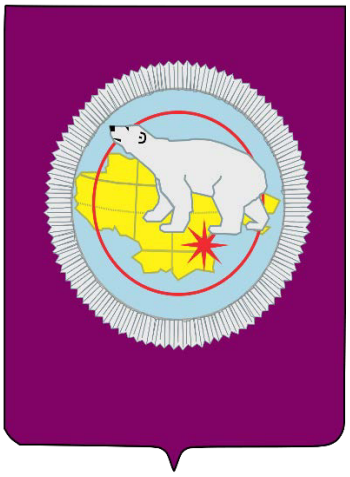


ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕННОЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ БИЛИБИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО Маркетинговое агентство «ДИС»

2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4
Расчет интегрального значения показателя 8
Расчет среднего значения интегрального показателя 10
1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества образовательной деятельности учреждений Билибинского муниципального района 12
2. Показатели открытости и доступности информации о деятельности образовательных организаций 17
3. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность 27
Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров 46
5. Описание выборки социологического опроса получателей образовательных услуг 49
6. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников образовательных организаций 52
7. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым 58
8. Заключение 60
Рекомендации образовательным организациям по повышению 69
качества работы 69
9. Введение НОК учреждений культуры 71
10. Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг 72
Расчет интегрального значения показателей i-ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте 73
11. Общая характеристика объектов независимой оценки качества учреждений культуры Билибинского муниципального района 75

12. Открытость и доступность информации об организации культуры 77
13. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 81
14. Время ожидания предоставления услуги 85
15. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 86
16. Удовлетворенность качеством оказания услуг 87
17. Заключение 90
Рекомендации учреждениям культуры: 94
ПРИЛОЖЕНИЯ 95

ВВЕДЕНИЕ

1) Цель и содержание НОКО

В рамках независимой оценки было исследовано качество образовательной деятельности образовательных организаций Билибинского муниципального района учреждений культуры Билибинского района.

Независимая оценка проводилась в соответствии с муниципальным контрактом о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций и организаций культуры Билибинского муниципального района.

Независимая оценка качества образования (далее – НОКО) – это оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей о качестве работы образовательной организации.

2) Область применения

Результаты НОКО могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

а) Обучающимися и их родителями (законными представителями):

- в целях выбора места обучения для себя и / или своих детей;

- для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;

- для оценки собственных возможностей продолжения образования по тем или иным образовательным программам;

б) Организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в целях:

- оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и /или иных заинтересованных организаций;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательных услуг;

в) Заинтересованными организациями – для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.

г) Коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность – в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.

д) Федеральными и региональными органами исполнительной власти – в целях принятия управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, и др.

3) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКО

3.1) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»).

3.2) Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

3.3) Письмо Минобрнауки России от 03.04.2015 № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

3.4) Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 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».

3.5) Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

3.6) Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо № 02-860 от 14.09.2016 «О направлении методических рекомендаций» департамента стратегии, анализа и прогноза Министерства образовании и науки Российской Федерации).

3.7) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016г. № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (с 1 января 2017 года)

4) Сроки проведения НОКО

Независимая оценка была проведена в сроки с 15 июля по 15 октября 2017-го года, в соответствии с муниципальным контрактом.

5) Информационная база НОКО

В ходе проведения НОКО образовательных организаций используются:

а) Данные официальных сайтов образовательных организаций (ОО) через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта.

в) Другая статистическая и отчетная информация о деятельности образовательных организаций.

г) Сведения, содержащиеся в отчетах о результатах самообследования (и /или публичных докладах) образовательных организаций.[1]

д) Данные социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг.

6) Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» независимая оценка проводится по четырем основным критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;

- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

[1]Данные получены с официальных сайтов образовательных организаций.

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации;

- удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации.

Дополнительно в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности проводится ранжирование образовательных учреждений по показателям, касающимся их кадрового обеспечения.

7) Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производится по данным анкет, одна из которых (Приложение 1) заполняется работником организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая (Приложение 2) собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет).

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в Приложении 3 и Приложении 4.

По значению интегрального показателя определяется рейтинг организации внутри региона, по среднему значению интегрального показателя – оценка рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

Расчет интегрального значения показателя

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете,

заполняемой работником организации – оператора, оценивается 11 первых показателей из 1 и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам).

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{\text{но_}11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \,, \qquad (1)$$

где

$x_{m,\,i}$ – значение *m-го* показателя по данным *i- той* анкеты, в баллах;

N_j – количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

$$X_m^{\text{ср_}11} = \left(X_m^{\text{но_}11} + X_m^{oo_11}\right)/2, \qquad (2)$$

где

$X_m^{\text{но_}11}$ – среднее значение *m-го* показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{oo_11}$ – значение *m-го* показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3 и 4 – й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производиться подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотноситься со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами,

которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5}/N_J, \quad (3)$$

где

$N_{m,5}$ –количество анкет, в которых значение *m – того* показателя равно или больше 5 баллов;

N_J – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{\text{ср_5}} = D_m * 10. \quad (4)$$

После этого производиться расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для *k - той* организации по формуле:

$$Y_k^{\text{инт}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{ср_11}} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{ср_5}}, \quad (5)$$

где

$X_m^{\text{ср_11}}$ и $X_m^{\text{ср_5}}$ – значения *m-го* показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегральных показателей производиться общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг организаций внутри региона.

Расчет среднего значения интегрального показателя

По данному показателю производиться оценка рейтинга региона. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на его территории) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

$$Y^{\text{ср инт}} = \sum_{k=1}^{R} Y_k^{\text{ср инт}}/R, \quad (6)$$

где

R – число организаций, обследованных в регионе;

$Y_k^{\text{ср инт}}$ – среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя k-й организации, рассчитываемое по формуле:

$$Y_k^{\text{ср инт}} = Y_k^{\text{инт}}/16, \qquad (7)$$

где

$Y_k^{\text{инт}}$ – значение интегрального показателя *k-й* организации, определенное по формуле (5).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг $Y_k^{\text{инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций, а среднее (нормированное) значение интегрального показателя $Y^{\text{ср инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации.

Цель социологического исследования – выявить оценку качества услуг, предоставляемых образовательными учреждениями и учреждениями культуры Билибинского муниципального района.

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программного пакета SPSS.

VII. Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОКО, на основе полученных выводов и результатов:

1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОК ОД данные.

2) Составляет итоговый аналитический отчет.

3) Результаты независимой оценки передаются на рассмотрение заказчика (-ов) исследования.

4) Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) образовательной (-ых) организации (-ий) – объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях http://bus.gov.ru.

1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества образовательной деятельности учреждений Билибинского муниципального района

Независимая оценка качества образовательной деятельности проведена в следующих образовательных организациях (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Образовательные учреждения Билибинского муниципального района по которым была проведена независимая оценка качества услуг

№	Наименование ДОУ	Ф.И.О. руководителя	Контактные данные	адрес сайта в сети Интернет
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат среднего общего образования с. Кепервеем» Билибинского муниципального района Чукотского автономного округа	Довгопол Людмила Владимировна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, с. Кепервеем Тел. 8(42738)27-378	http://www.keperveem.school.znaet.ru/site.xp/049051051057.html
2	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа города Билибино	Крылова Инна Геннадьевна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, г. Билибино, ул. Ленина, д. 2, Тел. 8(42738)2-57-05	http://bilibinoschool.ru/

	Чукотского автономного округа»			
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат основного общего образования с. Омолон Билибинского муниципального района Чукотского автономного округа»	Страузова Светлана Анатольевна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, с. Омолон Тел. 8 (42738)843-69	http://omolon-school.ru
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа с. Островное Билибинского муниципального района Чукотского автономного округа»	Пасечник Сергей Викторович	Чукотский автономный округ, Билибинский район, с. Островное Тел. 8(42738)834-35	http://ostrovnoe.ru/
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение	Куликова Алла Викторовна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, с. Анюйск, тел.	http://mboytco.lbihost.ru/

	«Центр образования с. Анюйск Билибинского муниципального района Чукотского автономного округа»		8(42738)814-38	
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Начальная школа-детский сад с. Илирней Билибинского муниципального района Чукотского автономного округа»	Минчатова Саглара Петровна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, с. Илирней, тел. +7(42738)82361	http://ilirneyschool.ru/
7	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Билибинская школа искусств»	Кузнецова Людмила Александровна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, г. Билибино, пл. Ленина, д. 4 Тел: +7 (42738) 254-65	http://bdshi.chao.muzkult.ru/
8	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Билибинская	Чернов Сергей Васильевич	Чукотский автономный округ, Билибинский район, г. Билибино, Пионерский проезд, д.8 , тел. 8 (42738) 2-	http://bildyussh.chukotschool.ru/

	детско-юношеская спортивная школа»		45-68	
9	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Билибинский районный центр дополнительного образования»	Маслова Любовь Вячеславовна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, г. Билибино Тел. 8(42738)266-88	http://www.bilcdt.ru/
10	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Сказка» комбинированного вида города Билибино Чукотского автономного округа»	Лабузова Людмила Алексеевна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, г. Билибино, м/н Арктика, д. 4 Тел. 8(42738) 2 – 65 – 25	http://skazkabilibino.ru/
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино»	Попова Светлана Викторовна	Чукотский автономный округ, Билибинский район, г. Билибино, Весенний проезд, 1, тел. 8(42738) 2- 62 - 87	http://alenushkasad.ru/index.php/rekvizity

Независимая оценка качества была проведена в 6-ти муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждениях, в 2-х муниципальных бюджетных дошкольных учреждениях и в 3-х муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного образования.

2. Показатели открытости и доступности информации о деятельности образовательных организаций

Проведен мониторинг сайтов исследуемых учреждений Билибинского муниципального района. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайтов учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. В частности, если, например, на сайте организации был представлен отчет о самообследовании за 2015-2016 учебный год, но не было отчета за 2016-2017 учебный год, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее невозможно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде странице) на сайте не представлена или не находится через поиск.

Результаты мониторинга сайтов исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района в проранжированном виде представлены в таблице 2.1.-2.2.

В таблице 2.3 содержатся примечания по каждой образовательной организации, описывающие недостатки и дефициты их сайтов.

На рисунке 2.1 - данные об исследуемых образовательных учреждениях Билибинского муниципального района представлены в графической форме.

Таблица 2.1 – Ранжирование исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на август 2017 г.)

№	Учреждение	Максимум 10 баллов				Всего, баллов
		Полнота и актуальность информации об организации	Наличие сведений о педагогических работниках организации	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	
1	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	10	10	10	0	**30**
2	МАОУ "СОШ г. Билибино"	10	10	10	0	**30**
3	МБОУ «ШИ с. Омолон»	10	9	5	0	**24**
4	МБОУ «ООШ с.Островное»	10	8	10	0	**28**
5	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	10	9	10	0	**29**
6	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	10	10	10	0	**30**
7	МАО ДО ДШИ	10	9	10	0	**29**
8	МАОУ ДО БДЮСШ	5	3	10	10	**28**
9	МАО ДО БР ЦДО	5	10	10	0	**25**
10	МБДОУ «Сказка»	10	10	10	0	**30**
11	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида	10	10	10	0	**30**

	города Билибино					

Таблица 2.2 – Ранжирование исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, с учетом социологического опроса (по состоянию на сентябрь 2017 г.)

№	Учреждение	Максимум 10 баллов				Всего, баллов
		Полнота и актуальность информации об организации	Наличие сведений о педагогических работниках организации	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	
1	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	9,61	9,25	9,91	4,32	**33,09**
2	МАОУ "СОШ г. Билибино"	9,93	9,91	9,91	4,29	**34,04**
3	МБОУ «ШИ с. Омолон»	9,96	8,54	7,21	4,08	**29,79**
4	МБОУ «ООШ с.Островное»	9,93	8,26	9,82	4,22	**32,23**
5	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	9,85	8,91	8,90	4,31	**31,97**
6	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	9,90	9,41	9,62	4,52	**33,45**
7	МАО ДО ДШИ	9,97	9,26	9,88	4,48	**33,59**
8	МАОУ ДО БДЮСШ	7,13	6,10	9,28	9,76	**32,27**
9	МАО ДО БР ЦДО	7,37	9,93	9,48	4,23	**31,01**
10	МБДОУ «Сказка»	9,58	9,71	9,75	4,28	**33,32**

11	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино	9,67	9,84	9,85	4,42	**33,78**

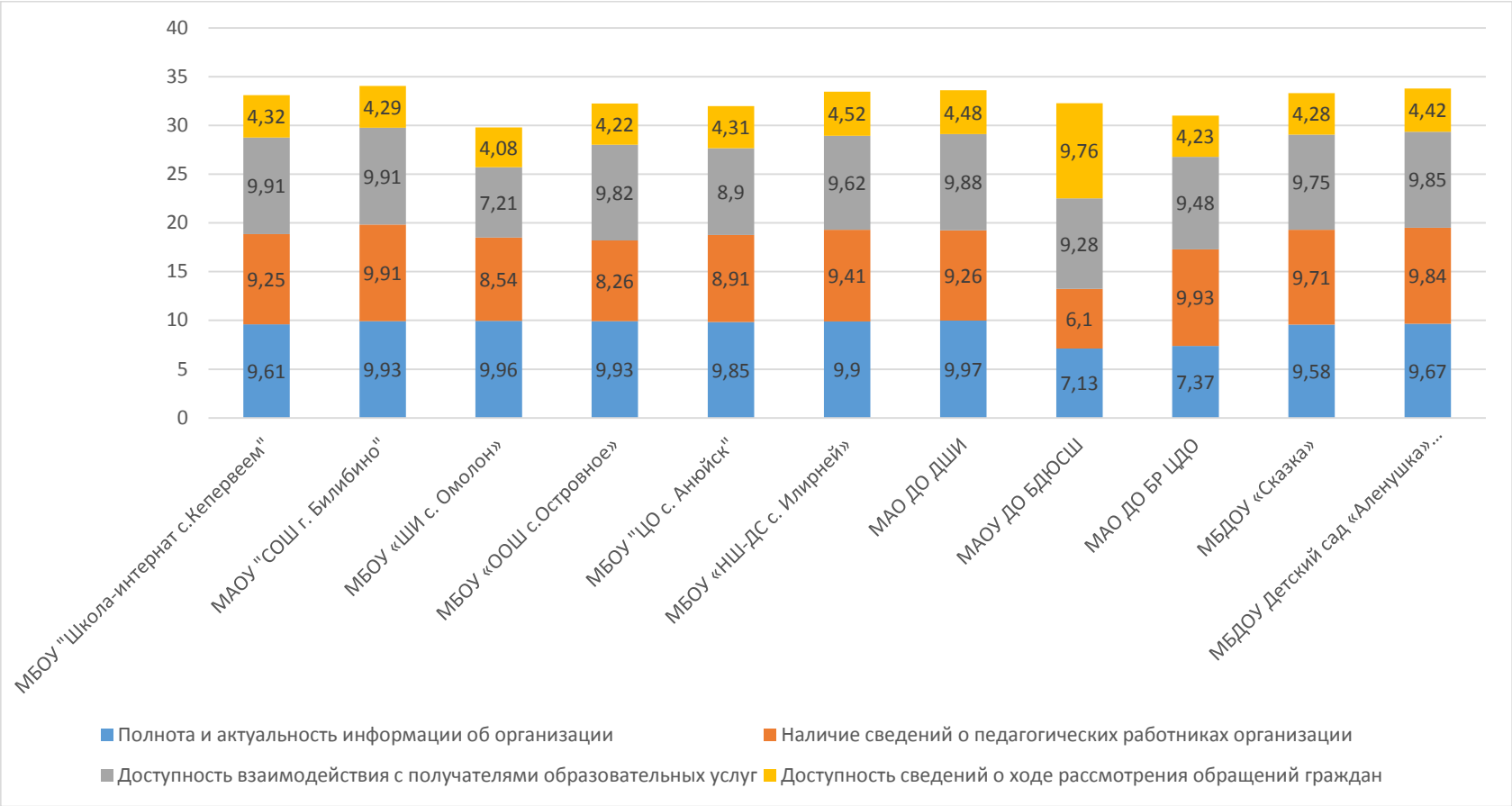


Рисунок 2.1 – Ранжирование исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте с учетом социологического опроса (по состоянию на сентябрь 2017 г.)

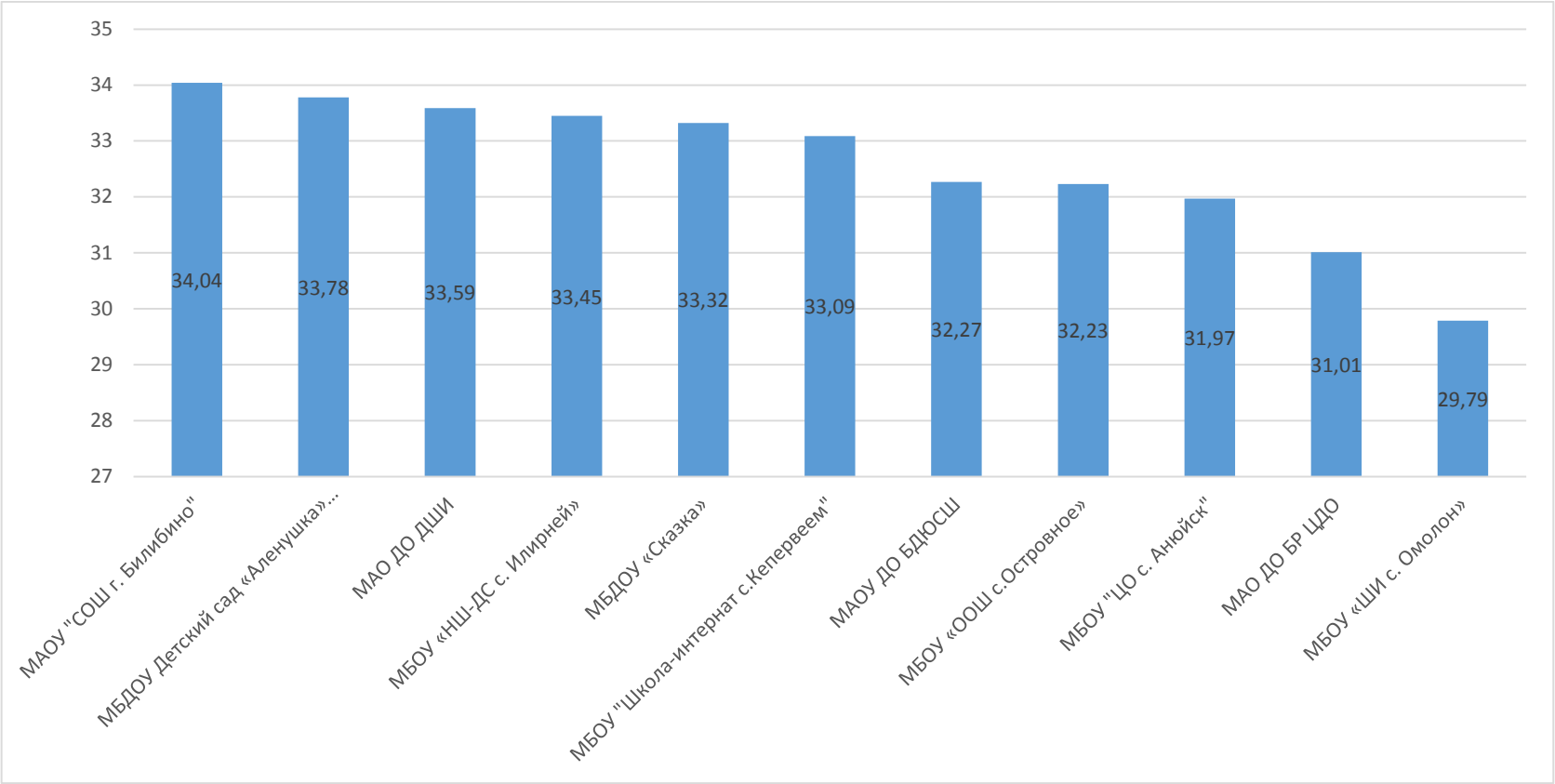


Рисунок 2.2 – Ранжирование исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте с учетом социологического опроса (по состоянию на сентябрь 2017 г.)

Таблица 2.2 – Дефициты сайтов исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации (по состоянию на август 2017 г.)

№	Учреждение	Дефициты
1	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг
2	МАОУ "СОШ г. Билибино"	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг
3	МБОУ «ШИ с. Омолон»	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг 2) Отсутствует электронная форма подачи предложений 3) Отсутствует электронная форма обратной связи 4) В графе педагогический состав данные за 2013 год 5) Отсутствуют контакты руководителей и (или) педагогов
4	МБОУ «ООШ с.Островное»	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг 2) В публичном данные за 2015-2016 года, данных о 2016-2017 годах нет или они не обозначены.
5	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.
6	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг 2) Фон на котором располагается информация об образовательном учреждении затрудняет чтение инфорации
7	МАО ДО ДШИ	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг
8	МАОУ ДО БДЮСШ	1)Публичный доклад за 2014-2015 год 2) Нет сведений о заместителях руководителя 3) Нет сведений о педагогическом составе 4) Нет сведений о вакантных местах для зачисления

№	Учреждение	Дефициты
		5) Нет сведений о структуре образовательного учреждения
9	МАО ДО БР ЦДО	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг 2) Фон всего сайта затрудняет нахождение информации и чтения информации 3) Вкладка с основными сведениями работает не корректно, документы не открываются, на сайте показывается «ошибка 404»
10	МБДОУ «Сказка»	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг
11	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг 2)Публичный доклад за 2015-2016 года

Сформулируем наиболее общие выводы по данному разделу применительно к исследуемым образовательным учреждениям Билибинского муниципального района:

1) Все сайты исследуемых образовательных организаций имеют специальный раздел «Сведения об образовательной организации», в котором размещена необходимая информация. Вместе с тем, для отдельных сайтов характерны следующие недостатки:

а) отсутствие необходимых разделов и подразделов («Сведения об образовательной организации», «Образование», «Предписания органов, осуществляющих государственный контроль…»);

в) нелогичное расположение документов по разделам сайта, затрудняющее их нахождение;

г) нерегулярное обновление информации на сайте;

2) На наш взгляд, необходимо поддерживать структуру специального раздела в максимально возможном соответствии с Приказом Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального

сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

3) На отдельных сайтах учреждений в той или иной степени недостаточно представлены сведения об организации:

а) На сайтах некоторых учреждений не описана (или плохо описана) структура органов управления (структурные подразделения). Иногда вместо этого на сайтах указывают ведомственную подчиненность отделу образования района или др. По нашему мнению, речь идет именно о структуре органов управления самой образовательной организации. Нужно описать состав органов управления общеобразовательного учреждения (здесь типичными примерами являются: общее собрание работников, педагогический совет, совет организации или др.), например, в виде организационной диаграммы или в текстовом виде. При наличии подразделений (органов управления) нужно представить на сайте соответствующие положения о подразделении.

б) Не представлен актуальный (за истекший отчетный период) отчет о результатах самообследования (и / или публичный доклад).

4) На сайтах учреждений при заполнении разделов с информацией о руководстве и педагогических работниках организации наиболее часто встречаются следующие виды дефицитов: отсутствие данных о педагогических работниках, включая сведения об образовании (в том числе, специальность или направление подготовки), категории, стаже (общем и педагогическом), повышении квалификации, контактных данных (телефон, e-mail) и др.

5) Желательно размещать на сайте более подробное описание материально-технического обеспечения организации, ориентированное, в первую очередь, на потребителей образовательных услуг.

6) Ответственные специалисты образовательных организаций могут использовать для самопроверки наполненности сайта актуальной

информацией Приложение1 данного отчета или требования, изложенные в Приказе Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 и в Постановлении Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 (ред. от 20.10.2015) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

7) Практически на всех сайтах отсутствуют или находятся в ненадлежащем виде средства взаимодействия с получателями образовательных услуг (электронная форма для обращений участников образовательного процесса, форум, блог, гостевая книга, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации, электронная приемная или др.), с помощью которых можно вносить предложения (взаимодействовать с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации). Однако те организации, которые такой механизм имеют, обычно ограничиваются специальной формой обратной связи, которая по функциям соответствует обычной электронной почте. Посылаемые сообщения, как правило, на сайте организации не публикуются.

8) В целом и, в частности как следствие на сайтах всех анализируемых образовательных учреждений нет сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг. Исключение составляет сайт Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования «Билибинская детско-юношеская спортивная школа», на сайте которого имеется возможность подачи обращения и отслеживания его по зарегистрированному номеру.

3. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Проведено ранжирование образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 1

Следует учесть, что ранжирование исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям комфортности условий основывалось на данных, содержавшихся в отчетах о результатах самообследования (публичных докладах) учреждений[2] и в других отчетах с официальных сайтов образовательных организаций. При отсутствии данных по тому или иному показателю выставлялось 0 баллов.

Результаты ранжирования образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям комфортности условий представлены в таблице 3.1.

На рисунке 3.1.1-3.1.7. данные о ранжировании образовательных учреждений Билибинского муниципального района представлены в графической форме.

[2]По итогам 2016-2017 учебного года.

Таблица 3.1 – Ранжирование образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность согласно оценке сайтов

№	МБДОУ	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие дополнительных образовательных программ	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов	
1	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	10	10	10	10	10	10	7	**67**
2	МАОУ "СОШ г. Билибино"	10	10	10	10	10	10	10	**70**

№	МБДОУ	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	**Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся**	**Условия для индивидуальной работы с обучающимися**	**Наличие дополнительных образовательных программ**	**Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся**	**Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	**Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**	
3	МБОУ «ШИ с. Омолон»	9	9	9	8	10	8	5	**58**
348	МБОУ «ООШ с.Островное»	9	6	7	10	8	8	7	**55**
5	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	10	10	10	10	10	10	8	**68**
6	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	8	6	3	6	8	0	0	**31**

№	МБДОУ	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	**Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся**	**Условия для индивидуальной работы с обучающимися**	**Наличие дополнительных образовательных программ**	**Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся**	**Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	**Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**	
7	МАО ДО ДШИ	10	10	10	10	10	5	0	**55**
8	МАОУ ДО БДЮСШ	10	10	10	10	10	5	0	**55**
9	МАО ДО БР ЦДО	10	10	10	10	10	5	0	**55**
10	МБДОУ «Сказка»	10	10	10	10	10	10	5	**65**
11	МБДОУ Детский сад «Аленушка»	10	10	10	10	10	10	5	**65**

№	МБДОУ	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	**Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся**	**Условия для индивидуальной работы с обучающимися**	**Наличие дополнительных образовательных программ**	**Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся**	**Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	**Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**	
	общеразвивающего вида города Билибино								

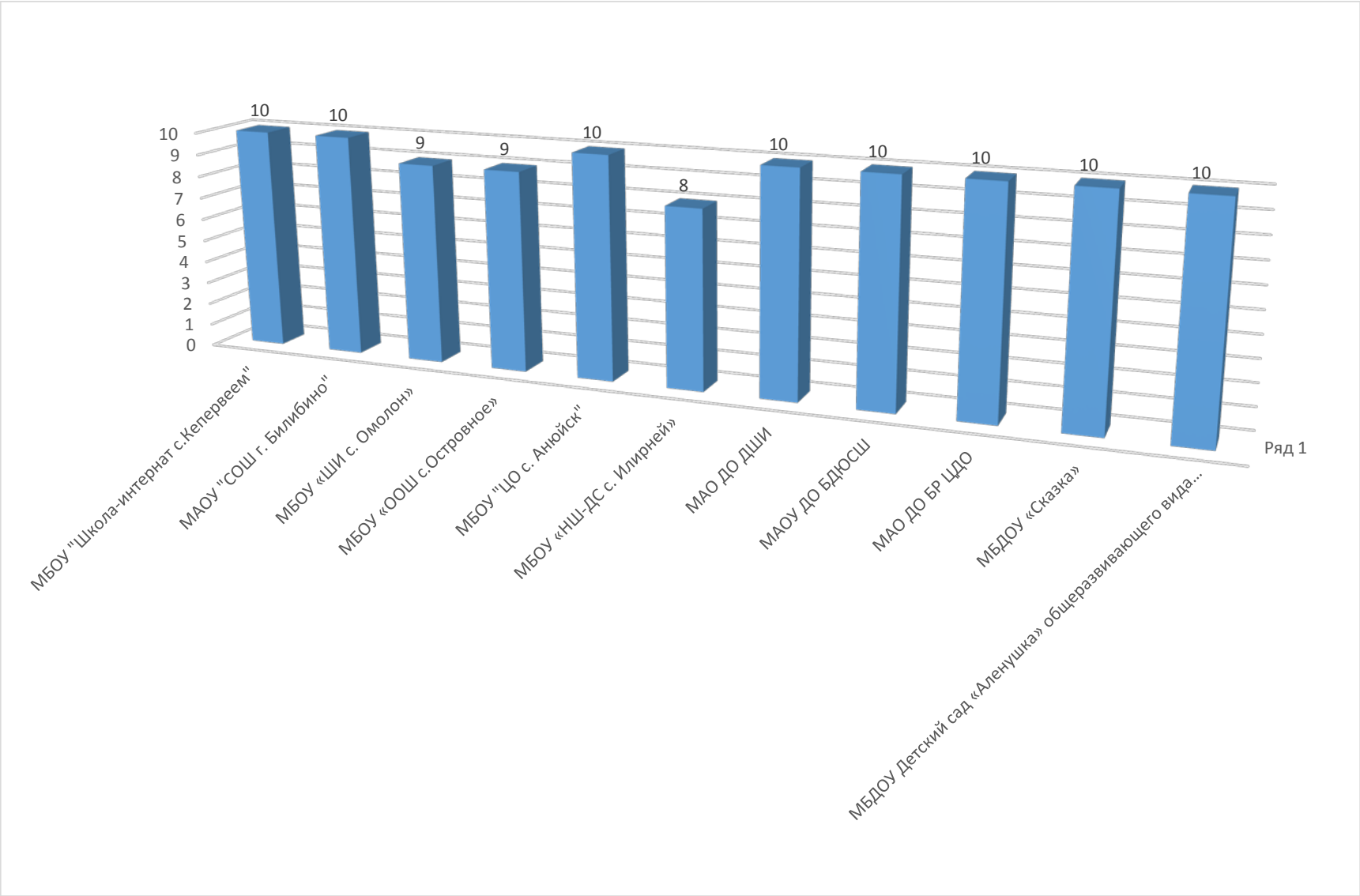


Рисунок 3.1.1- Материально-техническое и информационное обеспечение организаций

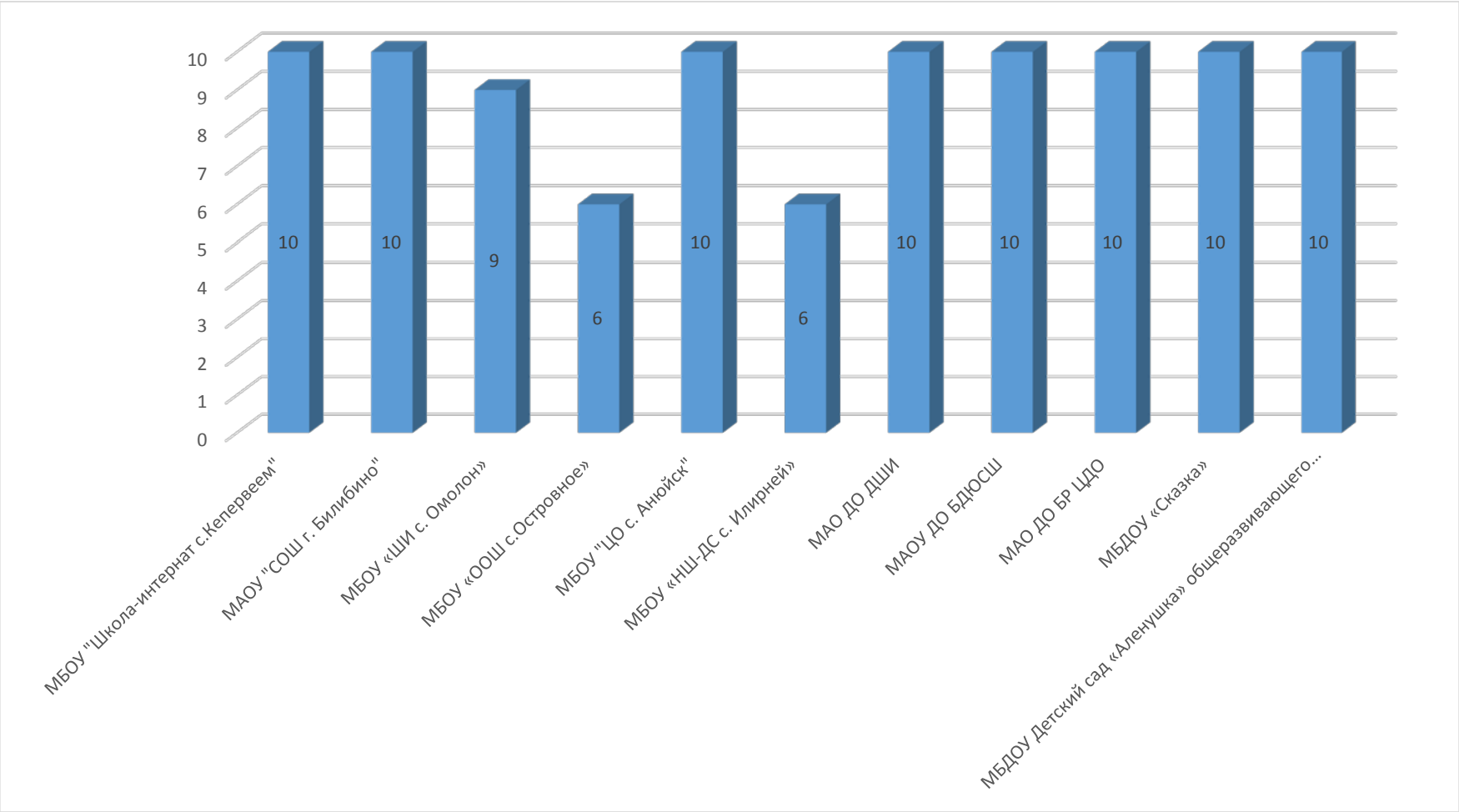


Рисунок 3.1.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

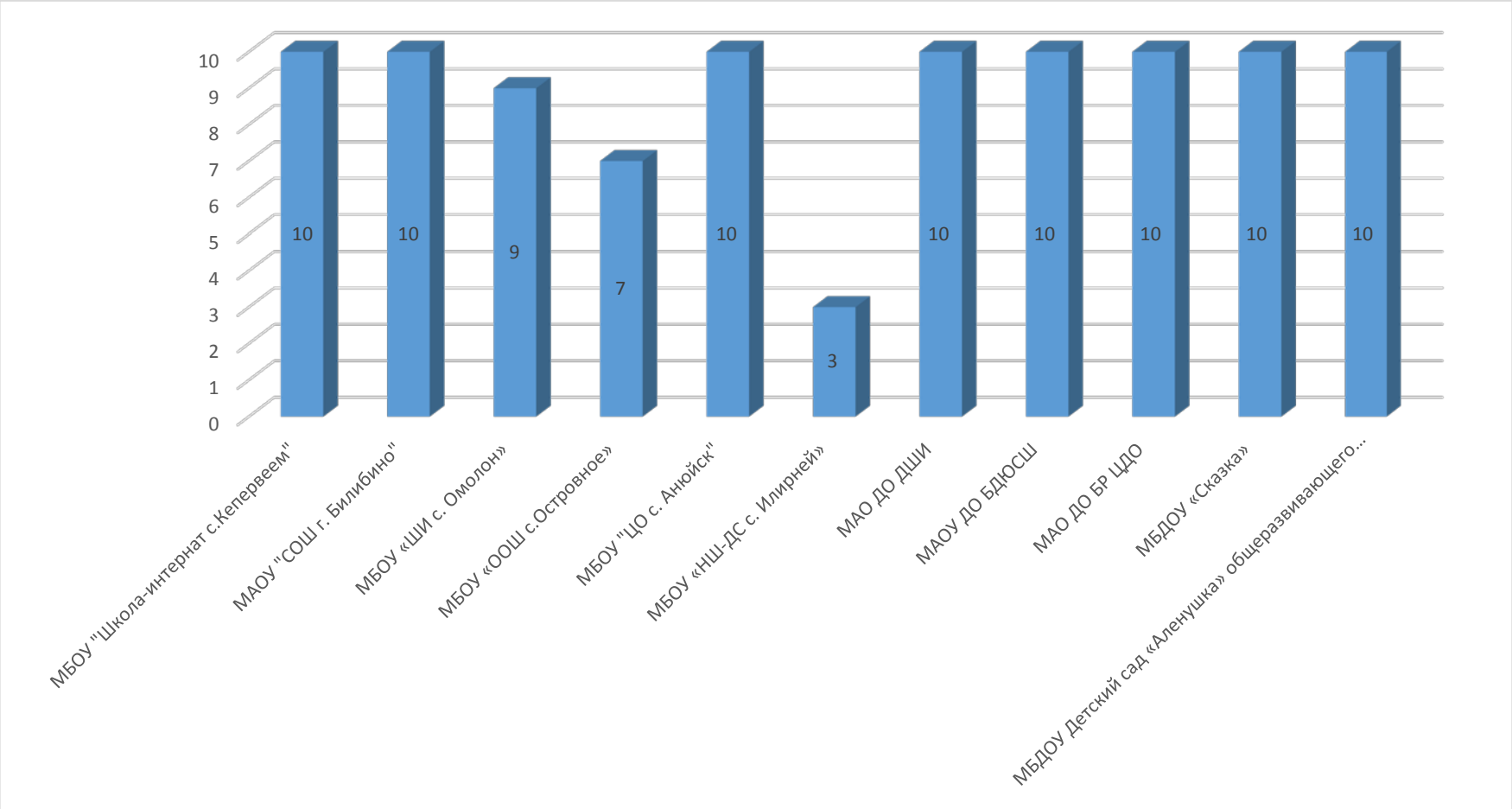


Рисунок 3.1.3 - Условия для индивидуальной работы с обучающимися

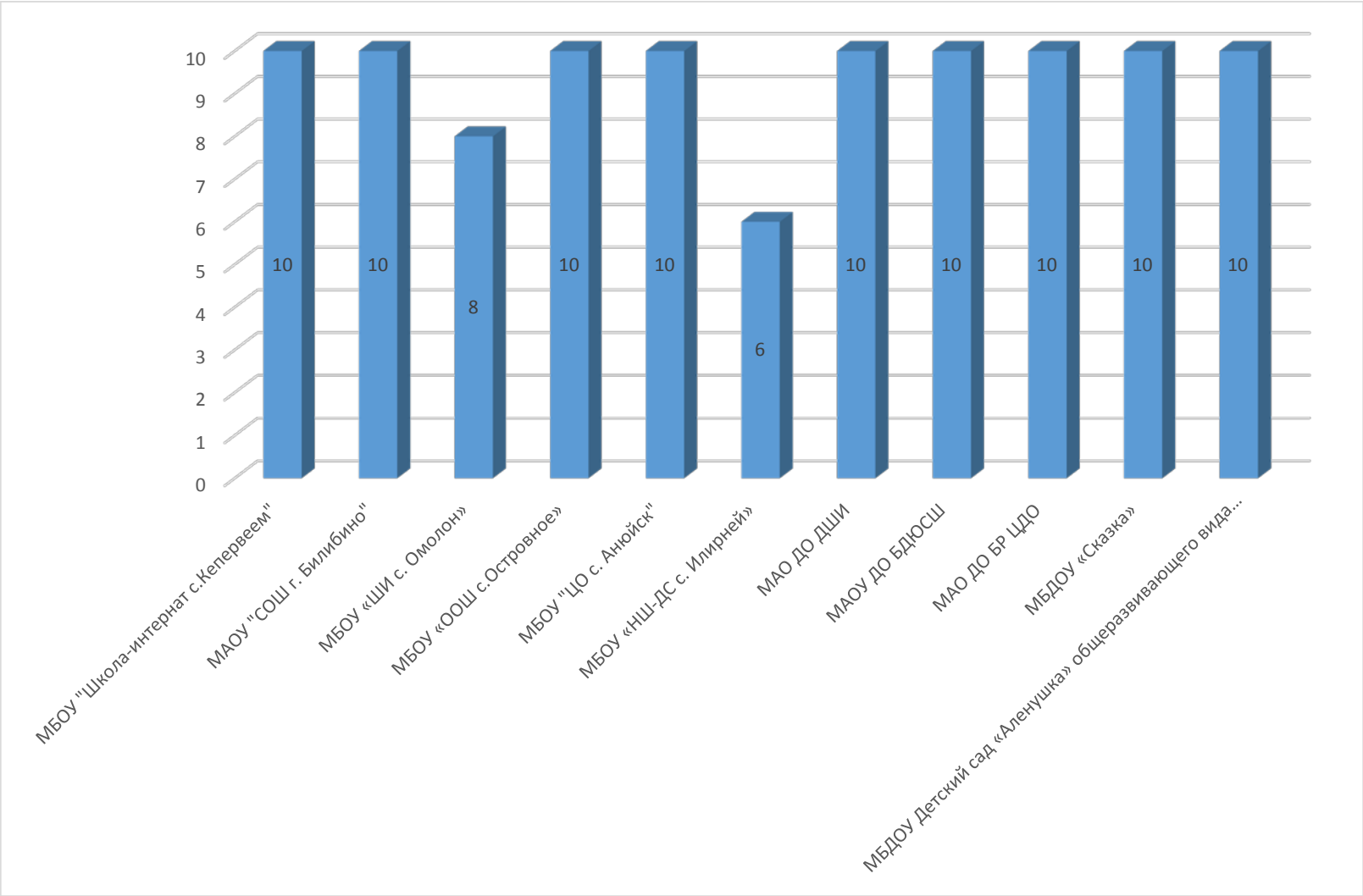


Рисунок 3.1.4 - Наличие дополнительных образовательных программ

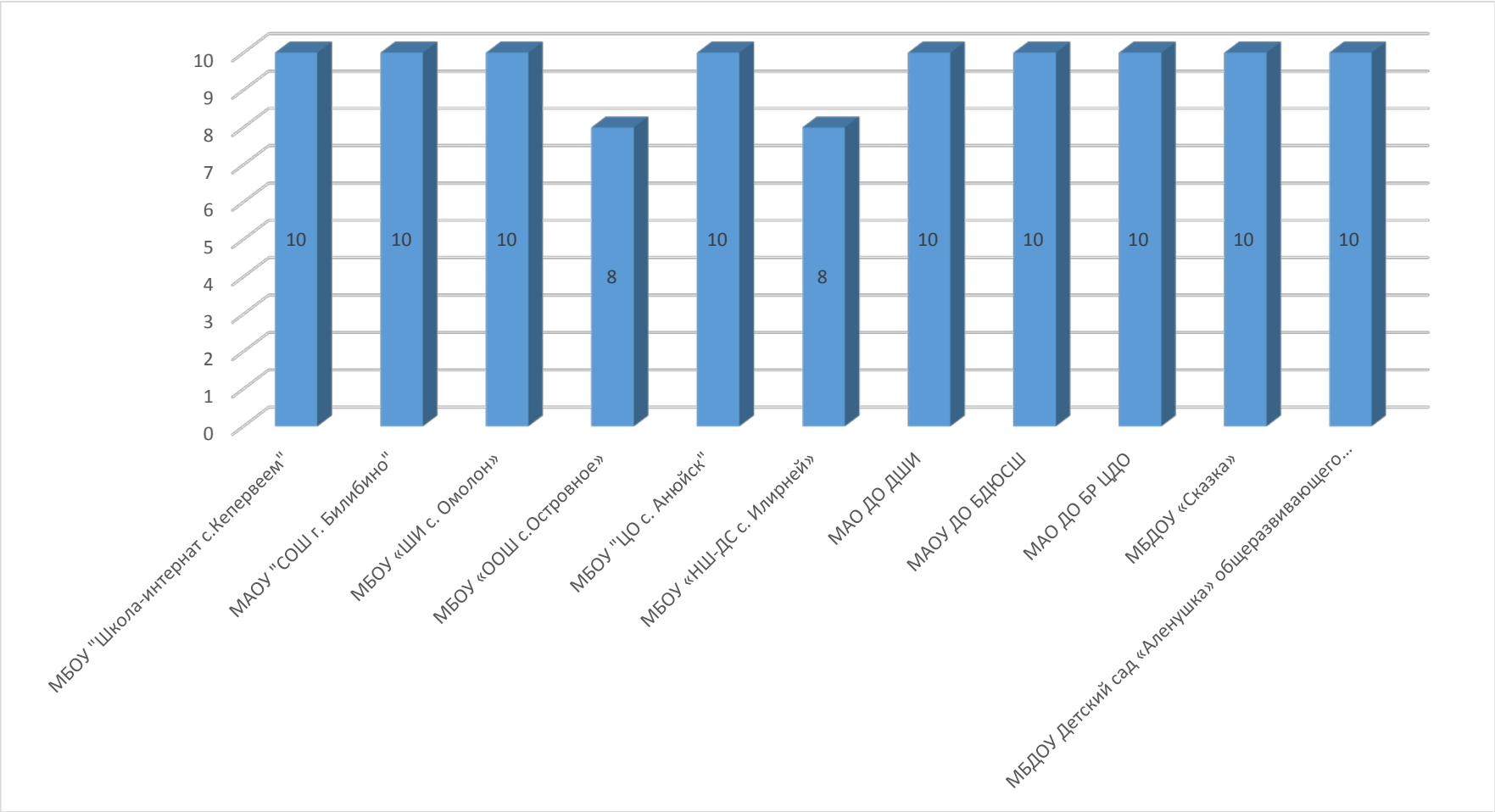


Рисунок 3.1.5- Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся

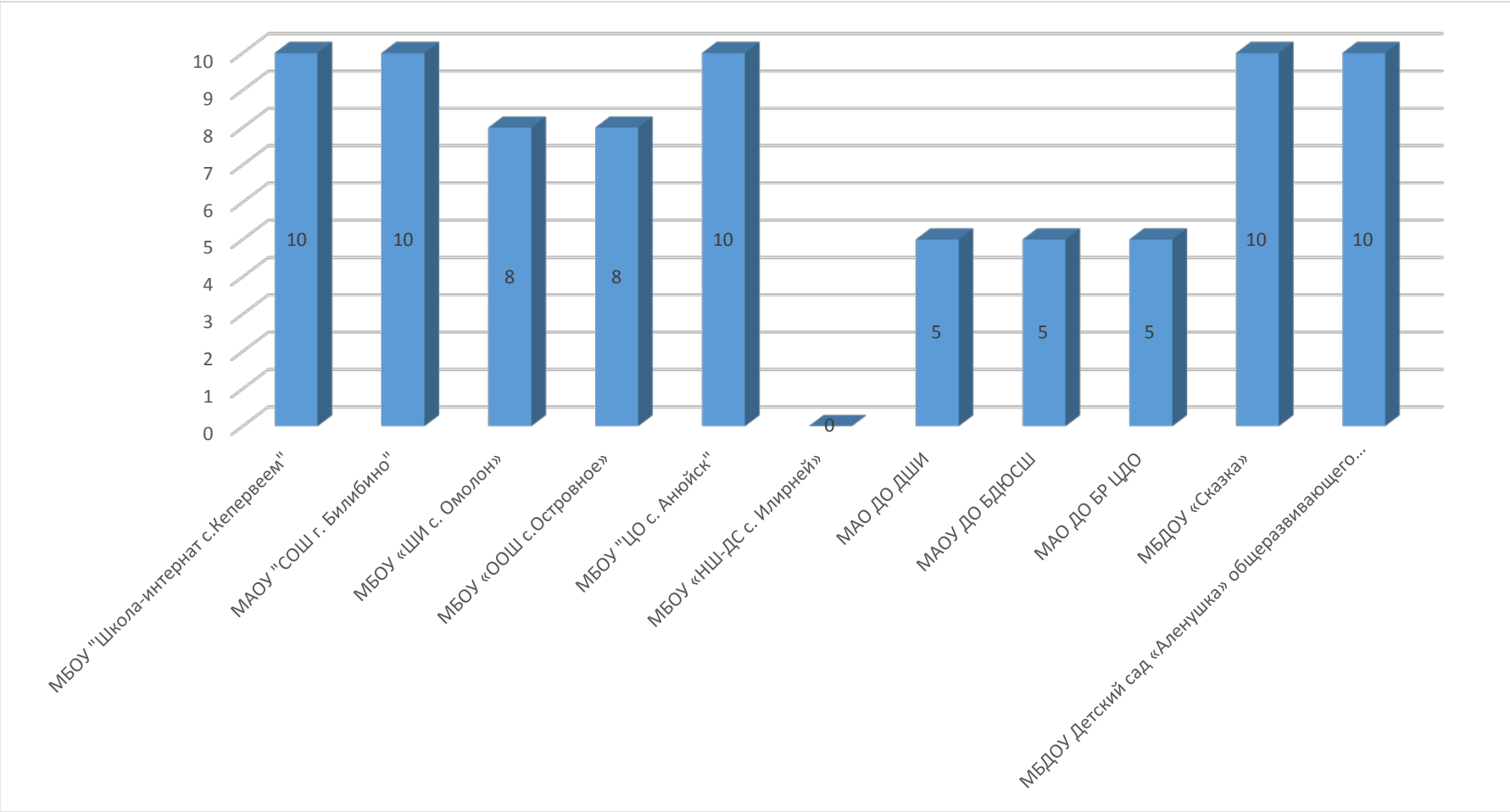


Рисунок 3.1.6 - Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся

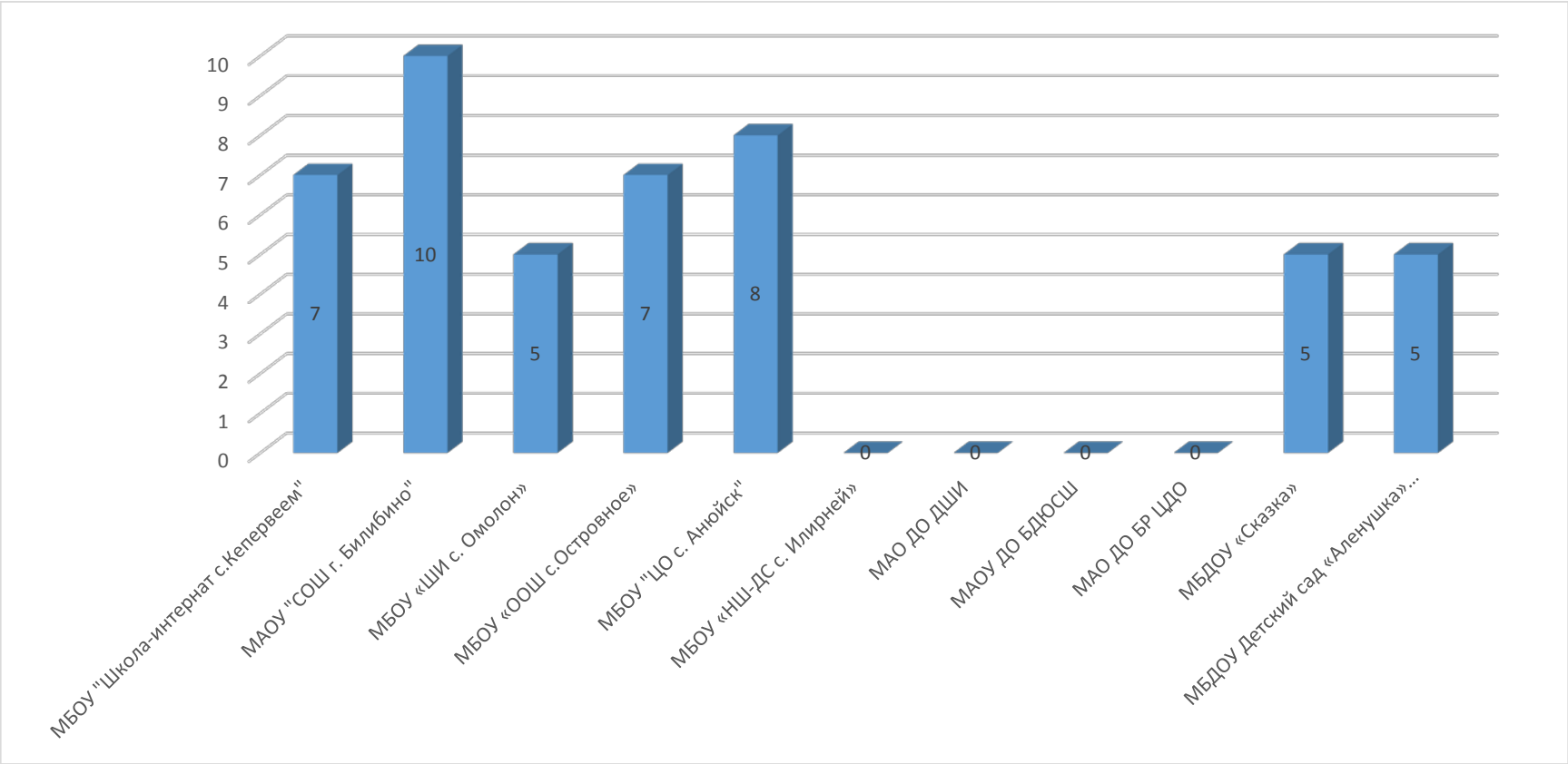
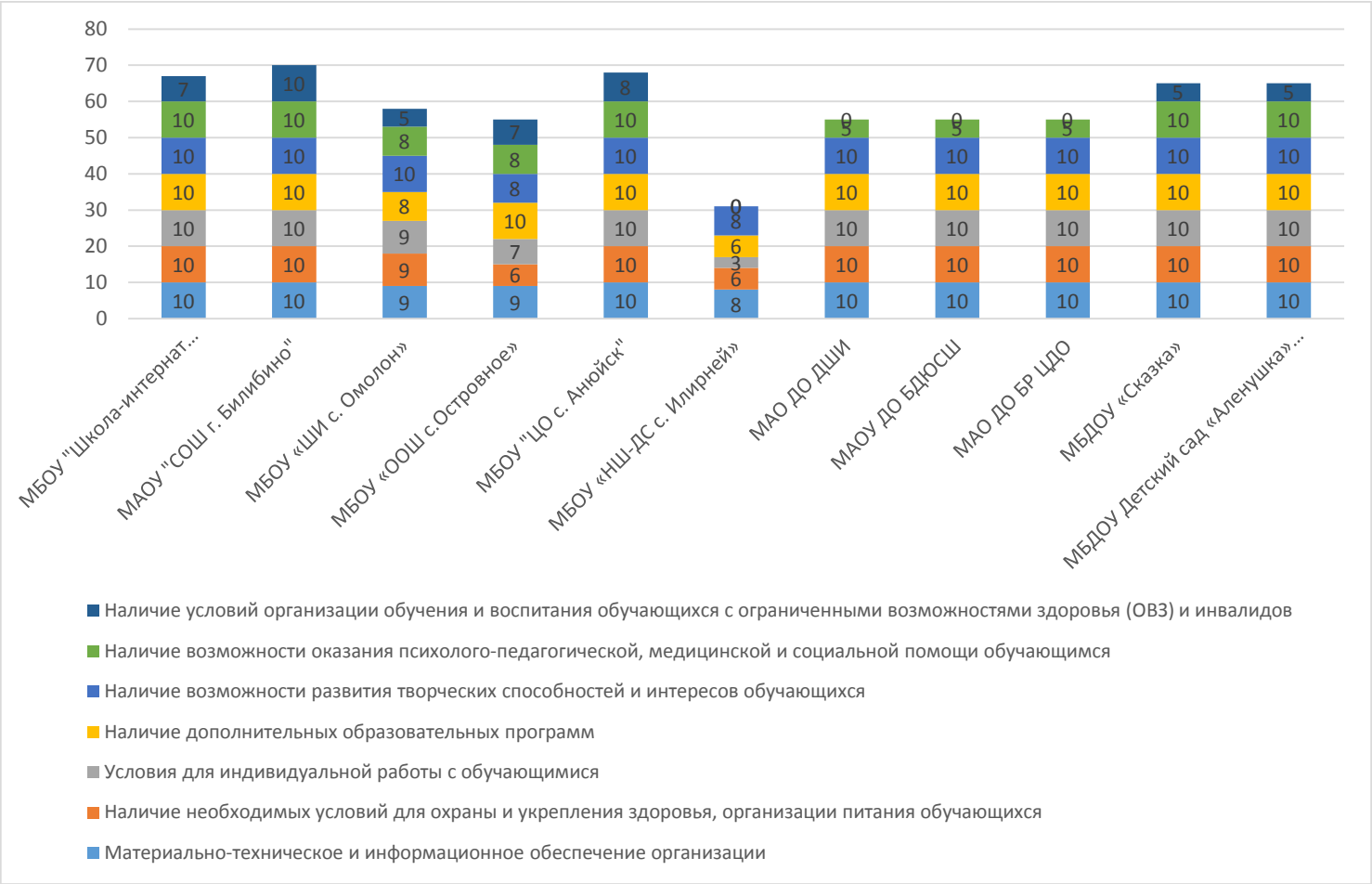


Рисунок 3.1.7 - Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов



Рисунки 3.1.1-3.1.7 – Ранжирование исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие каждый критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Таблица 3.2 – Ранжирование образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность согласно оценке сайтов и социологическому опросу получателей образовательных услуг

№	МБДОУ	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие дополнительных образовательных программ	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов	
1	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	9,87	9,89	8,80	9,87	9,85	9,87	8,82	**66,97**
2	МАОУ "СОШ г. Билибино"	9,89	9,74	8,46	9,72	9,81	9,78	8,75	**66,15**

№	МБДОУ	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	**Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся**	**Условия для индивидуальной работы с обучающимися**	**Наличие дополнительных образовательных программ**	**Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся**	**Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	**Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**	
3	МБОУ «ШИ с. Омолон»	9,12	9,32	9,28	8,81	9,78	8,75	7,13	**62,19**
4	МБОУ «ООШ с.Островное»	9,23	7,81	8,28	9,62	8,76	8,64	8,13	**60,47**
5	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	9,80	9,86	9,64	9,58	9,76	9,84	8,92	**67,4**
6	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	8,82	7,64	6,34	7,61	8,63	4,26	4,48	**47,78**

№	МБДОУ	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	**Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся**	**Условия для индивидуальной работы с обучающимися**	**Наличие дополнительных образовательных программ**	**Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся**	**Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	**Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**	
7	МАО ДО ДШИ	9,74	9,86	9,82	9,61	9,89	7,26	4,28	**60,46**
8	МАОУ ДО БДЮСШ	9,82	9,73	9,82	9,78	9,80	7,58	4,32	**60,85**
9	МАО ДО БР ЦДО	9,87	9,81	9,72	9,79	9,85	7,34	4,26	**60,64**
10	МБДОУ «Сказка»	9,94	9,88	9,82	9,84	9,82	9,86	7,44	**66,60**
11	МБДОУ Детский сад	9,93	9,84	9,89	9,86	9,88	9,83	7,43	**66,66**

№	МБДОУ	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	**Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся**	**Условия для индивидуальной работы с обучающимися**	**Наличие дополнительных образовательных программ**	**Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся**	**Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	**Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**	
	«Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино								

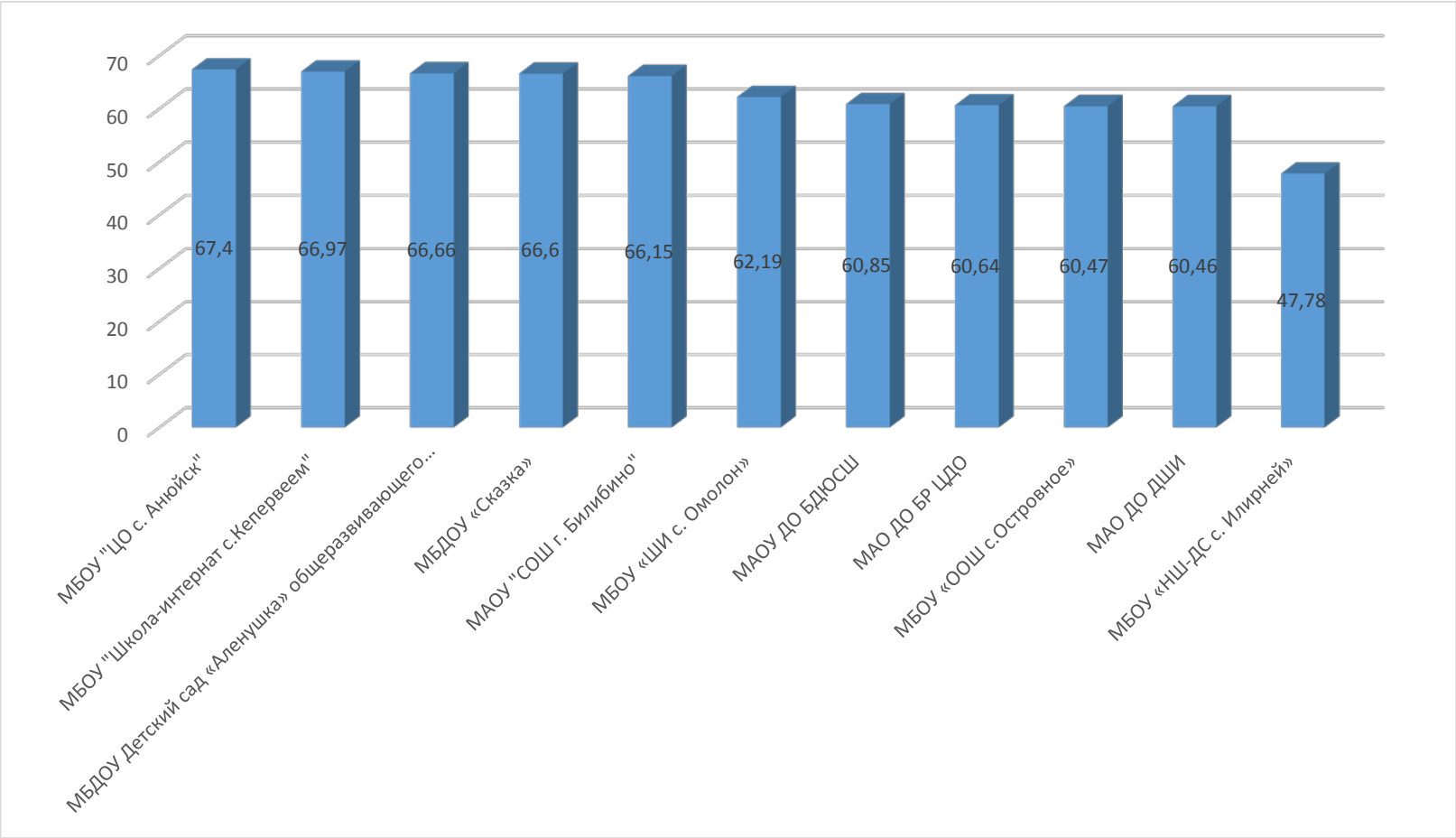


Рисунок 3.2 –Ранжирование образовательных учреждений Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность согласно оценке сайтов и социологическому опросу получателей образовательных услуг

Сформулируем выводы по данному разделу применительно к исследуемым образовательным учреждениям Билибинского муниципального района:

1) Не во всех анализируемых учреждениях в штате организаций есть учитель-дефектолог и социальный педагог.

Невысокая балльная оценка у учреждений по показателям комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, может быть обусловлена отсутствием необходимой для проведения оценки информации, например:

а) на официальном сайте организации не представлена необходимая для оценки информация или предоставлена не в нужном объеме.

б) нет публичных докладов или публичных отчетов за 2016-2017 год или в них не отражена необходимая информация.

Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

Критерии итоговой оценки образовательных организаций по 5 градациям

Отлично	Свыше 128 баллов	значение интегрального показателя НО КОД – свыше 80% от максимального балла
Хорошо	Свыше 96 до 127,99 баллов	значение интегрального показателя НО КОД – свыше 60 до 79,9 % от максимального балла
Удовлетворительно	Свыше 64 до 95,99 баллов	значение интегрального показателя НО КОД – свыше 40% до 59,9% от максимального балла)
Ниже среднего	Свыше 32 до 63,99	значение интегрального показателя НО КОД - свыше 20% до 39,9% от максимального балла)
Неудовлетвор	От 0 до 31,99 баллов	значение интегрального

ительно		показателя НО КОД - менее или равно 19,9% от максимального балла

Градация организаций образования Билибинского муниципального района

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	11	
2 группа	От 60 до 79,99%	0	-
3 группа	От 40 до 59,99%	0	-
4 группа	От 20 до 39,99%	0	-
5 группа	От 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение			

Организации образовательной сферы, оказывающие услуги образования, должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценки качества работы организаций: однако в исследуемых организациях все 5 организаций имеют высокий уровень со средним значением 89,99 % («отлично»), уровень хорошо, средний, ниже среднего и низкий уровень отсутствует.

5. Описание выборки социологического опроса получателей образовательных услуг

В опросе приняли участие 490 получателей образовательных услуг (в том числе сами получатели, родители (или опекуны) исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района. Выборка опрошенных по образовательным организациям представлена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Выборка социологического опроса в соотношении с получателями образовательных услуг в исследуемых учреждениях Билибинского муниципального района, чел.

№	Наименование учреждения	Генеральная совокупность	Количество опрошенных
1	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	90	17
2	МАОУ "СОШ г. Билибино"	882	102
3	МБОУ «ШИ с. Омолон»	177	21
4	МБОУ «ООШ с.Островное»	98	22
5	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	150	34
6	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	35	14
7	МАО ДО ДШИ	370	94
8	МАОУ ДО БДЮСШ	484	41
9	МАО ДО БР ЦДО	654	59
10	МБДОУ «Сказка»	184	28
11	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино	230	58

Распределение опрошенных респондентов по полу, возрасту представлено в таблицах 5.1-5.2.

Таблица 5.1 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

№ п/п	Название учреждений	мужской	женский	итого
1	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	2,1	97,9	100,0
2	МАОУ "СОШ г. Билибино"	4,2	95,8	100,0
3	МБОУ «ШИ с. Омолон»	3,5	96,5	100,0
4	МБОУ «ООШ с.Островное»	2,4	97,6	100,0
5	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	1,8	98,2	100,0
6	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	3,8	96,2	100,0
7	МАО ДО ДШИ	4,6	95,4	100,0
8	МАОУ ДО БДЮСШ	3,9	96,1	100,0
9	МАО ДО БР ЦДО	3,7	96,3	100,0
10	МБДОУ «Сказка»	2,8	97,2	100,0
11	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино	6,7	95,3	100,0

Таблица 5.2 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

№ п/п	МБДОУ	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	старше 55	
1	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	13,0	23,0	27,0	23,0	14,0	100,0
2	МАОУ "СОШ г. Билибино"	11,1	25,0	29,0	21,0	13,9	100,0
3	МБОУ «ШИ с. Омолон»	15,5	26,5	27,1	19,9	11,0	100,0
4	МБОУ «ООШ с.Островное»	7,4	31,6	29,5	27,5	4,0	100,0
5	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	5,2	33,4	26,7	28,9	5,8	100,0
6	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	4,9	31,8	29,7	25,5	8,10	100,0
7	МАО ДО ДШИ	4,8	28,2	31,4	28,2	7,40	100,0
8	МАОУ ДО БДЮСШ	5,5	34,2	36,8	22,8	0,7	100,0
9	МАО ДО БР ЦДО	6,2	29,8	31,7	27,5	4,80	100,0
10	МБДОУ «Сказка»	3,7	38,5	32,5	23,8	1,5	100,0
11	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино	12,4	26,6	29,9	21,2	9,90	100,0

6. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников образовательных организаций

Социологический компонент независимой оценки качества образовательных услуг, который реализовывался в исследовании через опрос родителей (опекунов) и самих получателей образовательных услуг, был направлен на изучение следующих позиций и распределился в следующих долях:

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	**МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"**	**МАОУ "СОШ г. Билибино"**	**МБОУ «ШИ с. Омолон»**	**МБОУ «ООШ с.Островное»**	**МБОУ "ЦО с. Аннойск"**	**МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»**	**МАО ДО ДШИ**	**МАОУ ДО БДЮСШ**	**МАО ДО БР ЦДО**	**МБДОУ «Сказка»**	**МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино**

Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	97.8	99.4	98.5	98.6	98.6	97.2	98.5	98.2	98.6	99.2	99.5
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98.2	99.1	98.8	98.2	98.6	98.2	98.5	98.8	98.4	99.2	98.9

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города Билибино

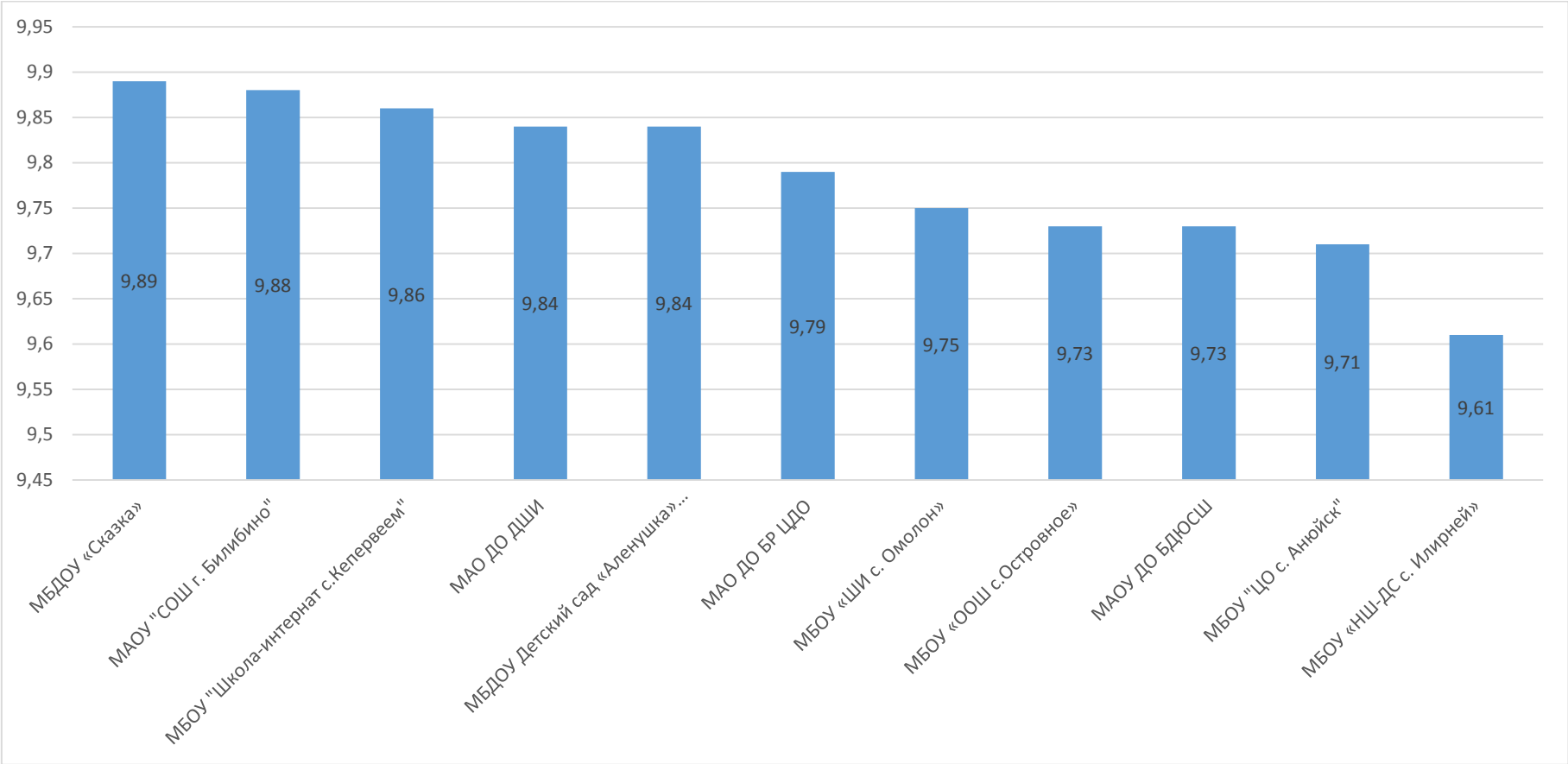
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	97.3	97.7	96.4	94.6	95.9	96.3	94.8	96.3	97.3	98.8	98.6

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98.6	99.2	98.9	97.2	97.9	97.8	98.7	97.2	98.8	99.3	99.2

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98.6	98.8	97.5	97.3	97.1	96.1	98.4	97.3	97.9	98.9	98.4

7. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Эмпирические замеры фиксируют высокие показатели готовности родителей рекомендовать анализируемые образовательные учреждения Билибинского муниципального района своим родственникам и знакомым, опрошенные получатели услуг высоко оценили «Доброжелательность и компетентность» педагогического состава школы.



На рисунке 4.1 представлен рейтинг исследуемых образовательных учреждений, услуги которых респонденты готовы рекомендовать своим друзьям и близким.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(показатели независимой оценки качества образования для размещения на http://bus.gov.ru)

№	Показатели	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города
1	**Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осущес образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, баллы**											
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	9,61	9,93	9,96	9,93	9,85	9,90	9,97	7,13	7,37	9,58	9,67
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	9,25	9,91	8,54	8,26	8,91	9,41	9,26	6,10	9,93	9,71	9,84

№	Показатели	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	9,91	9,91	7,21	9,82	8,90	9,62	9,88	9,28	9,48	9,75	9,85
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	4,32	4,29	4,08	4,22	4,31	4,52	4,48	9,76	4,23	4,28	4,42

№	Показатели	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города
	Итого по разделу 1	**33,09**	**34,04**	**29,79**	**32,23**	**31,97**	**33,45**	**33,59**	**32,27**	**31,01**	**33,32**	**33,78**
2	**Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осущес образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деят**											
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	9,87	9,89	9,12	9,23	9,80	8,82	9,74	9,82	9,87	9,94	9,93

№	Показатели	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	9,89	9,74	9,32	7,81	9,86	7,64	9,86	9,73	9,81	9,88	9,84
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	8,80	8,46	9,28	8,28	9,64	6,34	9,82	9,82	9,72	9,82	9,89
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	9,87	9,72	8,81	9,62	9,58	7,61	9,61	9,78	9,79	9,84	9,86
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	9,85	9,81	9,78	8,76	9,76	8,63	9,89	9,80	9,85	9,82	9,88
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	9,87	9,78	8,75	8,64	9,84	4,26	7,26	7,58	7,34	9,86	9,83

№	Показатели	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (условия для беспрепятственного доступа инвалидов)	8,82	8,75	7,13	8,13	8,92	4,48	4,28	4,32	4,26	7,44	7,43
	Итого по разделу 2	**66,97**	**66,15**	**62,19**	**60,47**	**67,40**	**47,78**	**60,46**	**60,85**	**60,64**	**66,60**	**66,66**
3	**Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осущес образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников, баллы**											
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных	9,78	9,94	9,85	9,86	9,86	9,72	9,85	9,82	9,86	9,92	9,95

№	Показатели	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города
	услуг, баллы											
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, баллы	9,82	9,91	9,88	9,82	9,86	9,82	9,85	9,88	9,84	9,92	9,89
	Итого по разделу 3	**19,60**	**19,85**	**19,73**	**19,68**	**19,72**	**19,54**	**19,70**	**19,70**	**19,70**	**19,84**	**19,84**
4	**Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касаю удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций, баллы**											
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим	9,73	9,77	9,64	9,46	9,59	9,63	9,48	9,63	9,73	9,88	9,86

№	Показатели	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города
	обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, баллы											
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных, баллы	9,86	9,92	9,89	9,72	9,79	9,78	9,87	9,72	9,88	9,93	9,92
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных, баллы	9,86	9,88	9,75	9,73	9,71	9,61	9,84	9,73	9,79	9,89	9,84
	Итого по разделу 4	**29,45**	**29,57**	**29,28**	**28,91**	**29,09**	**29,02**	**29,19**	**29,08**	**29,40**	**29,70**	**29,62**

№	Показатели	МБОУ "Школа-интернат с.Кепервеем"	МАОУ "СОШ г. Билибино"	МБОУ «ШИ с. Омолон»	МБОУ «ООШ с.Островное»	МБОУ "ЦО с. Анюйск"	МБОУ «НШ-ДС с. Илирней»	МАО ДО ДШИ	МАОУ ДО БДЮСШ	МАО ДО БР ЦДО	МБДОУ «Сказка»	МБДОУ Детский сад «Аленушка» общеразвивающего вида города
	Итого по разделам 1-4 (интегральный показатель)	**149,11**	**149,61**	**140,99**	**141,29**	**148,18**	**129,79**	**142,94**	**141,90**	**140,75**	**149,46**	**149,90**

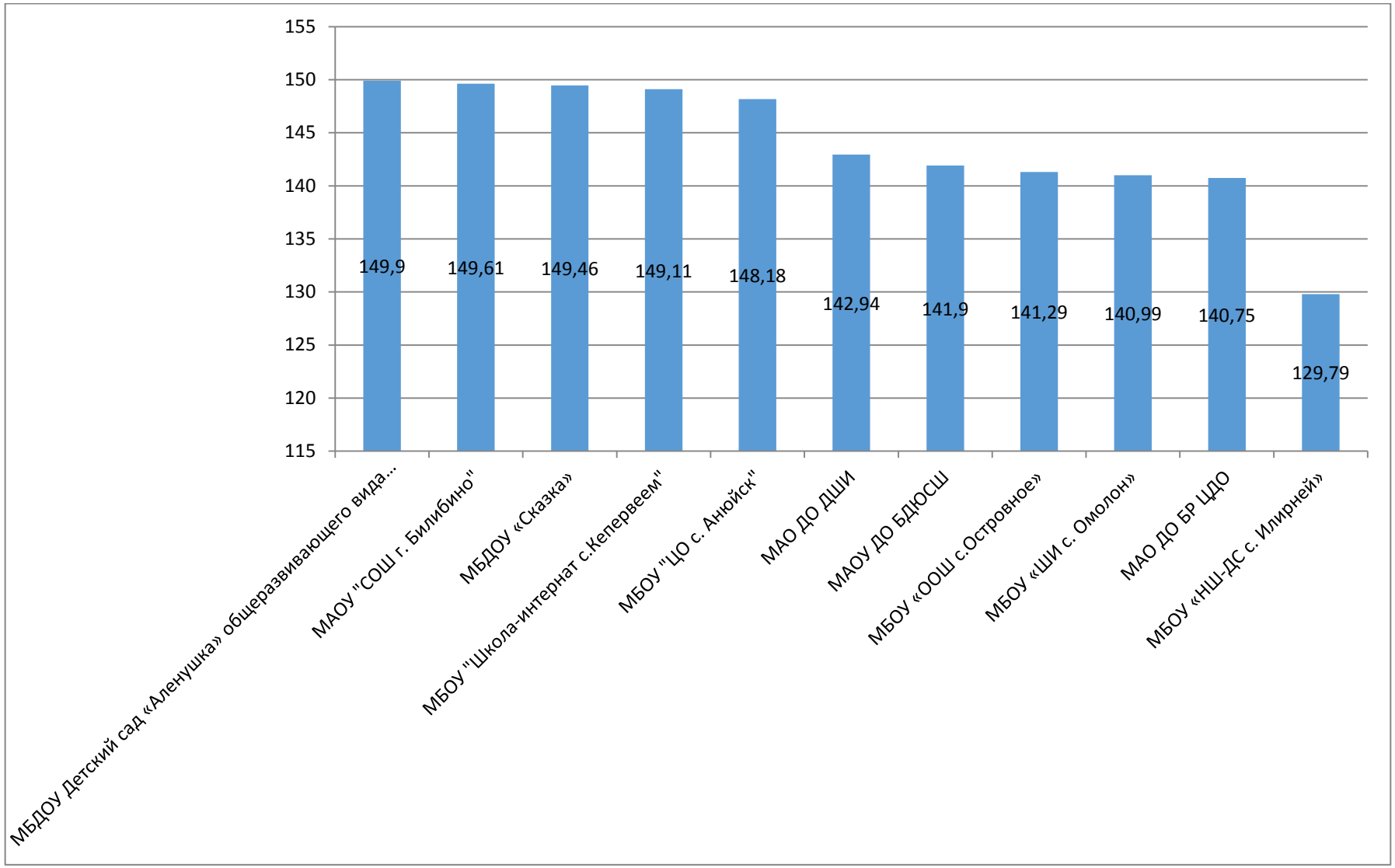


Рисунок 8.1 – Ранжирование исследуемых образовательных учреждений Билибинского муниципального района по интегральному показателю (максимум 160 баллов)

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной независимой оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью предоставления максимально полной информации об образовательной организации и предоставляемых им услугах потребителям образовательных услуг.
2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательных организаций, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных учреждений.
4. Предоставлять потребителям услуг информацию о ходе рассмотрения обращений граждан.

Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта условий в образовательных организациях. В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:
    - на создание современных условий в ОУ.
    - на создание условий для индивидуальной работы с обучающимися;
    - на организацию работы с одаренными детьми.
2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
3. Организовать работу по созданию условий для получения образовательных услуг обучающимися с ограниченными возможностями здоровья, детьми-инвалидами;

4. Создать условия для оказания психолого-педагогической, социальной помощи обучающимся

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

1. Разработать комплекс мер для повышения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

9. Введение НОК учреждений культуры

Оператором в период с 15 июля 2017 года по 15 октября 2017 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг в двух организациях культуры.

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в учреждениях культуры Билибинского муниципального района на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений культуры;

- сформировать рейтинг среди учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;

- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являлись посетители и пользователи услугами Муниципального автономного учреждения культуры «Центральная библиотека Билибинского муниципального района», Муниципального автономного учреждения культуры «Центр досуга и народного творчества Билибинского муниципального района», Муниципального автономного учреждения культуры «Билибинский районный краеведческий музей имени Г.С. Глазырина», Муниципального автономного учреждения «Билибинская теле-радио студия «Би-ТВ» Билибинского муниципального района.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

НОК оказания услуг организациями культуры проводилась по двум основным направлениям:

1. изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организаций культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

2. сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг через анкетирование (социологическое исследование) методами телефонного опроса и интернет опросом пользователей.

10. Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг

Общий балл *i*-ой организации культуры () определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

, где:

– общий балл *i*-ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте *i*-ой организации культуры;

- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг *i*-ой организации культуры.

Расчет интегрального значения показателей i-ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте, рассчитывается по формуле:

$$N_i^{OTKP} = \sum_s \sum_k Z_{iks}$$, где:

– интегральное значение уровня поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*-му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*-му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используется информационные объекты, представленные в Приложении 3.

Расчет интегрального значения показателей i-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, рассчитывается по формуле:

$$= \sum_{j} \frac{1}{p_{ij}} \sum_{p} m_{ijp}$$, где:

– значение показателя, сформированное *p*-ым получателем услуг *i*-ой организацией культуры по *j*-ому показателю;

$_{ij}$ – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг *i*-ой организацией культуры по *j*-ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры, представлены в Приложении 4.

11. Общая характеристика объектов независимой оценки качества учреждений культуры Билибинского муниципального района

Независимая оценка качества проведена в следующих образовательных организациях (таблица 1.1):

Таблица 1.1 –Учреждения культуры Билибинского муниципального района, принявшие участие в независимой оценке качества

№	Наименование ДОУ	Ф.И.О. руководителя	Контактные данные	адрес сайта в сети Интернет
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центральная библиотека Билибинского муниципального района»	Спасова Альбина Ахтямовна	г. Билибино, ул. Ленина, д.7 Тел: (42738) 2-57-31, 2-49-05	http://cb-bilibino.chao.muzkult.ru/
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр досуга и народного творчества Билибинского муниципального района»	Меркулова Лилия Владимировна	г. Билибино, ул. Ленина, д. 6. Тел: (42738) 2-43-04, 2-63-54	http://dkbilibino.ucoz.ru/index/sobytija_aprelja/0-40
3	Муниципальное автономное учреждение культуры	Иваницкая Марина Олеговна	г. Билибино, ул. Комсомольская, д.3. Тел: (42738) 2-42-33, 2-42-09	http://museum.chao.muzkult.ru/

	«Билибинский районный краеведческий музей имени Г.С. Глазырина»			
4	Муниципальное автономное учреждение «Билибинская теле-радио студия «Би-ТВ»	Жердев Егор Евгеньевич	г. Билибино, ул. Ленина, 13 Тел: 8(42738)2-48-75	http://bilibinotv.chao.muzkult.ru/

12. Открытость и доступность информации об организации культуры

Проведен мониторинг сайтов исследуемых учреждений культуры Билибинского муниципального района. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 2.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайтов учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. Оценка «0» могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее невозможно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде странице) на сайте не представлена или не находится через поиск.

Результаты мониторинга сайтов учреждений культуры Билибинского муниципального района в проранжированном виде представлены в таблице 9.1. - 9.2.

В таблице 9.3 содержатся примечания по каждой образовательной организации, описывающие недостатки и дефициты их сайтов.

На рисунке 9.1 - 9.2 данные об учреждениях культуры Билибинского муниципального района представлены в графической форме.

Таблица 9.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на август 2017 г.)

№	Учреждение	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	ВСЕГО, баллов
1	МАУК ЦБ	10	10	10	**30**

	БМР				
2	МАУК ЦДНТ	3	10	10	**23**
3	МАУК «Билибинский краеведческий музей»	10	10	10	**30**
4	МАУ «Би-ТВ»	10	10	10	**30**

Таблица 9.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте и социологическом опросе получателей услуг

№	**Учреждение**	**Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации**	**Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации**	**Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры**	**ВСЕГО, баллов**
1	МАУК ЦБ БМР	9,32	9,12	9,78	**28,22**
2	МАУК ЦДНТ	5,34	8,84	8,68	**22,86**
3	МАУК «Билибинский краеведческий музей»	8,26	8,64	8,58	**25,48**
4	МАУ «Би-	8,42	8,64	8,23	**25,29**

	ТВ»				

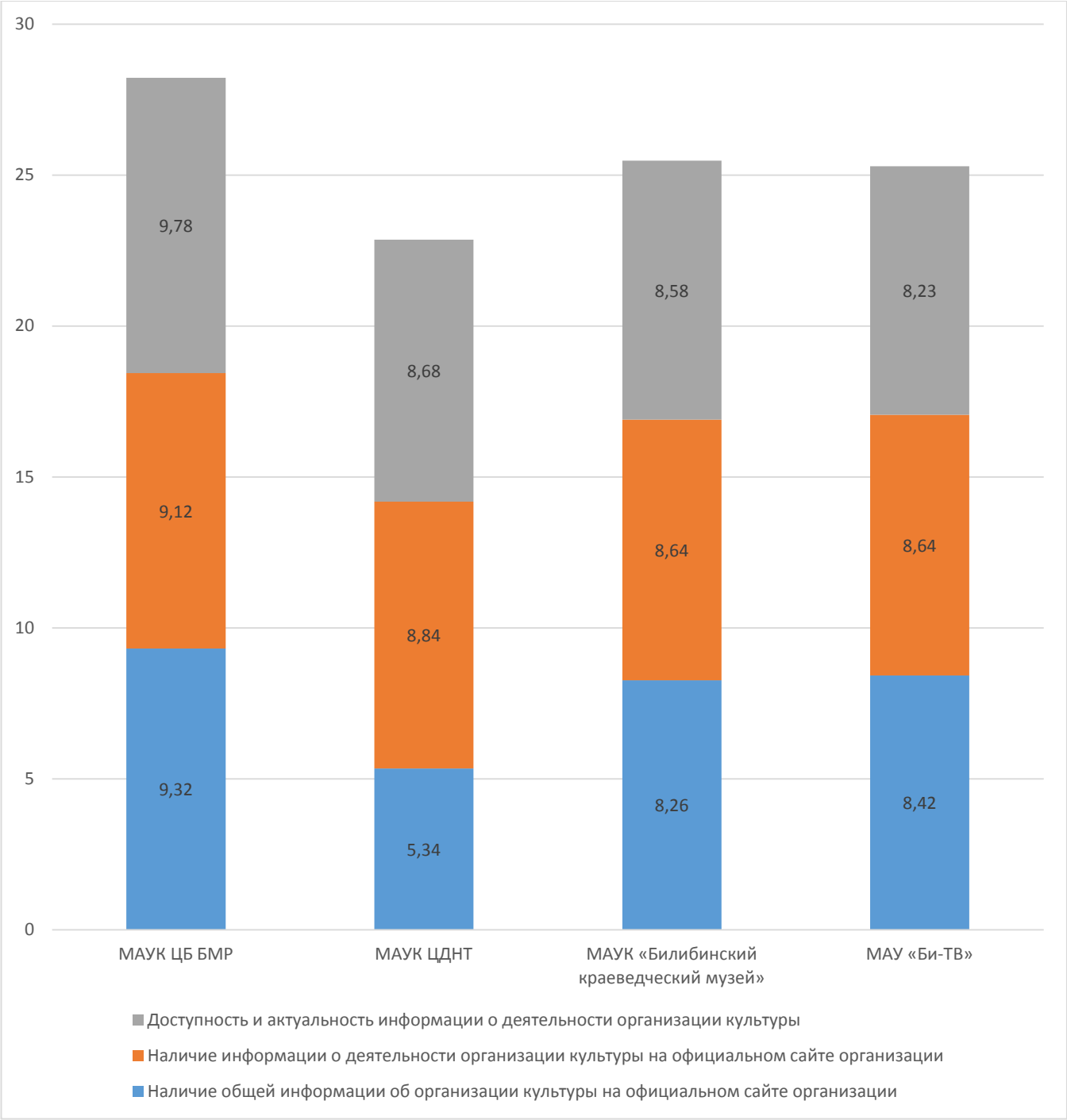


Рисунок 9.2 – Ранжирование исследуемых учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте с учетом социологического опроса (по состоянию на октябрь 2017 г.)

По первому критерию оценки отмечается, что в работе учреждений культуры по наполнению сайтов имеются недостатки. На сайтах не размещена следующая информация:

-схема проезда;

-отсутствуют отчеты о результатах деятельности учреждений;

-информация о выполнении государственного (муниципального) задания;

- правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

либо порядок их установлен.

Социологический опрос пользователей учреждений культуры отмечает, что 98.2% пользователей «Центральной библиотеки Билибинского муниципального района» и 98.8% пользователей «Билибинского краеведческого музея», на вопрос о достаточности общей информации об организации культуры на официальном сайте организации оценили на «отлично» и «хорошо». Это объясняется региональными особенностями и небольшими территориями населенных пунктов, пользователи действительно неплохо информированы о деятельности, руководстве и графике работы исследуемых учреждениях. Но стоит отметить, что сайт МАУК «Центр досуга и народного творчества Билибинского муниципального района» более других нуждается в доработке. Отсутствуют контактные данные сотрудников учреждения, отсутствует информация об их уровне подготовки и стаже работы, отсутствует адрес учреждения, форма обратной связи, версия сайта для слабовидящих.

На наш взгляд необходимо придерживаться требований утвержденных Министерством культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187).

13. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Оценки, полученные муниципальными учреждениями по показателям 2-5, получены путем анкетирования респондентов по телефону и с применением электронного опроса.

Проведено ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 4

Следует учесть, что ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям комфортности условий основывалось на данных, содержавшихся в отчетах с официальных сайтов организаций. При отсутствии данных по тому или иному показателю выставлялось 0 баллов.

Результаты ранжирования учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям комфортности условий представлены в таблице 10.1.

На рисунке 10.1 данные о ранжировании образовательных учреждений Билибинского муниципального района представлены в графической форме.

Таблица 10.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность согласно оценке сайтов и социологическому опросу получателей услуг

№	Учреждение	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	Удобство графика работы организации культуры	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Всего, баллов
1	МАУК ЦБ БМР	9,85	8,54	8,26	9,87	9,46	**45,98**
2	МАУК ЦДНТ	9,76	8,26	7,64	8,94	8,26	**42,86**
3	МАУК «Билибинский краеведческий музей»	9,87	9,88	8,27	9,48	9,58	**47,08**
4	МАУ «Би-	9,61	9,52	7,26	8,85	9,51	**44,75**

	ТВ»						

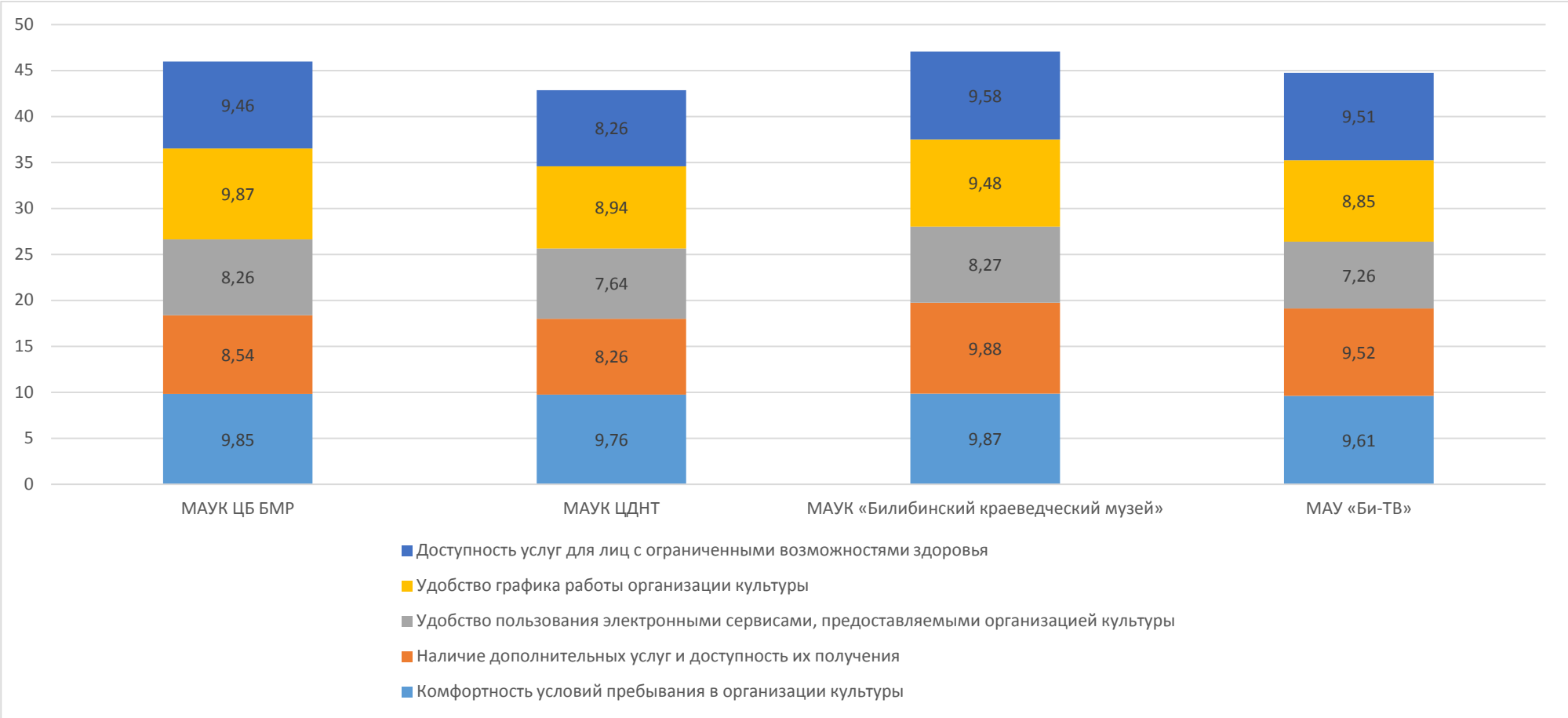


Рисунок 10.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность согласно социологическому опросу получателей услуг

14. Время ожидания предоставления услуги

Таблица 13.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие общий критерий времени предоставления услуг и доступности для лиц с ограниченными возможностями, согласно опросу получателей услуг

№	Учреждение	Соблюдение режима работы организацией культуры	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Всего, баллов
1	МАУК ЦБ БМР	9,88	9,92	**19,8**
2	МАУК ЦДНТ	9,74	8,52	**18,26**
3	МАУК «Билибинский краеведческий музей»	9,86	9,16	**19,02**
4	МАУ «Би-ТВ»	9,84	9,02	**18,86**

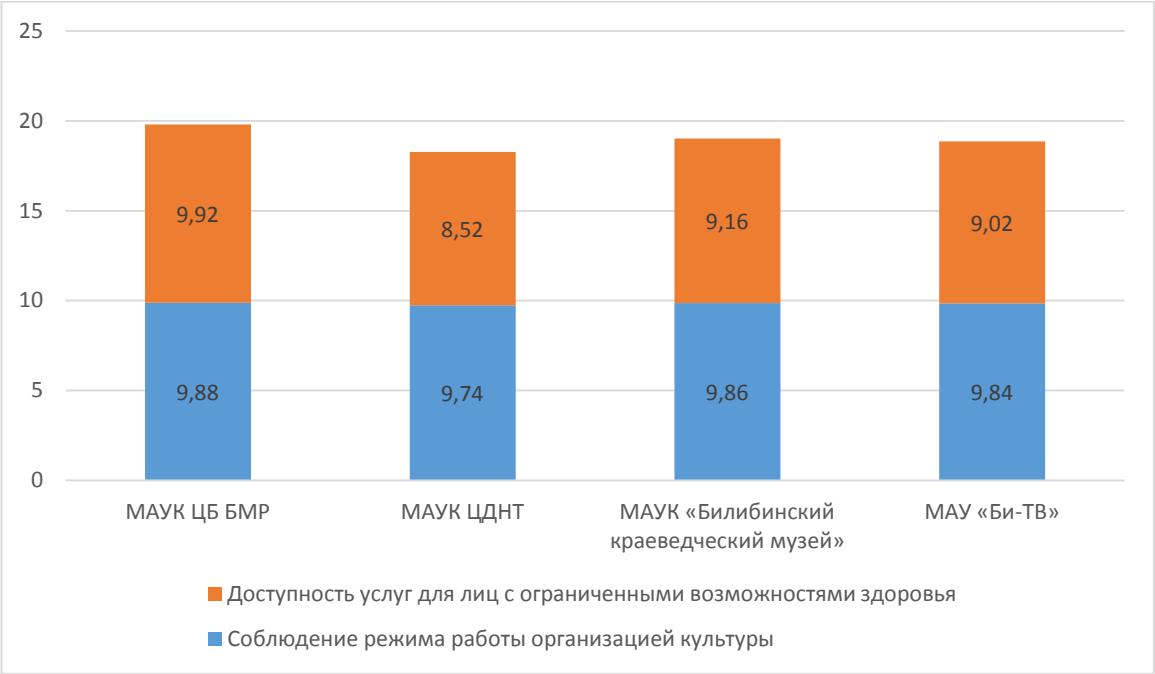


Рисунок 11.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие время ожидания предоставления услуги согласно социологическому опросу получателей услуг

15. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Эмпирические замеры фиксируют высокие показатели оценки доброжелательности и вежливости сотрудников исследуемых учреждений культуры Билибинского района, более 95% опрошенных получателей услуг высоко оценили «Доброжелательность и компетентность» работников исследуемых учреждений.

Таблица 14.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие общий критерий доброжелательности и компетентности персонала исследуемых учреждений согласно опросу получателей услуг

№	Учреждение	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Компетентность персонала организации культуры	Всего, баллов
1	МАУК ЦБ БМР	9,83	9,77	**19,60**
2	МАУК ЦДНТ	9,76	9,79	**19,55**
3	МАУК «Билибинский краеведческий музей»	9,82	9,81	**19,63**
4	МАУ «Би-ТВ»	9,52	9,64	**19,16**

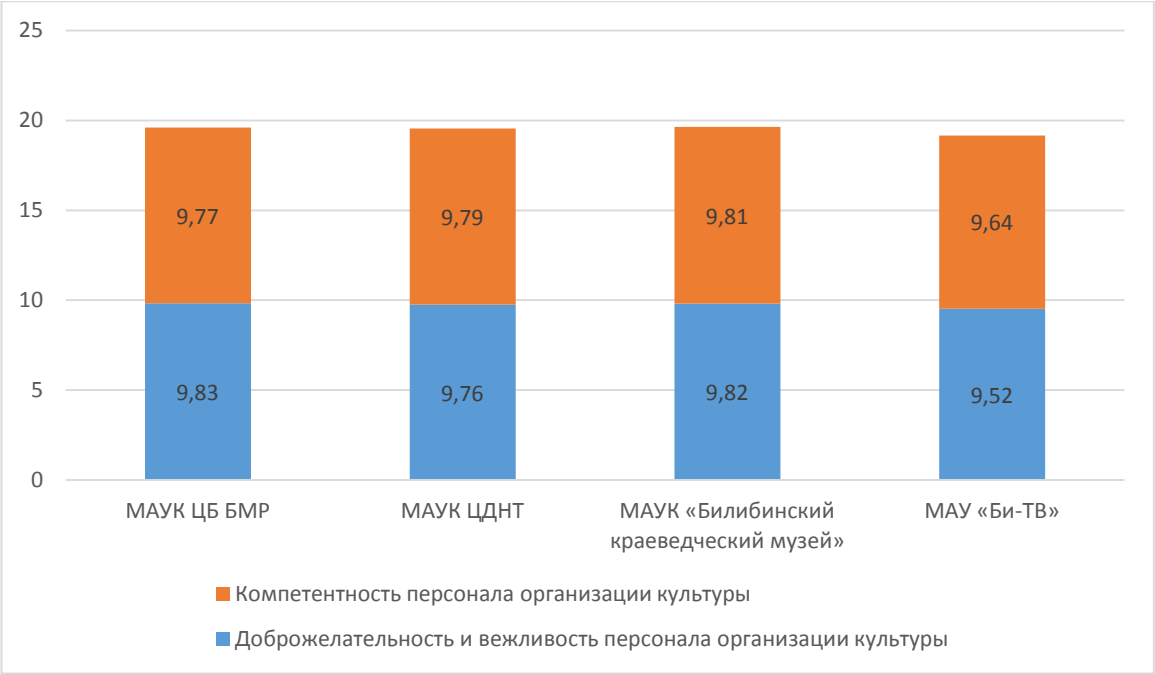


Рисунок 12.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры согласно социологическому опросу получателей услуг

16. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Таблица 15.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим общую удовлетворенность получателей услуг согласно опросу получателей услуг

№	Учреждение	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенно	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Всего, баллов

				й на официальном сайте		
1	МАУК ЦБ БМР	9,84	9,76	9,82	8,21	**37,63**
2	МАУК ЦДНТ	9,28	8,94	8,55	7,46	**34,23**
3	МАУК «Билибинский краеведческий музей»	9,68	9,84	9,88	8,24	**37,64**
4	МАУ «Би-ТВ»	9,85	9,21	9,87	8,60	**37,53**

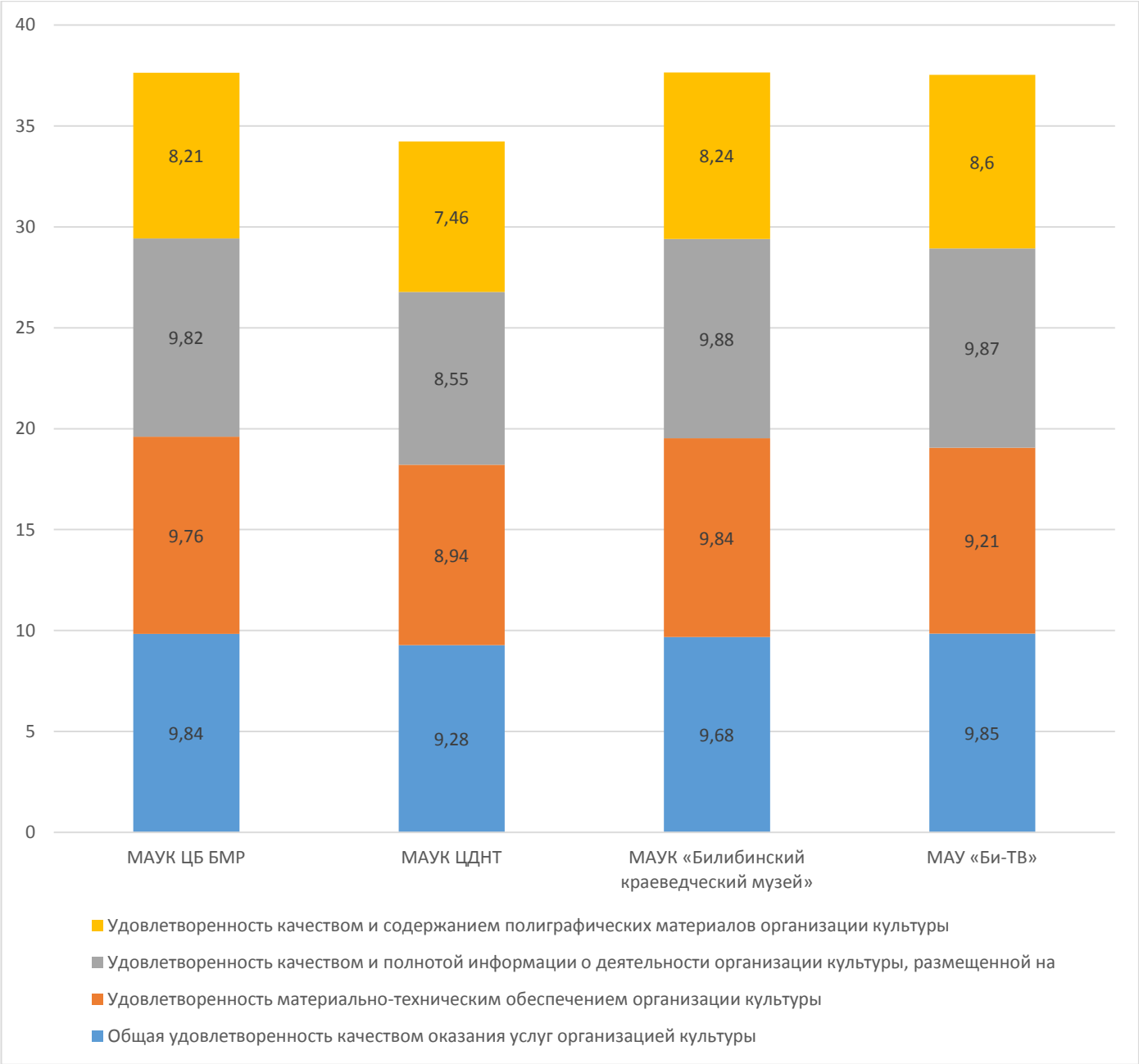


Рисунок 13.1 – Ранжирование учреждений культуры Билибинского муниципального района по показателям, характеризующим общую удовлетворенность получателей услуг согласно опросу получателей услуг

17. Заключение

(показатели независимой оценки качества образования для размещения на http://bus.gov.ru)

№ п/п	Показатель	МАУК ЦБ БМР	МАУК ЦДНТ	МАУК «Билибинский краеведческий музей»	МАУ «Би-ТВ»
Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	9,32	5,34	8,26	8,42
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	9,12	8,84	8,64	8,64
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,78	8,68	8,58	8,23
	Итого по разделу 1	28,22	22,86	25,48	25,29
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,85	9,76	9,87	9,61
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	8,54	8,26	9,88	9,52
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,26	7,64	8,27	7,26
2.4	Удобство графика работы организации культуры	9,87	8,94	9,48	8,85
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	9,46	8,26	9,58	9,51
	Итого по разделу 2	45,98	42,86	47,08	44,75
Время ожидания предоставления услуги					
3.1	Соблюдение режима работы организацией	9,88	9,74	9,86	9,84

№ п/п	Показатель	МАУК ЦБ БМР	МАУК ЦДНТ	МАУК «Билибинский краеведческий музей»	МАУ «Би-ТВ»
	культуры				
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,92	8,52	9,16	9,02
	Итого по разделу 3	19,80	18,26	19,02	18,86
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,83	9,76	9,82	9,52
4.2	Компетентность персонала организации культуры	9,77	9,79	9,81	9,64
	Итого по разделу 4	19,60	19,55	19,63	19,16
Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9,84	9,28	9,68	9,85
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9,76	8,94	9,84	9,21
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	9,82	8,55	9,88	9,87
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,21	7,46	8,24	8,60
	Итого по разделу 5	37,63	34,23	37,64	37,53
Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)		**151,23**	**137,76**	**148,85**	**145,59**

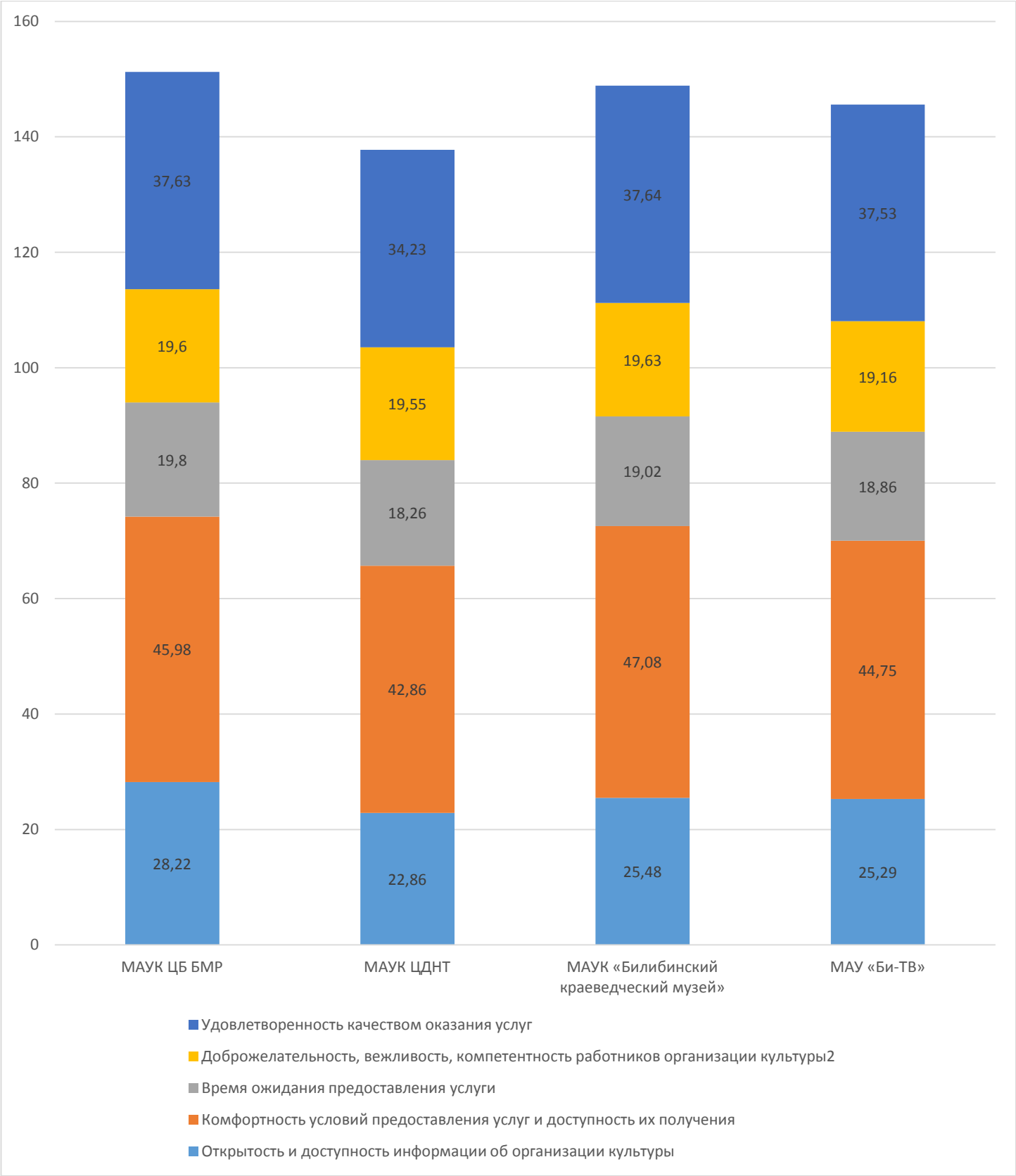


Рисунок 13.1 – Ранжирование исследуемых учреждений культуры Билибинского муниципального района по всем показателям (максимум 160 баллов)

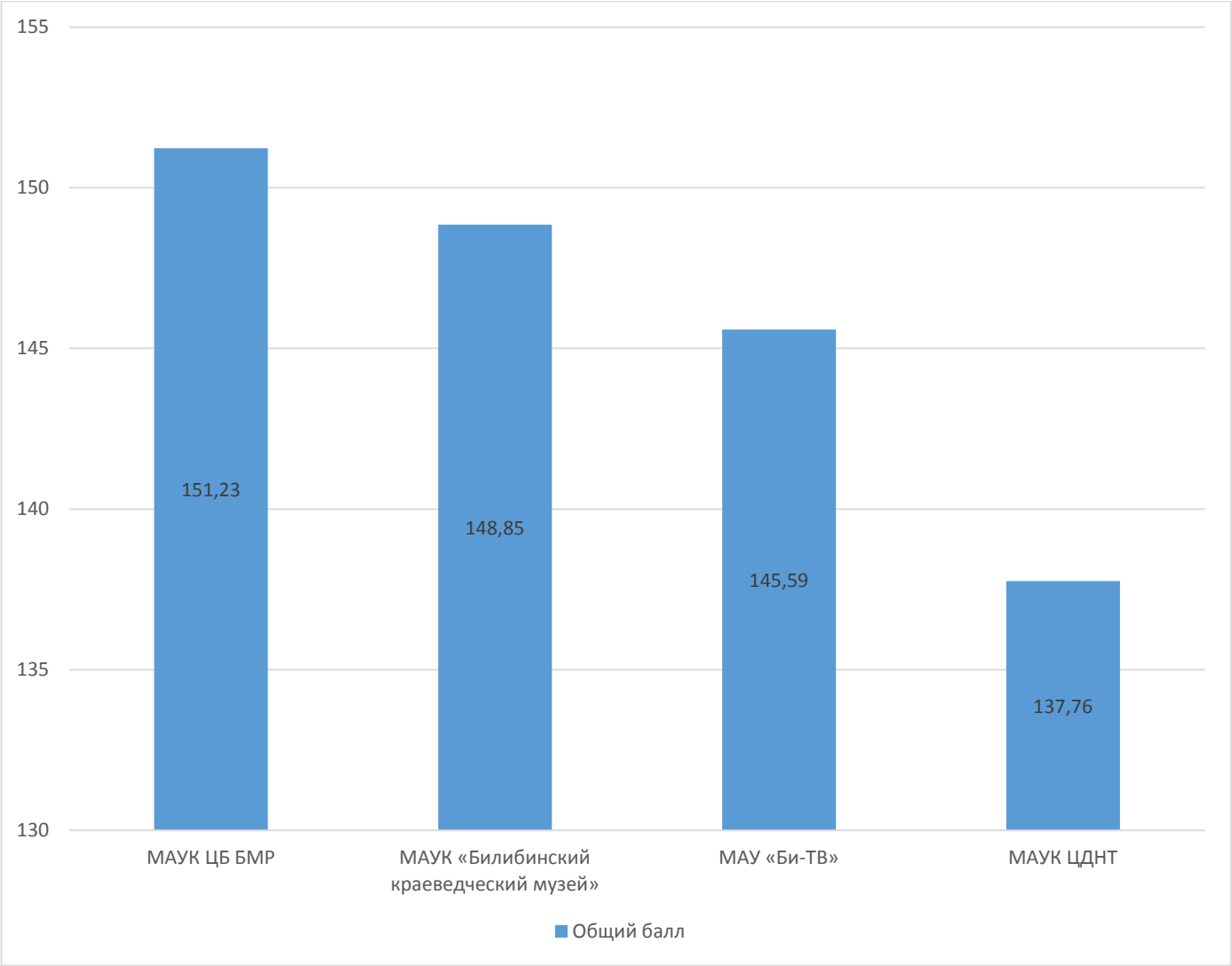


Рисунок 13.2 – Ранжирование исследуемых учреждений культуры Билибинского муниципального района по интегральному показателю (максимум 160 баллов)

В целом, все исследуемые учреждения культуры Билибинского муниципального района набрали более 80% от максимально возможных 160 баллов: Муниципальное автономное учреждение культуры «Центральная библиотека Билибинского муниципального района» - 94,6%; Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр досуга и народного творчества Билибинского муниципального района» - 86,1%; Муниципальное автономное учреждение культуры «Билибинский районный краеведческий музей имени Г.С. Глазырина» - 93,03%; Муниципальное автономное учреждение «Билибинская теле-радио студия «Би-ТВ» - 90,1%. Что соответствует оценке «отлично» по уровню достижения нормативно установленных баллов.

Рекомендации учреждениям культуры:

1. Расширять информирование населения учреждениями культуры о своей деятельности, а также о проводимых мероприятиях для всех категорий населения на своем официальном сайте и сайте учредителя.

2. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальном сайте учреждения.

3. Доработать (обновить, дополнить, привести в соответствие с нормативами) общую информацию об организации, размещенную на сайте учреждения. Регулярно осуществлять публикацию новостных материалов на сайте учреждения.

4. Проработать вопрос о доступности учреждений лицами с ограниченными возможностями.

5. Определить мероприятия на 2017-2018 г. по обеспечению без барьерного доступа для маломобильных граждан. При отсутствии возможностей определить варианты альтернативных форм обслуживания таких посетителей.

6. Совершенствовать работу над содержанием сайтов в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

1.Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
	Наличие сведений о деятельности организации	1
	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
	Наличие документов об организации	1
	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2
	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2
Итоговый максимальный балл		**10**

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1	Наличие сведений о руководителе организации	1
2	Наличие контактных данных руководства организации:	1

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
	телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	
3	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1
4	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
5	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
6	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
7	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
8	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
9	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
1	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
Итоговый максимальный балл		**10**

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2
в том числе:		
2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с	2

	руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	
Итоговый максимальный балл		**10**

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3
Итоговый максимальный балл		**10**

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)[3] (в сопоставимых показателях)

№ п/п	Позиция оценивания	Балл за позицию
	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу (региону) 1 - равно или выше среднего по
	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	
	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)	

[3] Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

№ п/п	Позиция оценивания	Балл за позицию
	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)	городу (региону)
	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 – нет в наличии, не обеспечены, 1 – есть в наличии, обеспечены
	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	
	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)	
	Наличие электронных интерактивных лабораторий	
	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	
	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)	
Итоговый максимальный балл		**10**

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие спортивного зала	2
2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1
3.	Наличие тренажерного зала	1
4.	Наличие бассейна	1
5.	Наличие медицинского кабинета	2
6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1
7.	Наличие столовой на территории организации	2
Итоговый максимальный балл		**10**

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

№	Позиция оценивания	Максималь

п/п		ный балл за позицию
1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	3
2.	Использование дистанционных образовательных технологий	3
3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	2
4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	2
Итоговый максимальный балл		**10**

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

№ п/п	Позиция оценивания	Максималь ный балл за позицию
1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1
2.	Наличие программ технической направленности	2
3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1
4.	Наличие программ художественной направленности	1
5.	Наличие программ естественно-научной направленности	2
6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1
7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2
Итоговый максимальный балл		**10**

2.5. 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:

№ п/п	Позиция оценивания	Максималь ный балл за позицию
1	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1
2	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах,	1

	смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)	
3	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	3
4	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	1
5	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3
6	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1
Итоговый максимальный балл		**10**

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

№ п/п	**Позиция оценивания**	**Максимальный балл за позицию**
	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей),педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3
2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2
3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2
4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3
Итоговый максимальный балл		**10**

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2
2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1
3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1
4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2
5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1
6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)	1
7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	1
8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1
Итоговый максимальный балл		**10**

Приложение 2

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ($,$) в баллах
1.1. (s_1)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s_2)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (*s*)		Наименование информационного объекта (*k*)		Уровень поисковой доступности (*,)* в баллах
	соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1

Приложение 4

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры

№	*Наименование показателя*	*Мнение получателей услуг*		*Баллы*
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Совершенно не удобно		0
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в	да	2

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг		Баллы
		транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	нет	0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
			нет	0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
			нет	0
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
			нет	0
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2
			нет	0
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
	официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

Приложение 3

– Типовая примерная структура итогового аналитического отчета по НОКО

Введение: 1) Цель и содержание НОК; 2) Область применения; 3) Нормативные правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОК; 4) Сроки проведения НОК; 5) Информационная база НОК; 6) Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; 7) Методика проведения независимой оценки качества деятельности учреждений).

1. Описание объектов НОК (общая характеристика объектов НОК)

2. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций

3. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется деятельность

4. Описание выборки социологического опроса получателей услуг

5. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций

6. Показатели удовлетворенности качеством деятельности образовательных организаций

7. Заключение (итоговая оценка)

Примечание – отдельные материалы отчета (в том числе, из введения) могут быть оформлены в виде приложений.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 807600919533452876169953574994103051954810975 26

Владелец Кожевникова Ольга Сергеевна

Действителен С 08.04.2025 по 08.04.2026