

**Аналитическая информация для образовательной организации
по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
Сибирякская средняя общеобразовательная школа Емельяновского района Красноярского края.**

Методология независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности.

Исследование и аналитическая оценка проводилось с использованием исследовательско-аналитических форм, включающих большой набор разных оценочно-аналитических характеристик-параметров, из которых формировалась аналитическая база данных. В структуре данных аналитического массива выделены три уровня аналитического представления оценочной информации: базовый уровень, основной уровень и интегральный уровень.

Структурной единицей информации базового аналитического уровня определена аналитическая единица – Базовый аналитический фактор (БАФ). БАФ – самая мелкая аналитическая учётная единица, оценочная информационно-аналитическая позиция, включаемая в аналитический массив (базу) исследовательских данных. Число БАФов определяет количество разных структурных информационных позиций для анализа. Каждый БАФ – автономная аналитическая единица, для которой разработан индивидуальный измерительно-оценочный и учётно-статистический алгоритм.

Структурной единицей основного аналитического уровня является аналитический параметр, именуемый словом «показатель». Показатель состоит из БАФов. Показатель представляет из себя числовую (количественную) аналитическую характеристику, получаемую суммированием числовых значений входящих в показатель БАФов. Системный анализ по НОК строится главным образом на основе исследования значений разных показателей, поэтому показатель – единица основного аналитического уровня.

Единицей интегрального (обобщённого) аналитического уровня является аналитический параметр именуемый словом «критерий», представляющий из себя совокупную целевую количественную характеристику, получаемую путём суммирования численного (количественного) вклада нескольких взятых вместе показателей. Критерий (как правило) является главной сравнительно-сопоставительной аналитической единицей анализа и оценки деятельности разных организаций и используется для публичной презентации.

В данном исследовании все показатели разбиты на пять смысловых групп критериев. Каждый показатель является элементом, отнесённым к какому-то определённом критерию. В данной статистической аналитике каждый показатель принадлежит только одному критерию и на величины числовых значений других критериев никак не влияет.

Все БАФы имеют свой абсолютный численный (оценочный) вес – максимальный балл, который может быть получен по этому БАФу. Все оценочные веса БАФов определены инструктивно-методическим регламентом исследования, разработанным Оператором, их численные значения заданы однозначно.

Оценочный вес (максимальное числовое значение) показателей получается суммированием численных весов по всем БАФам, входящим в показатель. Оценочный вес критерия – сумма оценочных весов, включённых в него показателей.

Полный регламент, описывающий все виды и характеристики, используемых в исследовании БАФов, показателей, критериев и их оценочных

весов, определен технологической формой «Алгоритм расчета баллов по итогам сбора и анализа информации» – методическо-инструктивным элементом разработанного Оператором исследовательско-аналитического инструментария. (Для общеобразовательных и дошкольных учреждений разработаны разные алгоритмы).

В структуре массива аналитических показателей, разработанной Оператором модели исследования и системы оценивания, присутствуют показатели разных типов и видов. Все показатели относятся к одному из трёх характеристических типов: 1) объективные, 2) субъективные и 3) комбинированные.

К объективным оценочным показателям, относятся показатели, характеризующие (измеряющие, фиксирующие) какие-то фактологические сведения (данные), не зависящие от мнений, позиций, отношений и т.п. людей (например, наличие или отсутствие пандуса и др.)

К субъективным относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов). В данных исследованиях таковыми субъектами являлись родители (законные представители) воспитанников детских садов и учащихся школ, а также сами школьники.

Третий тип показателей – комбинированные – является комбинацией (одновременным статистическим учётом и оцениванием) объективных и субъективных оценочных факторов.

В свою очередь, объективные и субъективные показатели в аналитике разделены на 2 вида:

- 1) Простые (однофакторные, одноэлементные) показатели – показатели, характеризующие какую-то одну однозначную на данный момент оценочную величину и состоящие из одного БАФа.
- 2) Составные (многофакторные, многоэлементные) показатели – когда количество оцениваемых факторов или количество источников информации по какой-то оцениваемой позиции больше одного (например, ответы на один и тот же (или подобный) смысловой вопрос одновременно представителей разных сегментов целевой аудитории (школьников среднего звена, старшего звена и родителей). Состоит из нескольких БАФов.

В разработанной Оператором аналитической модели исследования в рамках НОКОД введены два оценочно-аналитических постулата (экспертных допущения, не требующих проверки истинности – положений, принимаемых без доказательства) :

1. Постулат о неудовлетворительном уровне качества деятельности образовательной организации. Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень качества деятельности образовательной организации характеризуется численной величиной любого используемого для НОК оценочного критерия – не ниже уровня 0,4 (40%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного аналитического критерия. (Каждый критерий является составным оценочным параметром, состоящим из показателей и базовых аналитических факторов (БАФ). Каждый критерий характеризует какой-то определённый целостно-совокупный, комплексный содержательно-целевой сегмент, деятельностный пласт в работе образовательной организации.

Оценочный уровень ниже 0,4 от максимального по любому критерию считается неудовлетворительным. При проведении НОК результат фактической оценки по каждому отдельному критерию должен быть не ниже сорокапроцентной величины от установленного для критерия максимума. Наличие у организации оценки ниже 0,4 установленной максимальной величины хотя бы по одному критерию может служить поводом и причиной для признания неудовлетворительной всей работы организации и деятельности её управленческого звена.

Постулат о «неудовлетворительном уровне» можно, но иногда не целесообразно применять к отдельным показателям и тем более базовым измерительным факторам.

2. **Постулат о высоком уровне качества деятельности образовательной организации.** Согласно этому постулату – считаемый высоким уровень качества деятельности образовательной организации характеризуется численной величиной каждого используемого для НОК оценочного критерия – выше 0,8 (80%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического критерия. Высоким уровнем эффективности (качества) деятельности образовательной организации признаётся уровень с оценкой её работы числовым оценочным значением – больше 0,8 максимальной оценочной величины критерия – одновременно по всем критериям. Наличие в оценочном массиве НОК суммарной оценки по любому из критериев ниже 0,8 от максимального уровня является фактором невозможности отнесения организации к числу организаций с высоким уровнем качества образовательной деятельности. Для собственной аналитики, текущего мониторинга деятельности организации постулат о «восьмидесятипроцентном уровне» можно применять к отдельным показателям и даже к БАФам как определённый целевой ориентир.

Для практических оценочных целей и выводов о качестве деятельности образовательной организации уровень оценочных результатов по каждому из критериев в промежутке между 0,4 до 0,8 от максимально установленного (включая обе краевые границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.

Исходя из двух постулатов («о неудовлетворительном уровне» и «о высоком уровне») проводится анализ исследовательского массива данных, интерпретация результатов, делаются содержательные смысловые выводы по результатам исследований и формулируются некоторые возможные рекомендации по изменению, оптимизации, повышению эффективности деятельности образовательной организации.

Общее количество образовательных организаций Емельяновского района – объектов исследования и оценки, где проводилась НОК в 2019 г. – 34 муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений.

Анализ оценочных уровней условий работы образовательных организаций по всем аналитическим позициям независимой оценки качества условий образовательной деятельности с учетом значимости показателей (приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н)

Показатели	Значимость	МБОУ Сибирякская СОШ	<i>среднее</i>	< 0,4 max	> 0,8 max	
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	<u>ЧЛНШ 1.1.1.</u>	30	20,7	24,4	12	24
	<u>ЧЛС</u>					
	<u>ЧЛНШ 1.1.2.</u>					
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	<u>ЭП</u>	30	4	15,3	12	24
	<u>ЭС</u>					
	<u>ТД</u>					
1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<u>АШСТ1-2</u>	40	17,0	20,8	16	32
	<u>АШСр 1-2</u>					
	<u>АРШ 1-2</u>					
Итого по критерию 1		100	41,8	60,4	40	80
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"						
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации	<u>ЧЛНШ 2.1</u>	30	12,3	17,0	12	24
	<u>АШСТ 3-9</u>					
	<u>АШСр 3-10</u>					
	<u>АРШ 3-8</u>					

2.2. 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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях	<u>ЧЛНШ 2.2</u>	40	21,9	24,1	16	32
	АШСТ 10-11					
	АШСр 11-13					
2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	АРШ 9-12	30	11,6	15,5	12	24
	АШСТ 12-18					
	АШСр 14-16					
	АРШ 13					
Итого по критерию 2		100	45,8	56,5	40	80
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"						
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	<u>ЧЛНШ 3.1</u>	30	1,6	4,8	12	24
	АРШИ 1-3					
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	<u>ЧЛНШ 3.2</u>	40	9,1	9,0	16	32
	АРШИ 4, 5					
3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	АРШИ 6	30	15,0	15,4	12	24
Итого по критерию 3		100	25,7	29,1	40	80
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	АШСТ 19	40	30,8	26,1	16	32
	АШСр 17					
	АРШ 14					

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	АШСТ 20	40	20,3	25,7	16	32
	АШСр 18					
	АРШ 15,16					
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	АРШ 17	20	12,1	13,7	6	16
Итого по критерию 4		100	63,2	65,6	40	80
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"						
5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	АРШ 18	20	11,4	12,9	8	16
5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	АРШ 19, 20	30	19,6	21,0	12	24
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	АШСТ 21-25	50	31,6	33,4	20	40
	АШСр 19-24					
	АРШ 21-24					
Итого по критерию 5		100	62,6	67,3	40	80
Итого		500,0	239,1	279,0	200	400

Примечание: – «субъективные» базовые аналитические факторы (БАФ) и показатели, их коды и максимальные баллы по ним выделены синим цветом текста, комбинированные показатели – коричневым.

- ячейки баллов розово-красного цвета – со значениями аналитического параметра ниже 40% от максимально установленной величины (оценочного веса);
- ячейки баллов зеленого цвета – со значениями аналитического параметра выше 80% от максимально установленной величины (оценочного веса);
- в описании аналитических факторов курсивом обозначены способы и источники получения аналитических данных

Оценочный уровень показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание образовательной организации по результатам независимой оценки качества условий образовательной деятельности.

Наименование ОО	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.2.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.
МБОУ Сибирякская СОШ	14	2	6	5	9	4	1	3	7	15	8	11	10	13	12

Примечание: ячейки розово-красного цвета 1 – наиболее значимый, 2 - менее значимый и т.д.

**Рекомендации по итогам независимой оценки качества условий образовательной деятельности
МБОУ Сибирякская СОШ**

1. Информацию о деятельности образовательной организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с перечнем информации и требованиям установленным нормативными правовыми актами (статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")
2. Обеспечить функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг через: - телефон, электронные сервисы (форму для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздела "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечить техническую возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
3. Провести расширенный анализ удовлетворенности получателей услуг относительно комфортного отдыха на переменах, доступности качественной питьевой воды, чистоты в школьных туалетах и наличие расходных материалов для личной гигиены. По итогам анализа, по возможности, принять меры, повышающие уровень удовлетворенности получателей комфортностью условий предоставления услуг.
4. Оборудовать территорию, прилегающей к образовательной организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов:
 - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

5. Обеспечить в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6. Провести мероприятия, направленные на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.