лермонтова выданы персональные данные для доступа к ИАС, методические материалы по работе с ИАС.

**План-график
проведения независимой оценки
качества условий осуществления образовательной деятельности организациями
города Лермонтов**

Сроки	Мероприятие	
15 октября 2020	Подписание договора между Администрацией города Лермонтов и ООО «ФинПромМаркет-XXI»	
16 октября 2020	Создание рабочей группы по выполнению контракта и проведению НОК УОД	
19 октября 2020	Утверждение плана-графика проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями	
До 19 октября 2020	Разработка Методических рекомендаций по сбору, анализу и обобщению результатов НОК УОД	
С 19 октября по 06 ноября 2020	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)	
С 19 октября по 06 ноября 2020	Организация сбора и обобщения данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями 02 образовательных организаций:	
	<ul style="list-style-type: none"> • он-лайн анкетирование получателей образовательных услуг 	
	<ul style="list-style-type: none"> • обследование сайтов организаций 	
<ul style="list-style-type: none"> • заполнение анкеты руководителя организации 	<p>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</p>	
С 09 ноября – 13 ноября 2020		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: 02 образовательных организации города Лермонтов (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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

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

- результаты изучения условий в помещениях организации и территории, прилегающей к организации, 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.
- 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», методические рекомендации к Единому порялку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, утвержденные Министерством просвещения Российской Федерации от 12.12.19.

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 ответственными специалистами от организации 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, с 9.00 до 17.00 с 19 октября 2020 года по 06 ноября 2020 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 и т.д.

Основные темы консультаций – передача данных для доступа к ИАС, 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://noko2020rez.iicavers.net/forms/form?id=3315> - 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 19 октября 2020 года до 08 ноября 2020 года круглосуточно.

Всего поступило **630 анкет**. Количество анкет по каждой образовательной организации представлено в таблице 2.

Таблица 2

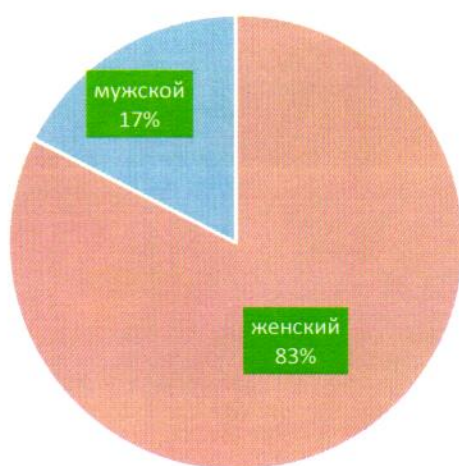
Образовательные организации, в отношении которых проводилась процедура НОК УОД и количество обработанных анкет после проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг

Организация	Количество анкет	Минимум респондентов
МБОУ "СОШ № 1"	310	300
МБОУ "СОШ № 5"	320	300

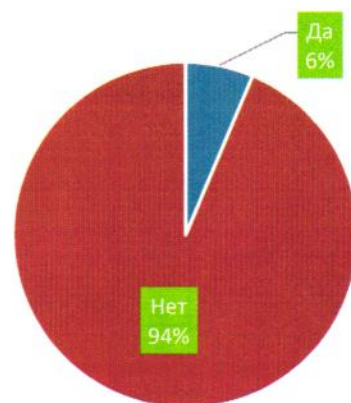
Образец анкеты для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг представлен в Приложении 2.

Анализ ответов получателей образовательных услуг – родителей, обучающихся старше 14 лет, показал преобладание ответов родителей и 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 06 % от общего числа опрошенных.

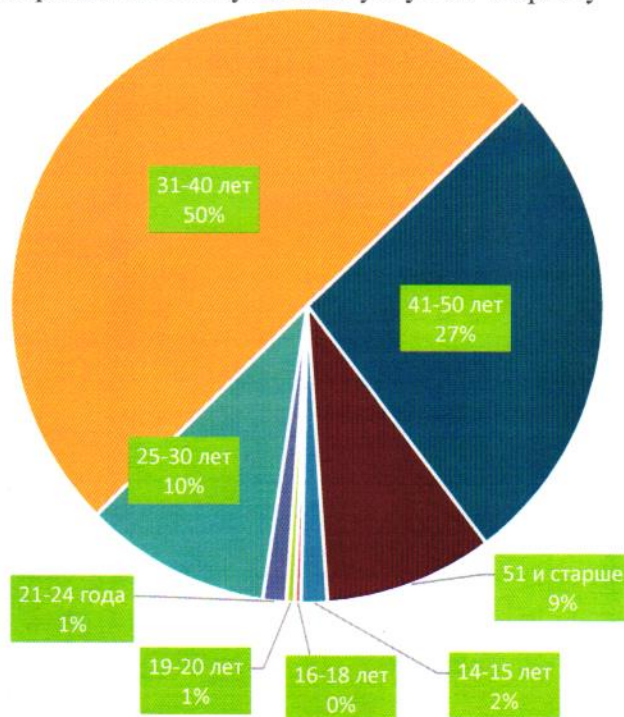
Распределение респондентов по полу



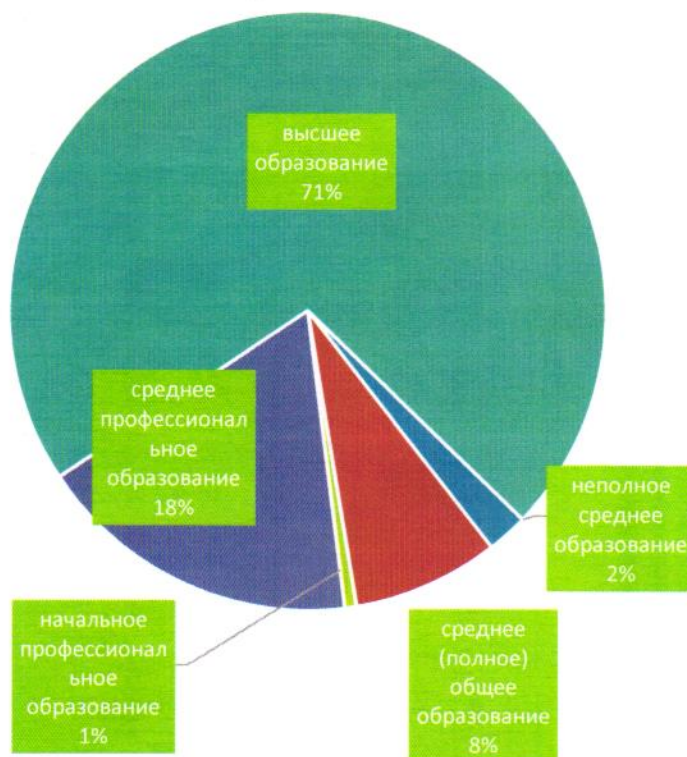
Респонденты, имеющие инвалидность или представляющие инвалида



Распределение получателей услуг по возрасту



Распределение получателей услуг по уровню образования



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 таблице 3.

Таблица 3.

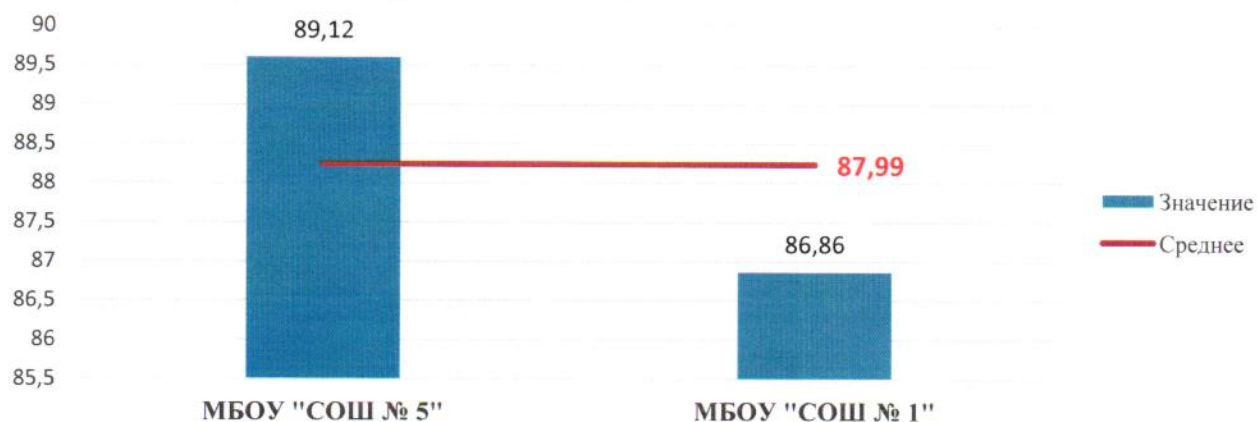
Показатель	МБОУ "СОШ № 1"	МБОУ "СОШ № 5"
Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	86,86	89,12
1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	95,3	93,8
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	97	92
1.1.1. На информационных стендах в помещениях организации	100	93
1.1.2. На официальном сайте организации в сети «Интернет»	95	91
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	90	90
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)	98	98
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	84,5	95
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	80	100
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	89	90
3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов	64	61,2
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	60	40
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	40	60
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных)	100	84

получателей образовательных услуг - инвалидов)		
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96,4	97,6
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)	97	98
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)	95	99
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	98
5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	94,1	98
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)	94	98
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	92	98
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95	98

В результате был выстроен рейтинг образовательных организаций.

По итогам НОК УОД – образовательные организации получили 86,86 и 89,12 балла. Лучший результат у МБОУ «СОШ № 5» – **89,12** балла, худший у МБОУ «СОШ № 1» – **86,86** балла. Среднее значение составляет **87,99** балла.

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 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 4.

Таблица 4

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
МБОУ "СОШ № 1"	86.86	95.3	84.5	64	96.4	94.1
МБОУ "СОШ № 5"	89.12	93.8	95	61.2	97.6	98

Как видно из таблицы лиг, обе организации вошли в зеленую зону по всем критериям, кроме критерия «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» - показатель входит в светло-зеленую зону.

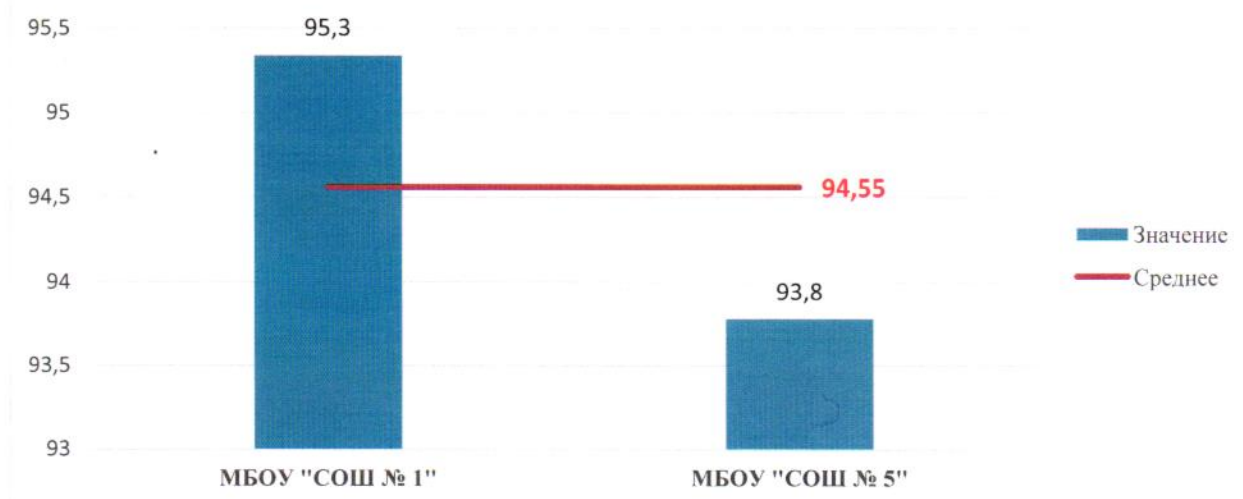
**Детализация значений по показателям критерия
«Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)
МБОУ "СОШ № 1"	60.00	40.00	100
МБОУ "СОШ № 5"	40.00	60.00	84

Для МБОУ «СОШ № 1» основное снижающее значение у показателя «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» - желтая зона, показатель «Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов» - светло-зеленая зона.

Для МБОУ «СОШ № 5» основное снижающее значение у показателей «Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов» - желтая зона, показатель «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» - светло-зеленая зона.

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

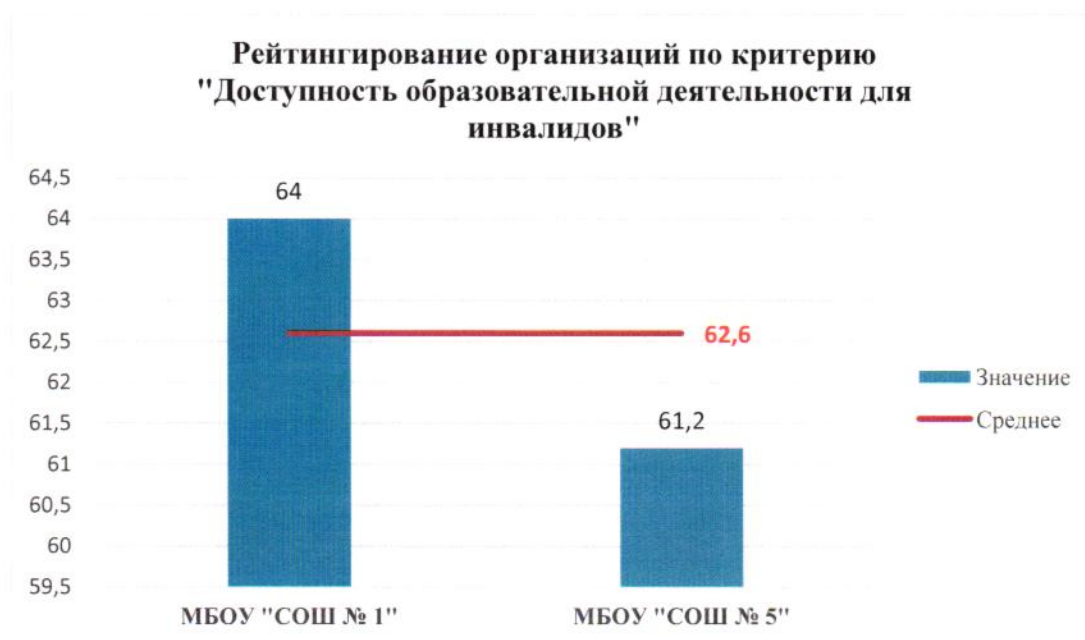


Среднее значение по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составляет **94,55** баллов.

Лучшие показатели у МБОУ «СОШ №1» (**95,3** балла), худшие показатели у МБОУ «СОШ №5» (**93,8** балла).



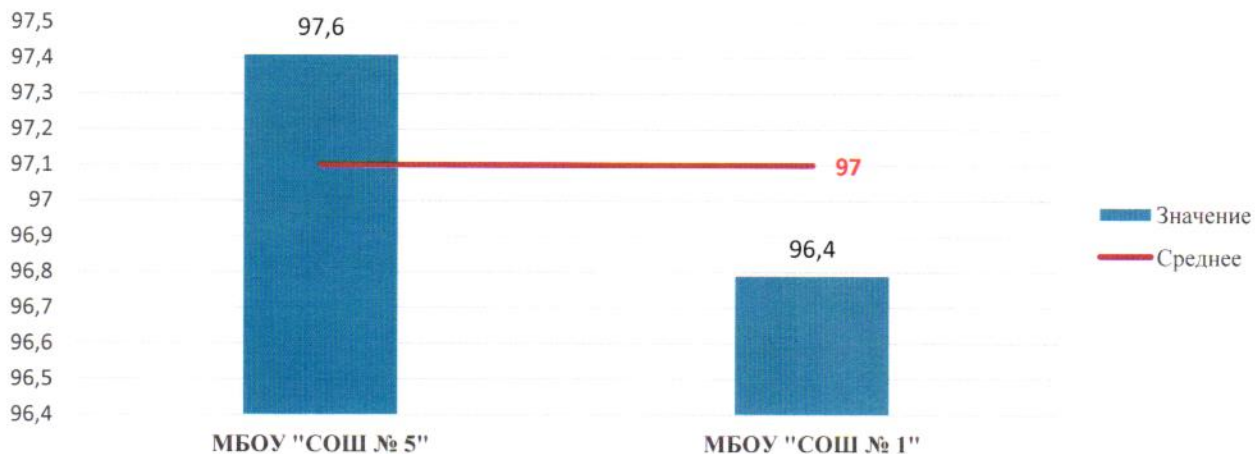
Среднее значение по критерию «Комфортность условий» составляет **89,75** баллов. Лучшие показатели у МБОУ «СОШ №5» (**95** баллов), худшие показатели у МБОУ «СОШ №1» (**84,5** балла).



Среднее значение по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» составляет **62,6** баллов.

Лучшие показатели у МБОУ «СОШ №1» (**64** балла), худшие показатели у МБОУ «СОШ №5» (**61,2** балла).

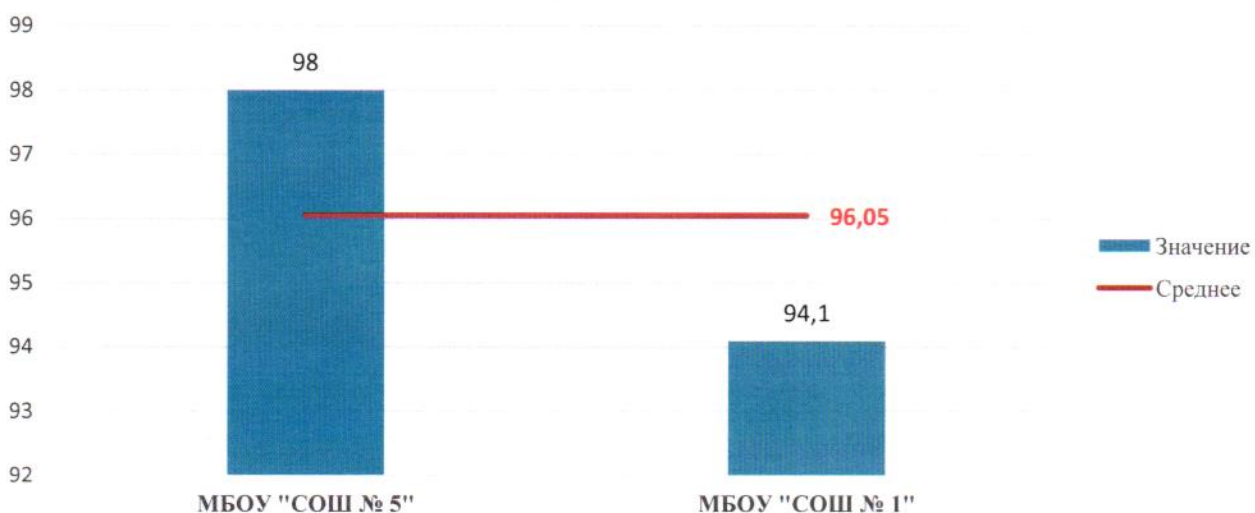
Рейтингование организаций по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации"



Среднее значение по критерию «Доброжелательность, вежливость работников» составляет **97** баллов.

Лучшие показатели у МБОУ «СОШ №5» (**97,6** балла), худшие показатели у МБОУ «СОШ №1» (**96,4** балла).

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



Среднее значение по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» составляет **96,05** баллов.

Лучшие показатели у МБОУ «СОШ №5» (98 баллов), худшие показатели у МБОУ «СОШ №1» (94,1 балла).

Общие выводы:

Основные сведения об образовательных организациях на стендах в организациях и официальных сайтах организаций достаточны.

На сайтах организаций нет электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (оба сайта), а также отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» (оба сайта).

В образовательных организациях обеспечены комфортные условия для предоставления образовательных услуг. Комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью отсутствует в МБОУ «СОШ № 1». Получатели образовательных услуг достаточно высоко оценили комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность – 89,36% удовлетворенных.

В МБОУ «СОШ № 1» имеются входные группы с пандусами (подъемными платформами), выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов и специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения, но отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы и сменные кресла-коляски.

В МБОУ «СОШ № 5» имеются входные группы с пандусами (подъемными платформами), выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, наличие сменных кресел-колясок (отсутствуют в организации), но отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения и сменные кресла-коляски.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, не соответствует всем требованиям законодательства. 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) отсутствуют во всех организациях.

Сотрудники МБОУ «СОШ № 1» не прошли обучение (инструктирование), связанное с помощью, оказываемой работниками организации, по сопровождению инвалидов в помещении организации. При этом получатели образовательных услуг, являющиеся инвалидами или представляющие инвалида отметили высокую удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов – 100% в МБОУ «СОШ № 1». Средняя степень удовлетворенности по данному показателю составляет 92,11%.

Рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности: Доработать сайты организаций, добавить недостающую информацию на стенды в организациях. 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 (среднее значение по показателю 97,95%); доброжелательность, вежливость работников организации (среднее значение по показателям 97,10%); удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности (среднее значение по показателям 95,72%).

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

МБОУ «СОШ № 1»:

- Необходимо обновить стулья в столовой;
- Тротуары возле школы нуждаются в ремонте;
- Необходимо заменить звук школьного звонка (дети боятся);
- Отсутствует место, где дети могут отдохнуть после уроков, перед кружками;
- Необходимо улучшить организацию бесплатного питания (завтраки): совместно с родителями разработать меню; следить за качеством продуктов;
- Необходимо разнообразить спортивные секции и кружки интеллектуальной направленности;
- Необходимо улучшить санитарное состояние туалетов для детей (обратите внимание на санузел на первом этаже);
- Спортзал требует ремонта, холодно зимой;
- Отсутствует зона ожидания младшеклассников родителями (внутри школы не пускают, а зимой холодно на улице стоять ждать);
- Отсутствуют в зоне видимости - перечень бесплатных кружков и секций и их расписание.

МБОУ «СОШ № 5»:

- Необходимо улучшить санитарное состояние туалетов (начальная школа 2 этаж);
- Необходимо обратить внимание на «вежливость и отзывчивость» сотрудников охранной организации;
- Необходимо увеличить количество кружков в ГПД;
- Школа старая и не хватает ремонта (лестничные пролеты, туалеты, холл и спортивный зал сильно изношенные).

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 Лермонтов 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 Лермонтов

в отношении которых проводится процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году

№	Наименование образовательной организации
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5

Приложение № 2. АНКЕТА для проведения опроса потребителей образовательных услуг

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Лермонтова. 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 из предложенных. 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: «Анкета отправлена. Спасибо».

На этом Ваше участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Лермонтов будет завершено.

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

ООО «ФинПромМаркет-XXI», +7 (495) 995-58-32, 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)

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) для общеобразовательных организаций

Анкета заполняется экспертами рабочей группы ООО «ФинПромМаркет-XXI» для каждой общеобразовательной организации на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации.

Для каждого показателя выберите вариант ответа из предложенных.

Позиции оценивания	Варианты ответа
I. Основные сведения	
1. Информация о дате создания образовательной организации	1 – информация представлена
2. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	0 – информация отсутствует
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1 – информация представлена 0.5 – информация представлена частично (отсутствует информация о филиалах (при наличии)) 0 – информация отсутствует
4. Информация о режиме, графике работы	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактные телефоны и адреса электронной почты) 0.5 – информация представлена частично (указаны контактные телефоны или адреса электронной почты) 0 – информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией	
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организацией (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))	1 – информация представлена в полном объеме 0.5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или информация представлена не в полном объеме) 0 – информация отсутствует
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением копий)

положений (при их наличии)	<p>0.5 – информация представлена частично (представлены только сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления))</p> <p>0 – информация отсутствует</p> <p>1 - *показатель не используется, т.к. нет структурных подразделений</p>
III. Документы (в виде копий)	
8. Устав образовательной организации	<p>1 – информация представлена</p> <p>0 – информация отсутствует</p>
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	<p>1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии)</p> <p>0.5 – информация представлена частично (представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности (без приложений))</p> <p>0 – информация отсутствует</p>
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	<p>1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству)</p> <p>0.5 – информация представлена частично (представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений))</p> <p>0 – информация отсутствует</p>
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	<p>1 – информация представлена</p> <p>0 – информация отсутствует</p>
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.	<p>1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты)</p> <p>0.5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из указанных локальных актов)</p> <p>0 – информация отсутствует</p>
13. Отчет о результатах самообследования	<p>1 – информация представлена</p>

	0 – информация отсутствует
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	1 – информация представлена в полном объеме 0.5 – информация представлена частично (отсутствует один из указанных документов) 0 – информация отсутствует 1 - *показатель не используется, т.к. в организации нет платных услуг
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за 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)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется (при отсутствии указанных платных услуг)
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	1 – информация представлена в полном объеме 0.5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный надзор в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания 0 – информация отсутствует 1 - *показатель не используется (при отсутствии предписаний)
IV. Образование	
17. Информация о реализуемых уровнях образования	1 – информация представлена
18. Информация о формах обучения	0 – информация отсутствует
19. Информация о нормативных сроках обучения	
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий)
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	0.5 – представлена информация без

23. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	копий или не по всем программам 0 – информация отсутствует
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
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)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется (при отсутствии в организации дистанционных образовательных технологий)
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)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
V. Образовательные стандарты	
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 Минпросвещения России	1 – информация представлена в полном объеме (информация о ФГОС и об образовательных стандартах с приложениями(ссылками)) 0.5 – представлена информация без приложений 0 – информация отсутствует
VI. Руководство. Педагогический состав	
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	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам) 0.5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам)

организации (при их наличии)	или не в полном объеме) 0 – информация отсутствует
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	
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности	
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)	1 – информация представлена в полном объеме 0.5 – информация представлена частично (не в полном объеме или не по всем разделам) 0 – информация отсутствует
34.Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
35.Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
36.Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
37.Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется (при отсутствии в организации информационных систем и ИТ сетей)
38.Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется (при отсутствии в организации ЭОР)
39.Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется (при отсутствии специальных

	технических средств обучения)
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки	
40. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется (при отсутствии стипендий, мер социальной поддержки)
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)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется (при отсутствии общежития, интерната)
IX. Платные образовательные услуги	
42. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется (при отсутствии платных образовательных услуг)
X. Финансово-хозяйственная деятельность	
43. 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	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
44. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	
XI. Вакантные места для приема (перевода)	
45. 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)	1 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам 0.5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки) 0 – информация отсутствует
Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	

46. Телефон	30 – Да
47. Электронная почта	0 – Нет
48. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
49. Раздел «Часто задаваемые вопросы»	
50. Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
51. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20 – Да 30 – Да (для организаций, у которых нет обучающихся с ОВЗ и/или адаптированных образовательных программ) 0 – Нет

Приложение № 4. АНКЕТА ЭКСПЕРТА (организация) для общеобразовательных организаций

Анкета заполняется ответственным специалистом каждой общеобразовательной организации.

На каждый вопрос выберите вариант ответа из предложенных.

Позиции оценивания	Варианты ответа
Общая информация	
1. У организации есть филиалы	1 – Да
2. У организации есть структурные подразделения	0 – Нет
3. Организация оказывает платные образовательные услуги	
4. Организация оказывает услуги проживания обучающихся в интернате (плата с родителей) или присмотр и уход на детьми в группах продленного дня (плата с родителей)	
5. Организация имеет предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования	
6. Организация использует программы электронного обучения и дистанционные образовательные технологии	
7. В организации организована работа с информационными системами и информационно-телекоммуникационными сетями	
8. В организации имеются электронные образовательные ресурсы	
9. В организации имеются специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
10. Организация предоставляет обучающимся стипендии и другие меры социальной поддержки	
11. В организации имеются общежитие, интернат для проживания	
12. Организация располагается в здании исторического, культурного и архитектурного наследия (при наличии подтверждающих документов)	
13. В организации предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или присутствуют обучающиеся с ОВЗ (в прошедшем отчетном году, подтвержденные официальной статистикой)	
Стенды в организации (наличие информации)	

I. Основные сведения	
1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
2. Информация о режиме, графике работы	
3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактные телефоны и адреса электронной почты) 0.5 – информация представлена частично (указаны контактные телефоны или адреса электронной почты) 0 – информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией	
4. Информация о структуре и об органах управления образовательной организацией (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))	1 – информация представлена в полном объеме 0.5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или информация представлена не в полном объеме) 0 – информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)	
5. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензиям) 0.5 – информация представлена частично (представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности без приложений) 0 – информация отсутствует
6. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству) 0.5 – информация представлена частично (представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности без приложений) 0 – информация отсутствует
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	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты) 0.5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один

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	из актов) 0 – информация отсутствует
8. 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	1 – информация представлена в полном объеме 0.5 – отсутствует один из указанных документов 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется, т.к. в организации нет платных услуг
IV. Образование	
9. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
10. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий) 0.5 – представлена информация без копий или не по всем программам 0 – информация отсутствует
11. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
V. Руководство. Педагогический состав	
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)	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам) 0.5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме) 0 – информация отсутствует
VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности	
13. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
VII. Платные образовательные услуги	
14. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 1 - * показатель не используется

	(при отсутствии платных услуг)
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	
1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	20 – Да 0 – Нет
2. Наличие и понятность навигации внутри организации	
3. Наличие и доступность питьевой воды	
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5. Санитарное состояние помещений организации	
Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	
1. Оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами)	20 – Да 0 – Нет
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20 – Да 50 – Да (для организаций, расположенных в зданиях архитектурного, культурного и исторического наследия) 0 – Нет
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20 – Да 0 – Нет
4. Наличие сменных кресел-колясок	20 – Да 50 – Да (для организаций, расположенных в зданиях архитектурного, культурного и исторического наследия) 0 – Нет
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20 – Да 0 – Нет
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20 – Да 0 – Нет
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	20 – Да 30 – Да (для организаций, у которых нет обучающихся с ОВЗ и/или адаптированных образовательных программ) 0 – Нет
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20 – Да 30 – Да (для организаций, у которых нет обучающихся с ОВЗ и/или адаптированных образовательных программ) 0 – Нет
6. ФИО, должность специалиста, заполнившего анкету	
7. Дата заполнения анкеты	

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. Исаев Г.П. Исаев