

**Автономная некоммерческая организация «Красноярский региональный
центр поддержки местных сообществ «Развитие»**

ОТЧЕТ

**по итогам сбора, обобщения и анализа информации, полученной в целях
независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной
деятельности учреждениями дополнительного образования г. Лесосибирска
Красноярского края.**

2019 г.

Оглавление

1. Общая информация.....	4
2. Методика сбора и обобщения данных в целях НОК.....	6
2.1. Критерии и показатели, по которым осуществлялась НОК:.....	6
2.2. Применяемые методы сбора информации, расчет и максимальное значение баллов по показателям.....	8
2.3. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.....	12
2.3.10. ЧЛУДО	12
2.3.11. АРУДО	14
2.3.12. АОУДО.....	17
2.3.13. АРУДОИ	19
2.4. Матрица для фиксации информации по итогам телефонного дозвона.....	21
2.5. Матрица для фиксации информации по итогам функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	22
4. Обобщение информации по итогам независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности учреждениями.....	27
4.1. Численность респондентов.....	27
4.3. Характеристика респондентов -родителей (законных представителей) обучающихся в учреждении дополнительного образования.	28
4.4. Результаты телефонного дозвона.....	29
4.7. Анализ официальных сайтов УДО.....	30
4.8. Ответ на письмо по электронной почте. Наличие сервисов на официальных сайтах для обратной связи.....	33
4.9. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность (без учета поправочных коэффициентов) 34	
5. Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке.	36
5.1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	38

5.2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг".....	38
5.3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов".....	39
5.4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	39
5.5. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы"	40
6. Сравнение ОО на основании полученной информации	41
7. Данные анкетирования (без учета поправочных коэффициентов).....	56
7.3. МБУДО	56
7.3.1. АРУДО.....	56
7.3.2. АОУДО	81
7.3.3. АРУДОИ.....	103
8. Аналитический отчет.....	109
8.1. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.....	109
8.2. Анализ оценочного уровня показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание образовательным организациям по результатам НОК.....	111
8.3. Анализ оценочных уровней условий работы УДО по всем аналитическим позициям НОК	113
8.4. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале bus.gov.ru.....	114

1. Общая информация.

Допускаемые сокращения:

НОК	- независимая оценка качества условий оказания услуг
УО	- отдел культуры администрации города Лесосибирска
ОС	- общественный совет, инициатор проведения НОК
Организации (или ОО)	- муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования города Лесосибирска Красноярского края, в отношении которых осуществляется независимая оценка качества образовательной деятельности
АОУДО	анкета обучающегося в УДО
АРУДО	- анкета родителей обучающихся в УДО
АРУДОИ	- анкета родителей обучающихся в УДО с инвалидностью
ЧЛН	- чек лист «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»
ЧЛС	- чек лист анализа официальных сайтов ОО
ТД	- телефонный звонок
ЭП	- информация, полученная через обращение в образовательную организацию по электронной почты

Заказчик сбора информации в целях НОК (независимая оценка качества условий оказания услуг образовательной деятельности)	Отдел культуры администрации города Лесосибирска Красноярского края
Организация оператор	Автономная некоммерческая организации «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие»
Сроки проведения НОК	Сентябрь - декабрь 2019 года
Контракт	№18 от 01 октября

НОК осуществлялась в отношении УДО:

№	Полное наименование
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»
2	МБУДО «Лесосибирская детская музыкальная школа №2»
3	МБУДО «Лесосибирская детская музыкальная школа №3»
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им. А. Е. Бочкина»

Данная нумерация используется для обозначения образовательных организаций в рамках отчета

В рамках выполнения технического задания Оператором проделана следующая работа:

1. Разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОК организаций;
2. Подготовлены рекомендации в адрес представителей ОС для организации анкетирования, наблюдения за условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Проведен анализ информации, размещенной на сайтах ОО;
4. Проведен телефонный дозвон до ОО;
5. Проведен свод информации, полученный на этапе сбора: обработано 697 анкет, из них АРУДО-346, АОУДО-323, АРОИ-28; 5 чек листов.
6. Подготовлен сводный отчет в форме аналитических материалов.

2. Методика сбора и обобщения данных в целях НОК.

2.1. Критерии и показатели, по которым осуществлялась НОК:

1. Открытость и доступность информации об организации.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2. Обеспечение на официальном сайте 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 получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1. Оборудование территории, прилегающей к 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.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного

обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

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

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

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

2.2 Применяемые методы сбора информации, расчет и максимальное значение баллов по показателям.

УДО	Значение параметров в баллах
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" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")	30
ЧЛН УДО 1.1.	
ЧЛС	
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)	30
ЭП	

ЭС	
ТД	
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)	40
АРУДО 1, 2	
АОУДО 1,2	
Итого по критерию 1	100
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	30
ЧЛН УДО 2.1	
АРУДО 3-8	
АОУДО 3-9	
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	40
ЧЛН УДО 2.2	
АРУДО 9-11	
АОУДО 10-11	
2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
АРУДО 12	
АОУДО 12-17	
Итого по критерию 2	100

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		30
	ЧЛНШ 3.1	
	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		40
	ЧЛНШ 3.2	
	АРШИ 4, 5	
3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		30
	АРШИ 6	
	Итого по критерию 3	100
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)		40
	АРУДО 13	
	АОУДО 18	

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)	40
АРУДО 14, 15	
АОУДО 19	
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
АРУДО 16	
Итого по критерию 4	100
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)	20
АРУДО 17	
5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
АРУДО 18,19	
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50
АРУДО 20-25	
АОУДО 20,21,22	
Итого по критерию 5	100
ИТОГО	500

Расчет суммы баллов по результатам анкетирования осуществляется следующим образом:

1. Сумма баллов по данному вопросу анкеты = (((численность респондентов, выбравших ответы «Да» и «Скорее «да», чем «нет» в положительных утверждениях*) + (численность респондентов, выбравших ответы «Нет» и «Скорее «нет», чем «да» в отрицательных утверждениях*)) / общую численность респондентов, участвующих в анкетировании) · 10

-каждая анкета содержит как положительные, так и отрицательные вопросы – утверждения, например примером положительного вопроса-утверждения является вопрос №1 в АРУДО «На информационных стендах в помещениях учреждения всегда представлена актуальная и полезная для родителей (законных представителей обучающихся) информация», отрицательного – вопрос № 3 в АРУДО «В учреждении НЕ достаточно комфортных зон отдыха, ожидания для обучающихся и их родителей (законных представителей), обеспеченных необходимой мебелью».

2. После подсчета общего количества баллов по каждому показателю, значения приводятся в соответствие с десятибалльной системой.

2.3. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК

2.3.10. ЧЛУДО

Экспертный чек-лист

Фамилия Имя Отчество экспертов (представители родительской общественности)	1.
	2.
	3.
Наименование образовательной организации (далее ОО)	
Сроки сбора информации	

Заполняя чек лист при посещении организации необходимо обвести один из вариантов ответа «да», «нет» или «частично» для каждого пункта. При необходимости, можно оставить комментарии после таблицы.

№	Показатель	Оценка		
1	2	3		
1.1.	Наличие в здании доступной, важной для родителей, информации (стенды, экраны и т.д.)			
1.1.1.	Наличие информации о режиме работы учреждения (в здании, рядом с входом)	да	нет	
1.1.2.	Наличие информации психолога в помощь родителям (законным представителям) обучающихся	да	нет	частично
1.1.3.	Наличие информации о жизни объединений, клубов и т.д. (информация имеется о каждом объединении, клубе)	да	нет	частично
1.1.4.	Наличие официальной информации (администрация ОО, контакты, учредительные документы)	да	нет	частично
1.1.5.	Наличие доступной книги для предложений и замечаний (находится на видном месте в свободном доступе)	да	нет	частично
2.1	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг			
2.1.1	В наличии комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью для родителей (законных представителей) обучающихся	да	нет	нет
2.1.2	В учреждении имеется абсолютно понятная навигация (таблички, указывающие месторасположение кабинета директора, лестниц, залов, путей эвакуации)	да	нет	частично
2.1.3	Для всех обучающихся доступна бесплатно питьевая вода	да	нет	частично
2.1.4	Имеются санитарно-гигиенические помещения. В помещениях имеется мыло, вода, туалетная бумага, полотенце (электросушилки)	да	нет	частично
2.2	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся			
2.2.1	На стендах имеется информация о конкурсах, выставках и т.д., в которых могут принять участие обучающиеся учреждения	да	нет	частично
2.2.2	На стендах имеется информация об участии обучающихся учреждения в соревнованиях, конкурсах, выставках и т.д. на муниципальном и выше уровне	да	нет	частично
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			
3.1.1.	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	да	нет	частично
3.1.2.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	да	нет	

3.1.3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	да	нет	частично
3.1.4.	Наличие сменных кресел-колясок	да		нет
3.1.5.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	да		нет
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая			
3.2.1.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	да	нет	частично
3.2.2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	да	нет	частично

Спасибо за ответы, Ваше мнение

2.3.11. АРУДО

Анкета родителей обучающихся в УДО

Уважаемые родители!

Поделитесь, пожалуйста, Вашим мнением об образовательном учреждении, которое посещает Ваш ребенок. Внимательно ознакомьтесь с вопросами. Выберите вариант ответа, лучше других отражающий Ваше мнение. Анкета анонимная, и мы надеемся на Вашу искренность. Анкета заполняется в отношении старшего ребенка в Вашей семье, посещающего учреждение.

А	Наименование учреждения, который посещает Ваш ребенок		
Б	Сколько лет ребенку?		
В	Который год ребенок посещает учреждение?		
Г	Сколько детей в Вашей семье?		
Д	Какое образование имеют родители в Вашей семье?	1. Высшее	
		2. Неоконченное высшее	
		3. Среднее специальное	
		4. Среднее	

	5. Общее	
--	----------	--

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями (необходимо отметить один вариант ответа в каждой строке):

№	Утверждения	Полностью согласен	Скорее согласен	Скорее НЕ согласен	Полностью НЕ согласен	Затрудняюсь с ответом
1.	На информационных стендах в помещениях учреждения всегда представлена актуальная и полезная для родителей (законных представителей обучающихся) информация					
2.	Необходимая для родителей (законных представителей обучающихся) информация о деятельности учреждения представлена на её официальном сайте					
3.	В учреждении НЕ достаточно комфортных зон отдыха, ожидания для обучающихся и их родителей (законных представителей), обеспеченных необходимой мебелью					
4.	В учреждении имеется абсолютно понятная навигация (таблички, указывающие месторасположение кабинета директора, лестниц, залов, путей эвакуации т.д.)					
5.	Обучающиеся НЕ обеспечены свободным и бесплатным доступом к качественной питьевой воде в любое время пребывания в учреждении.					
6.	В учреждении имеются всегда доступные и чистые санитарно-гигиенические помещения со всем необходимым (наличие мыла, воды, туалетной бумаги, полотенца (электросушилки))					
7.	Помещения учреждения всегда чистые, не требуют косметического ремонта					
8.	Я Недоволен уровнем материально-технической обеспеченности (состояние здания в целом, наличие современного оборудования и т.д.) учреждения					
9.	В учреждении есть необходимые условия для дополнительного образования детей с учетом их интересов					
10.	Мой ребенок с удовольствием участвует в мероприятиях, которые организуются учреждением					

11.	В учреждении созданы условия для того, чтобы ребенок представлял результаты, достижения своей деятельности на муниципальном и выше уровнях.					
12.	Я НЕ удовлетворен в целом комфортностью условий осуществления образовательной деятельности					
13.	Технический персонал, работники, встречающие при ходе в здание, всегда доброжелательны и вежливы					
14.	Педагогические работники НЕ всегда доброжелательны и вежливы					
15.	Представители администрации организации (директор, заместители, бухгалтер) всегда доброжелательны и вежливы					
16.	При телефонном обращении (либо через электронную почту, электронные сервисы на сайте учреждения) работники организации всегда доброжелательны и вежливы					
17.	Я готов рекомендовать учреждение своим близким родственникам, друзьям					
18.	График работы учреждения меня полностью удовлетворяет					
19.	Меня полностью устраивает график проведения мероприятий, собраний с участием родителей (законных представителей)					
20.	В учреждении созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся					
21.	В учреждении есть условия для качественного питания обучающихся					
22.	В учреждении отсутствуют необходимые условия для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся					
23.	Психологическое состояние моего ребенка после пребывания в учреждении вызывает тревогу					
24.	Посещение моим ребенком учреждения поможет ему определиться со своим профессиональным будущим.					
25.	Я не считаю, что в учреждении формируются необходимые в жизни качества для моего ребенка					

Спасибо за ответы, Ваше мнение

2.3.12. АОУДО

Анкета обучающегося в учреждении дополнительного образования

Наименование учреждения _____

Поделитесь, пожалуйста, Вашим мнением б учреждении, которое Вы посещаете. Внимательно прочитайте вопросы. Выберите вариант ответа, лучше других отражающий Ваше мнение. Анкета анонимная, и мы надеемся на Вашу искренность.

А: Сколько лет Вы посещаете данное учреждение?

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями (необходимо отметить один вариант ответа в каждой строке):

№	Утверждения	Полностью согласен	Скорее согласен	Скорее НЕ согласен	Полностью НЕ согласен	Затрудняюсь с ответом
1	Я пользуюсь информацией, размещенной на сайте учреждения	А	Б	В	Г	Д
2	На информационных стендах в учреждении НЕ всегда размещается актуальная и полезная для меня информация	А	Б	В	Г	Д
3	В учреждении созданы условия для комфортного отдыха на переменах, есть нужная для этого мебель (диваны, кресла, скамейки и т.д.) в коридорах, рекреациях.	А	Б	В	Г	Д
4	В учреждении имеются указатели, таблички для понятной навигации (кабинет директора, лестницы, пути эвакуации и т.д.)	А	Б	В	Г	Д

5	В любое время нахождения в учреждении у меня всегда есть бесплатный доступ к качественной питьевой воде	А	Б	В	Г	Д
6	В туалетных комнатах НЕ всегда есть мыло, туалетная бумага	А	Б	В	Г	Д
7	Туалетные комнаты оснащены работающими сушилками для рук (или есть всегда полотенце)	А	Б	В	Г	Д
8	В туалетных комнатах всегда исправны краны. Есть всегда вода, чтобы помыть руки, умыться.	А	Б	В	Г	Д
9	Во всех помещениях учреждения всегда тепло, светло и чисто	А	Б	В	Г	Д
10	В учреждении есть условия для проявления моих творческих (или интеллектуальных, спортивных) способностей	А	Б	В	Г	Д
11	Посещение учреждения позволит мне в будущем стать профессионалом своего дела	А	Б	В	Г	Д
12	В учреждении я НЕ чувствую себя в безопасности	А	Б	В	Г	Д
13	В учреждении организованы необходимые условия для качественного питания	А	Б	В	Г	Д
14	В учреждении моему психическому и физическому здоровью ничего не угрожает	А	Б	В	Г	Д
15	В учреждении всегда есть возможность получить медицинскую помощь	А	Б	В	Г	Д
16	Мне нравится, как выглядит	А	Б	В	Г	Д

	учреждение					
17	Я НЕ считаю учреждение современным с точки зрения материально-технического оснащения	А	Б	В	Г	Д
18	Уборщицы, вахтеры, работники гардероба всегда доброжелательны и вежливы	А	Б	В	Г	Д
19	В учреждении НЕ всегда педагоги относятся ко мне вежливо и доброжелательно	А	Б	В	Г	Д
20	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с ребятами, посещающими вместе учреждение	А	Б	В	Г	Д
21	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с педагогами	А	Б	В	Г	Д
22	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с директором учреждения и его заместителями	А	Б	В	Г	Д

2.3.13. АРУДОИ

Анкета родителей обучающихся в учреждении дополнительного образования с инвалидностью.

Уважаемые родители (законные представители)!
 Поделитесь, пожалуйста, своим мнением об образовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок.
 Полученная информация позволит сделать работу данной организации лучше.
 Заранее благодарны за Ваши искренние ответы.

Если в семье не один «особенный» ребенок, то анкета заполняется в отношении старшего по возрасту.

А	Сколько лет Вашему ребёнку?	
---	-----------------------------	--

Б	Какое образование Вы имеете?	Высшее	
		Неполное высшее	
		Среднее специальное	
		Среднее	

При ответах выбирайте варианты, наиболее близко отражающие вашу позицию.

№	Вопросы	Выберите один из вариантов ответа			
		Да	Скорее «да», чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
1	Обеспечена ли возможности для маломобильных групп населения посадка в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски?	А	Б	В	Г
2	Организация оснащена специальными устройствами для доступа маломобильных групп населения (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п)?	А	Б	В	Г
3	Организация оснащена санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для маломобильных групп населения (пристенные опорные поручни, тактильные обозначения санузла пиктограмма или табличка по Брайлю)?	А	Б	В	Г
4	Есть ли в наличии сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по учреждению для маломобильных групп населения?	А	Б	В	Г
5	Имеется ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуг звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?	А	Б	В	Г
6	В целом Вы удовлетворены доступностью образовательных услуг для вашего ребенка в данной образовательной организации?	А	Б	В	Г

2.4. Матрица для фиксации информации по итогам телефонного дозвона.

	№ п/п	№1
Содержание вопроса*	1	
С какого раза дозвонились (1,2,3)	2	
Даты дозвона (все попытки, через запятую)	3	
Номер телефона	4	
Дозвонились сразу-1. Если не дозвонились, в чем причина? 2 - занята линия; 3- не берут трубку	5	
Сразу ли попали на специалиста, готового ответить на вопрос: 1 - сразу; 2-нет, пригласили (перевели) на другого работника; 3 - нужного специалиста не оказалось	6	
Стиль общения: 1 - вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе); 2 - сдержанный тон общения (без эмоций); 3 - невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	7	
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде - есть; 2 - попытки помочь нет	8	
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Предоставлена информация об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента; 2 - информация об альтернативных вариантах решения вопроса не предоставлена	9	
Итого:		

2.5. Матрица для фиксации информации по итогам функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Аналитический фактор	№пп	Баллы
Ответ на электронное письмо	1	
Наличие электронных сервисов, формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	2	
Наличие анкеты для опроса, раздел «Часто задаваемые вопросы»;	3	
Получение консультации по оказываемым услугам;	4	
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	5	
Итого:		

3. Алгоритм организации анкетирования респондентов в интересах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

3.1. Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся в УДО (учреждение дополнительного образования) АРУДО

ШАГ 1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждой организации.

Определяем ориентировочно общую численность родителей (законных представителей) в организации. Для этого численность обучающихся умножаем на коэффициент 0,6.

Определяем целое значение от полученного числа.

*Например, в организации обучается 102 детей. Значит, ориентировочное число родителей (законных представителей), которым необходимо предложить пройти анкетирование будет $102 * 0,6 = 61,2$. Целое значение 6 человек. Необходимо для анкетирования родителей (законных представителей) в данной организации изготовить 61 анкету.*

ШАГ 2. Определяем списочный состав респондентов.

Если обучающихся в учреждении более 50 человек.

За основу берется общий список всех обучающихся в алфавитном порядке.

Затем в списке оставляем только по одному представителю обучающихся от одной семьи. *Например, получен такой фрагмент списка:...*

23.	<i>Иванова Алена</i>	<i>Клуб</i>
24.	<i>Иванова Ольга</i>	<i>Кружок I</i>
25.	<i>Иванов Сергей</i>	<i>Студия</i>
26.	<i>Иванов Павел</i>	<i>Класс</i>

И допустим в данном случае что у Ольги и Павла одни законные представители, а у Алены и Сергея другие законные представители.

Значит в списке остается Алена и Ольга, а Сергея и Павла из списка убираем.

Далее в сокращенном списке определяем каждого третьего обучающегося, и именно его законным представителям предлагаете пройти анкетирование. На семью одна анкета.

ШАГ 3. Организация анкетирования.

Возможна организация двумя вариантами.

А: Бланки анкет передаются родителям (законных представителей) через детей для заполнения.

Б: Анкетирование родителей (законных представителей) осуществляется на родительских собраниях.

Если используется два варианта одновременно, важно не допустить повторное анкетирование родителей (законных представителей). При этом требование к четкой выборке родителей (законных представителей) для анкетирования согласно инструкции (шаг 2) необходимо неукоснительно соблюдать.

Все бланки заполненных анкет передаются через муниципальный орган отдел культуры администрации города Лесосибирска Оператору.

3.1. Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся с инвалидностью. АРУДОИ

ШАГ 1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждой организации.

Для анкетирования приглашаются все родители (законные представители), дети с инвалидностью которых обучаются в организации (включая дистанционные формы обучения, обучение на дому и т.д.).

ШАГ 2. Организация анкетирования.

Возможна организация двумя вариантами.

А: Бланки анкет передаются родителям (законным представителям) для заполнения.

Б: Анкетирование родителей (законных представителей) осуществляется на родительских собраниях.

Если используется два варианта одновременно, важно не допустить повторное анкетирование родителей (законных представителей). Все бланки заполненных анкет передаются через муниципальный орган отдел культуры администрации города Лесосибирска Оператору.

Анкетирование обучающихся (АОУДО)

ШАГ 1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. При необходимости изготовление необходимого количества анкет для каждой организации.

Если в учреждении обучается более 50 человек:

Определяем целое значение 80% от общей численности обучающихся. Мы получаем численность респондентов, которых необходимо пригласить к анкетированию.

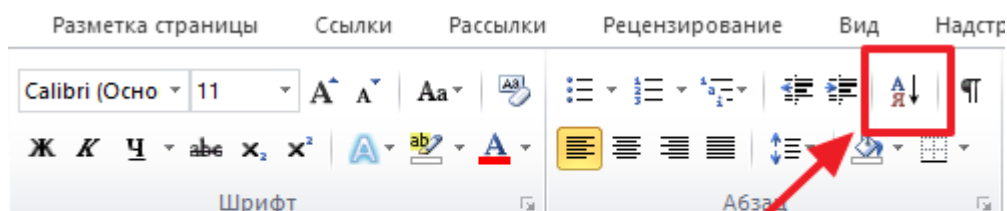
*Например, в организации обучается 123 человек. Значит численность для анкетирования $123 * 0,8 = 98,4$ целое значение – 98 человек.*

При численности обучающихся менее 50 человек, к анкетированию приглашаются все ребята.

ШАГ 2. Определяем списочный состав респондентов.

Организации составляется список всех обучающихся в алфавитном порядке.

Для оперативности составления данных списков рекомендуем пользоваться функцией «сортировка» в документах Word.



Для анкетирования приглашается из данного списка обучающиеся под номерами 1-8, 11-18, 21-28 и т.д..

ШАГ 3. Организация анкетирования.

Определяются представители Общественного совета, представители родительской общественности, которые будут проводить анкетирование обучающихся в организации.

Анкетирование в организации проходит обязательно в присутствии представителей Общественного совета либо представителей родительской общественности члены родительского комитета, например).

Если обучающиеся проходят анкетирование в онлайн режиме, для этого образовательной организацией создаются необходимые условия (выделяется компьютерный класс, составляется график анкетирования обучающихся при необходимости).

Для получения доступа к онлайн анкете ребятам представители родительской общественности либо Общественного совета, ответственные за сбор информации в данной организации, передают индивидуально каждому ссылку и код доступа к онлайн анкете. После этого обучающиеся проходят анкетирование индивидуально. Ссылку на анкету и коды передаются Оператором по электронной почте председателю Общественного совета.

Контакты Оператора: 8(391) 292-96-22, e-mail: krasreg.razvitie@yandex.ru

Если в организации нет возможности организовать анкетирование в онлайн режиме, то используются печатные анкеты. При этом не рекомендуется передавать бланки анкет учащимся для заполнения в домашних условиях, а предлагается заполнить в организации в присутствии представителей от родительской общественности. Пакет заполненных анкет затем передается Оператору через муниципальный орган управления образованием.

Объяснение представителям Общественного совета, представителям родительской общественности для чего проводится независимая оценка.

ЭТО НЕ ЕЩЕ ОДИН НАДЗОРНЫЙ ИНСТРУМЕНТ. ЭТО ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, МУНИЦИПАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА – ТРЕБОВАНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА.

Анкетирование проходит обязательно в присутствии представителей Общественного совета, представителей родительской общественности.

Обучающиеся проходят анкетирование в онлайн режиме, для этого образовательной организацией создаются необходимые условия (выделяется компьютерный класс, составляется график анкетирования обучающихся при необходимости).

Для получения доступа к онлайн анкете ребятам представители родительской общественности либо Общественного совета, ответственные за сбор информации в данной организации, передают индивидуально каждому ссылку и код доступа к онлайн анкете. После этого обучающиеся проходят анкетирование индивидуально. Ссылку на анкету и коды передаются Оператором по электронной почте председателю Общественного совета.

Контакты Оператора: 8(391) 292-96-22, e-mail: krasreg.razvitie@yandex.ru

Если в организации нет возможности организовать анкетирование в онлайн режиме, то используются печатные анкеты. При этом не рекомендуется передавать бланки анкет учащимся для заполнения в домашних условиях, а предлагается заполнить в организации в присутствии представителей от родительской общественности. Пакет заполненных анкет затем передается Оператору через муниципальный орган управления образованием.

4. Обобщение информации по итогам независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности учреждениями.

4.1. Численность респондентов.

№	Наименование	АРУДО, чел.	АОУДО, чел.	АРУДОИ, чел.
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»	68	82	6
2	ММБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №2	68	58	7
3	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №3	84	15	5
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»	47	78	6
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им. А. Е. Бочкина»	79	90	4

4.3. Характеристика респондентов -родителей (законных представителей) обучающихся в учреждении дополнительного образования.

№	Наименование	Б. Сколько лет ребенку? ¹	В. Который год ребенок посещает учреждение? ¹	Г. Сколько детей в Вашей семье? ¹	Д. Какое образование имеете Вы? ²	А: Сколько лет Вы посещаете данное учреждение?
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»	11,5	4,2	2,1	3,8	5,3
2	ММБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №2	9,6	2,7	2,1	3,6	4,4
3	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №3	10,1	2,8	2,0	3,3	4,5
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»	12,6	3,2	2,0	3,1	4,3
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им .А. Е. Бочкина»	10,1	2,9	1,8	3,1	3,7

¹ – среднее значение;

² – среднее значение (1 – среднее, 2 – ср. специальное, 3 – неполное высшее, 4 – высшее)

4.4. Результаты телефонного дозвона

Наименование	С какого раза дозвонились (1,2,3)	Даты дозвона (все попытки, через запятую)	Номер телефона	Дозвонились сразу-1. Если не дозвонились, в чем причина? 2 - занята линия; 3- не берут трубку	Сразу ли попали на специалиста, готового ответить на вопрос: 1 - сразу; 2-нет, пригласили (перевели) на другого работника; 3 - нужного специалиста не оказалось	Стиль общения: 1 - вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе); 2 - сдержанный тон общения (без эмоций); 3 - невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде - есть; 2 - попытки помочь нет	Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Предоставлена информация об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента; 2 - информация об альтернативных вариантах решения вопроса не предоставлена	Итого:
МБУДО ЛДХШ №1	1	21.11.2019	(39145) 6-29-60	1	1	1	1	1	10
МБУДО ЛДМШ №2	1	21.11.2019	(39145) 5-16-95	1	1	1	1	1	10
МБУДО ЛДМШ №3	1	21.11.2019	(39145) 3-12-80	1	1	1	1	1	10
МБУДО НДХШ	1	21.11.2019	(39145) 3-44-30	1	1	1	1	1	10
МБУДО Школа искусств	1	21.11.2019	(39145) 6-48-26	1	1	1	1	1	10

4.7. Анализ официальных сайтов УДО.

Номера ОО		1	2	3	4	5
Наименование проверяемого раздела						
1	О дате создания образовательной организации	1	1	1	1	1
2	Об учредителе, учредителях образовательной организации	1	1	1	1	1
3	О месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1
4	О режиме, графике работы	1	1	1	1	1
5	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1
О структуре и органах управления образовательной организации						
6	О структуре и органах управления образовательной организации	1	0,5	1	1	1
Формы и сроки обучения в ОО, аккредитация						
7	О формах обучения	1	0	0	1	0
8	О нормативном сроке обучения	1	1	0	1	0
Учебные планы и программы, стандарты, информация об обучающихся						
9	Об описании образовательной программы (основной) с приложением ее копии	1	1	0	1	1
10	Об учебном плане с приложением его копии	1	1	1	1	1
11	О календарном учебном графике с приложением его копии	1	1	1	0	0
12	О методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	1	0	0	1	0
13	О реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	1	1	1	1	1

14	О численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	1	1	0	0	0
15	О языках, на которых осуществляется образование (обучение)	1	1	1	1	0
16	О федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)	1	1	1	0	1
О руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)						
17	Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей	1	1	1	1	1
18	Должность руководителя, его заместителей	1	1	1	0	1
19	Контактные телефоны	1	1	1	0	1
20	Адрес электронной почты	1	1		0	1
О персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования						
21	Фамилия, имя, отчество	1	1	1	1	1
22	Должность	1	1	1	1	1
23	Преподаваемые дисциплины	1	0	1	1	1
24	Наименование направления подготовки и (или) специальности	0	0	1	1	1
25	Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии)	1	0	0	1	0
26	Стаж работы по специальности	1	0	1	1	1
О материально-техническом обеспечении образовательной деятельности						
27	Информация о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий	1	1	0	1	1
28	Информация о наличии библиотек, объектов питания и охраны здоровья обучающихся	0	0	1	0	0
О порядке приема в ОУ						
29	Порядок приема (описание + документы)	0	1	1	1	1

30	Наличие вакантных мест в ОО	1	1	0	0	0
О финансовой деятельности						
31	Расходование по итогам финансового года. Поступление финансовых и материальных средств	0	0	0	0	0
Отчет о результатах самообследования						
32	Наличие отчета о самообследовании ОО	1	0	1	1	1
Порядок оказания платных образовательных услуг						
33	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг	1	1	1	1	1
Копии документов						
34	Устав	1	1	1	1	1
35	Лицензия. Приложения к лицензии	1	1	1	1	1
36	Свидетельство об аккредитации. Приложения к свидетельству об аккредитации	1	1	1	1	0
37	План финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы	1	1	1	1	1
Дополнительно. Копии документов						
38	Правила внутреннего распорядка обучающихся.	0	0	1	1	1
39	Правила трудового распорядка	0	0	1	0	1
40	Коллективный договор	1	0	1	0	1
Итого:		34	27,5	30	29	29

4.8. Ответ на электронную почту. Наличие сервисов на официальных сайтах для обратной связи.

№	Наименование	Официальный сайт образовательной организации	Информация, полученная через обращение в образовательную организацию по электронной почте *	Наличие электронных сервисов, формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.**	Наличие анкеты для опроса, раздел «Часто задаваемые вопросы»; **	Получение консультации по оказываемым услугам;**	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты)**
1	МБУДО ЛДХШ №1	hudogka2007@yandex.ru	1	1	1	0	1
2	МБУДО ЛДМШ №2	lesosib.muz2@mail.ru	1	1	0	0	0
3	МБУДО ЛДМШ №3	les.myzikalka-3@yandex.ru	1	1	0	0	1
4	МБУДО НДХШ	novodhsh@krasmail.ru	1	1	0	0	1
5	МБУДО Школа искусств	les_bochkin@mail.ru	1	1	0	0	1

*-ответ поступил – 1 балл, нет – 0 баллов

**-есть сервис – 1 балл, нет – 0 баллов

4.9. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность (без учета поправочных коэффициентов)

№	Показатель	МБУДО ЛДХШ №1	МБУДО ЛДМШ №2	МБУДО ЛДМШ №3	МБУДО НДХШ	МБУДО Школа искусств
1.1. Наличие в здании доступной, важной для родителей, информации (стенды, экраны и т.д.)						
1.1.1.	Наличие информации о режиме работы учреждения (в здании, рядом с входом)	2	2	2	2	2
1.1.2.	Наличие информации психолога в помощь родителям (законным представителям) обучающихся	0	2	2	2	0
1.1.3.	Наличие информации о жизни объединений, клубов и т.д. (информация имеется о каждом объединении, клубе)	0	2	2	0	2
1.1.4.	Наличие официальной информации (администрация ОО, контакты, учредительные документы)	2	2	2	2	2
1.1.5.	Наличие доступной книги для предложений и замечаний (находится на видном месте в свободном доступе)	2	2	2	2	2
Итого по критерию 1.1.		6	10	10	8	8
2.1..Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг						
2.1.1.	В наличии комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью для родителей (законных представителей) обучающихся	2	2	2	2	2
2.1.2.	В учреждении имеется абсолютно понятная навигация (таблички, указывающие месторасположение кабинета директора, лестниц, залов, путей эвакуации)	2	2	2	2	2
2.1.3.	Для всех обучающихся доступна бесплатно питьевая вода	2	2	2	2	2
2.1.4.	Имеются санитарно-гигиенические помещения. В помещениях имеется мыло, вода, туалетная бумага, полотенце (электросушилки)	2	2	2	2	2

Итого по критерию 1.2.		8	8	8	8	8
2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся						
2.2.1.	На стендах имеется информация о конкурсах, выставках и т.д., в которых могут принять участие обучающиеся учреждения	2	2	2	2	2
2.2.2.	На стендах имеется информация об участии обучающихся учреждения в соревнованиях, конкурсах, выставках и т.д. на муниципальном и выше уровне	2	2	2	2	2
Итого по критерию 2.2.		4	4	4	4	4
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов						
3.1.1.	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	0	0	0	0	0
3.1.2.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0	0	0	0	0
3.1.3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0	0	0	0	0
3.1.4.	Наличие сменных кресел-колясок	0	0	0	0	0
3.1.5.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0	0	0	0	0
Итого по критерию 3.1.		0	0	0	0	0
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая						
3.2.1.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0	1	1	0	0
3.2.2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0	0	0	0	0
Итого по критерию 3.2.		0	1	1	0	0

5. Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке.

Обозначение приоритетов:

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" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")
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)
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)
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
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
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
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

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
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
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)
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)
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей 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)
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5.1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Наименование ОО \ аналитический фактор		1.1.	1.2.	1.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		30	30	40
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»	24	28	20
2	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №2	22,5	24	38
3	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №3	24	26	26
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»	22,2	26	22
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им. А.Е. Бочкина»	22,2	26	25

5.2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Наименование ОО \ аналитический фактор		2.1.	2.2.	2.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		30	40	30
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»	19	32	17
2	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №2	29	39	26
3	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №3	21	33	19
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»	15	31	14
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им. А.Е. Бочкина»	20	28	15

5.3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Наименование ОО \ аналитический фактор		3.1.	3.2.	3.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		30	40	30
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»	5	11	18
2	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №2	0	9	30
3	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №3	0	2	0
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»	0	11	15
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им. А.Е. Бочкина»	0	0	0

5.4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

Наименование ОО \ аналитический фактор		4.1.	4.2.	4.3.
<i>Мёальное значение показателей</i>		40	40	20
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»	31,9	31,4	17,4
2	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №2	39,7	39,7	20,0
3	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №3	36,1	34,6	19,2
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»	29,7	33,0	16,4
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им. А.Е. Бочкина»	29,2	24,3	15,6

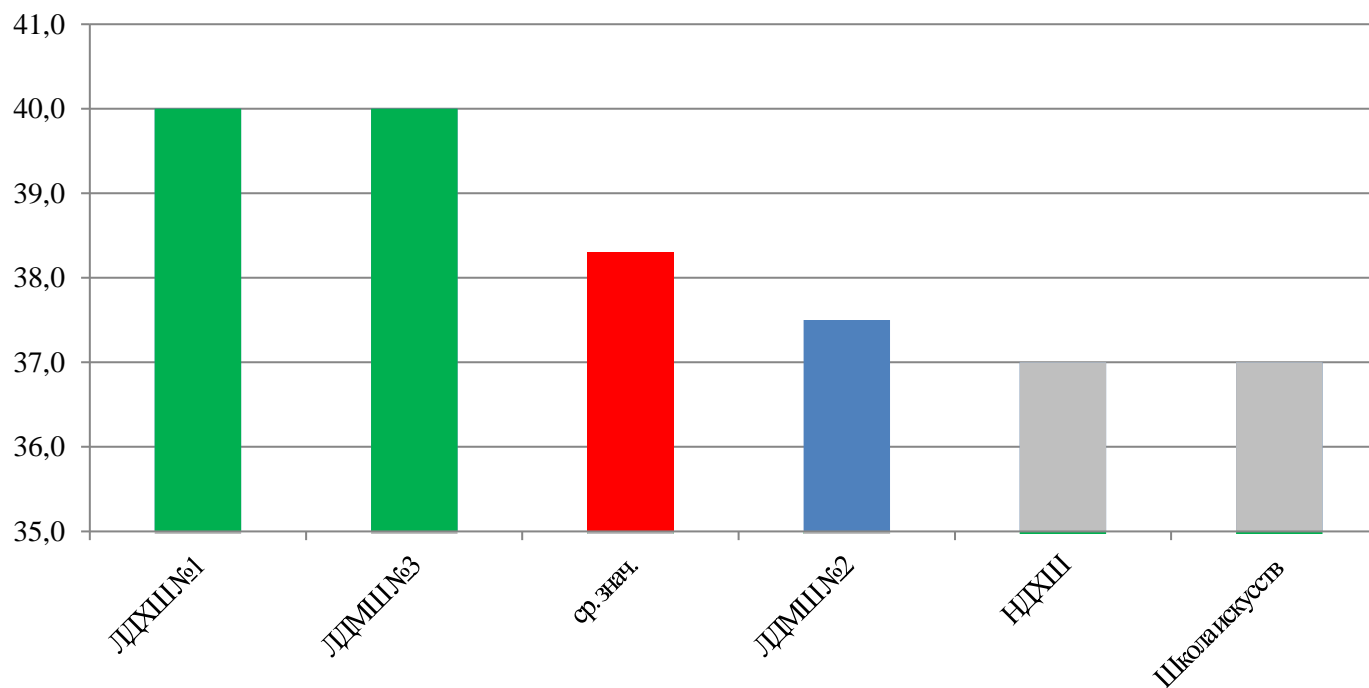
5.5. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы"

Наименование ОО \ аналитический фактор		5.1.	5.2.	5.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		20	30	50
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»	18,7	26,0	29,0
2	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №2	19,9	30,0	42,7
3	МБУДО Лесосибирская детская музыкальная школа №3	19,8	27,9	33,4
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»	18,3	25,9	29,6
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им. А.Е. Бочкина»	18,5	21,6	26,0

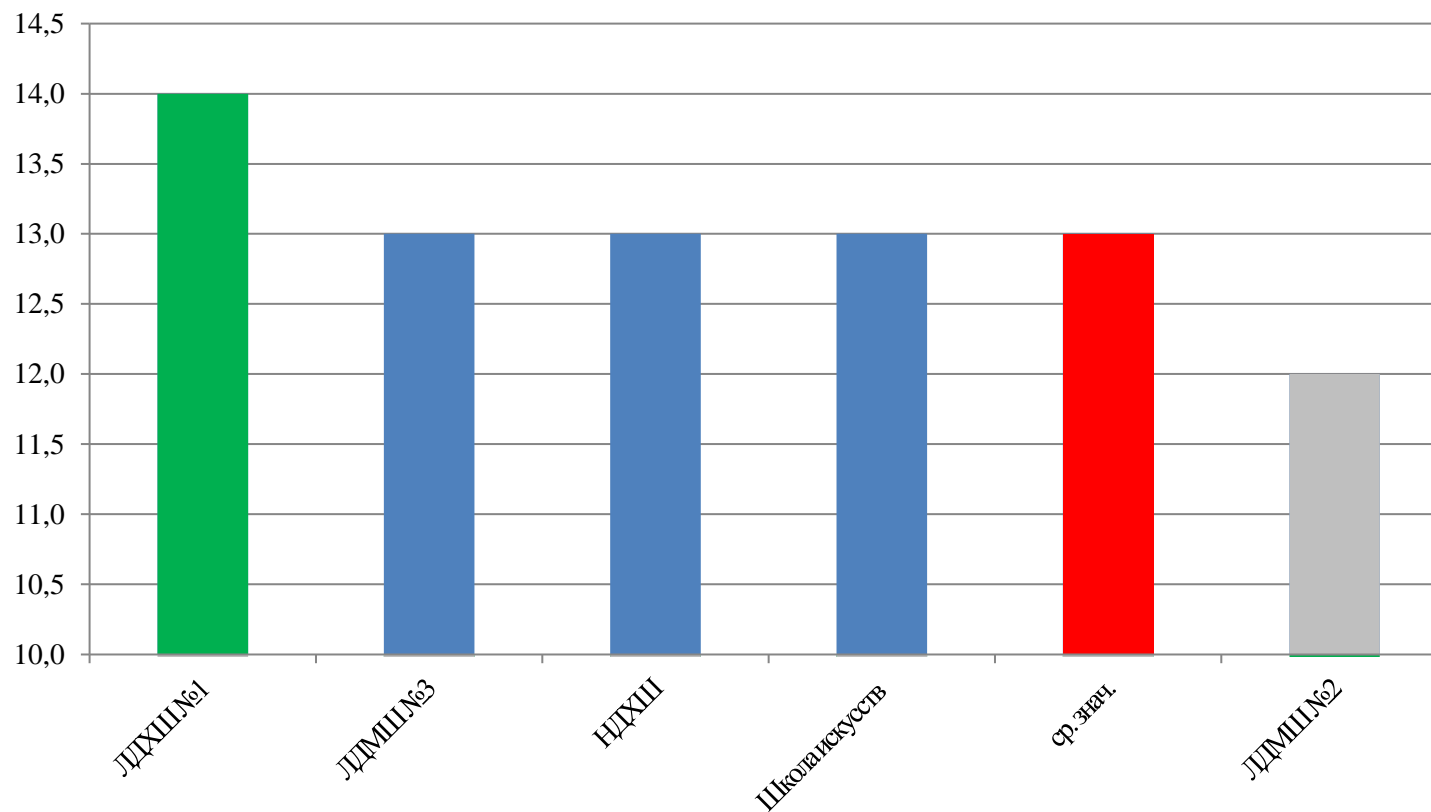
6. Сравнение ОО на основании полученной информации.

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"

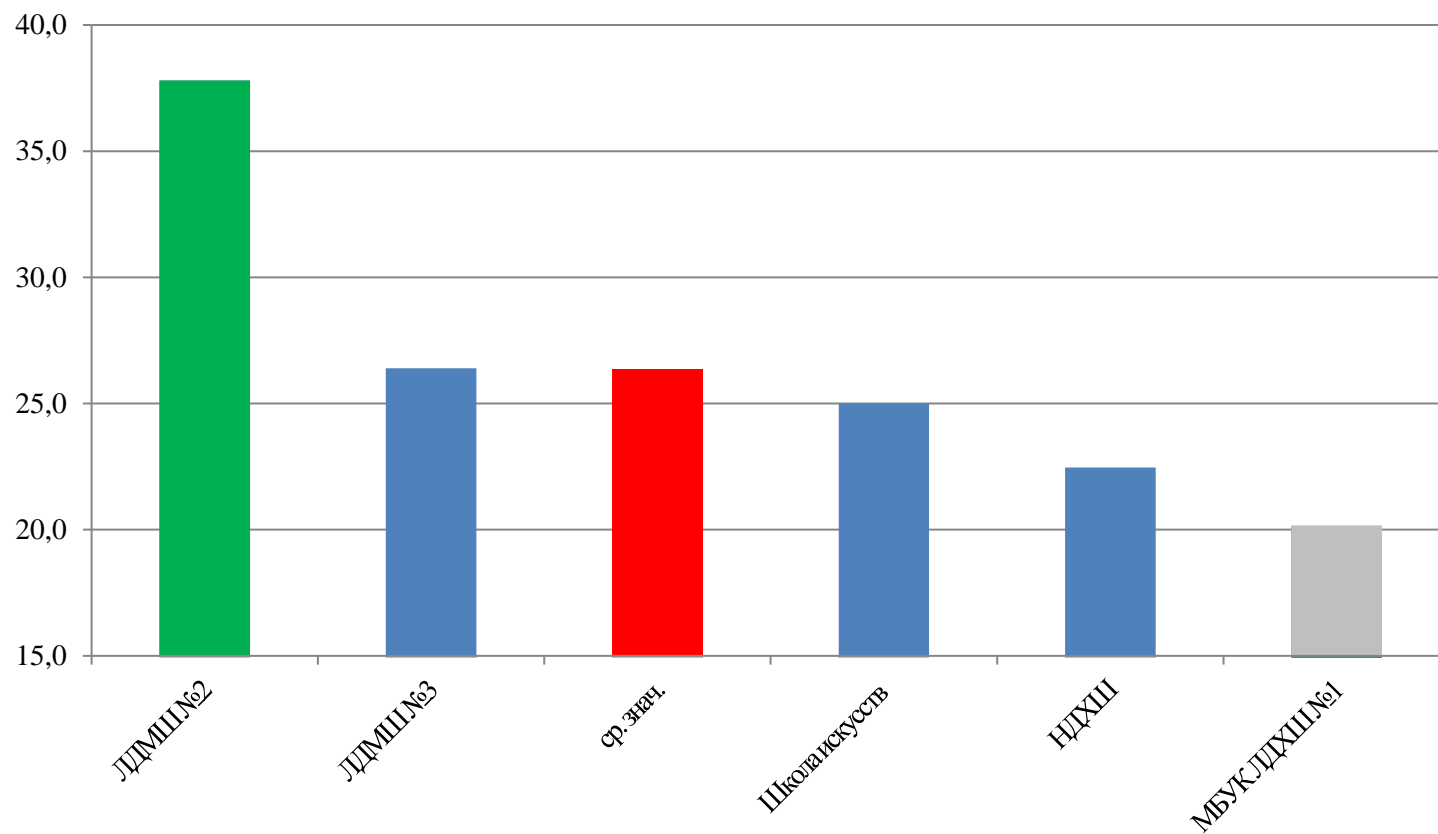
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 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" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")



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)

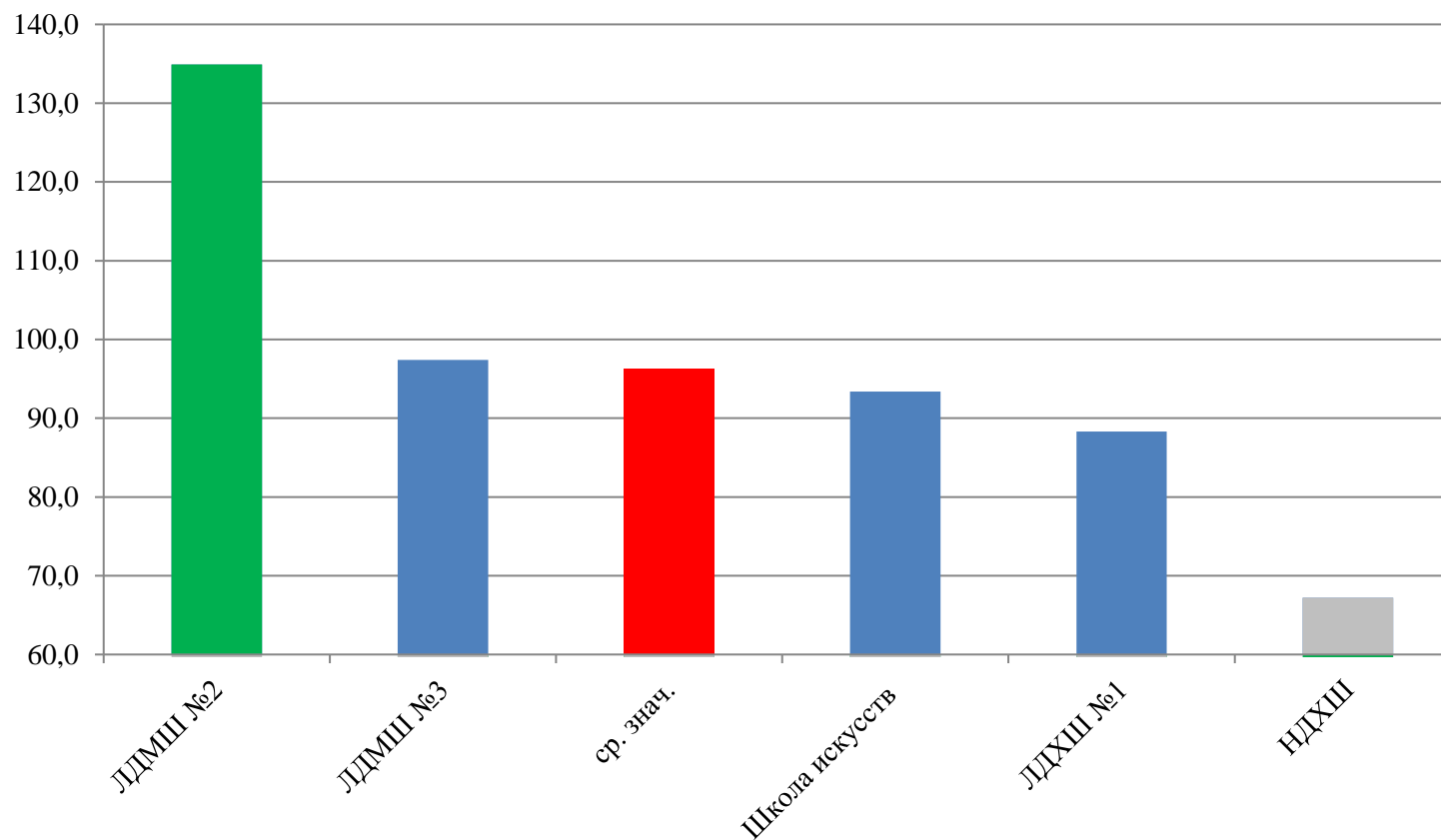


1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

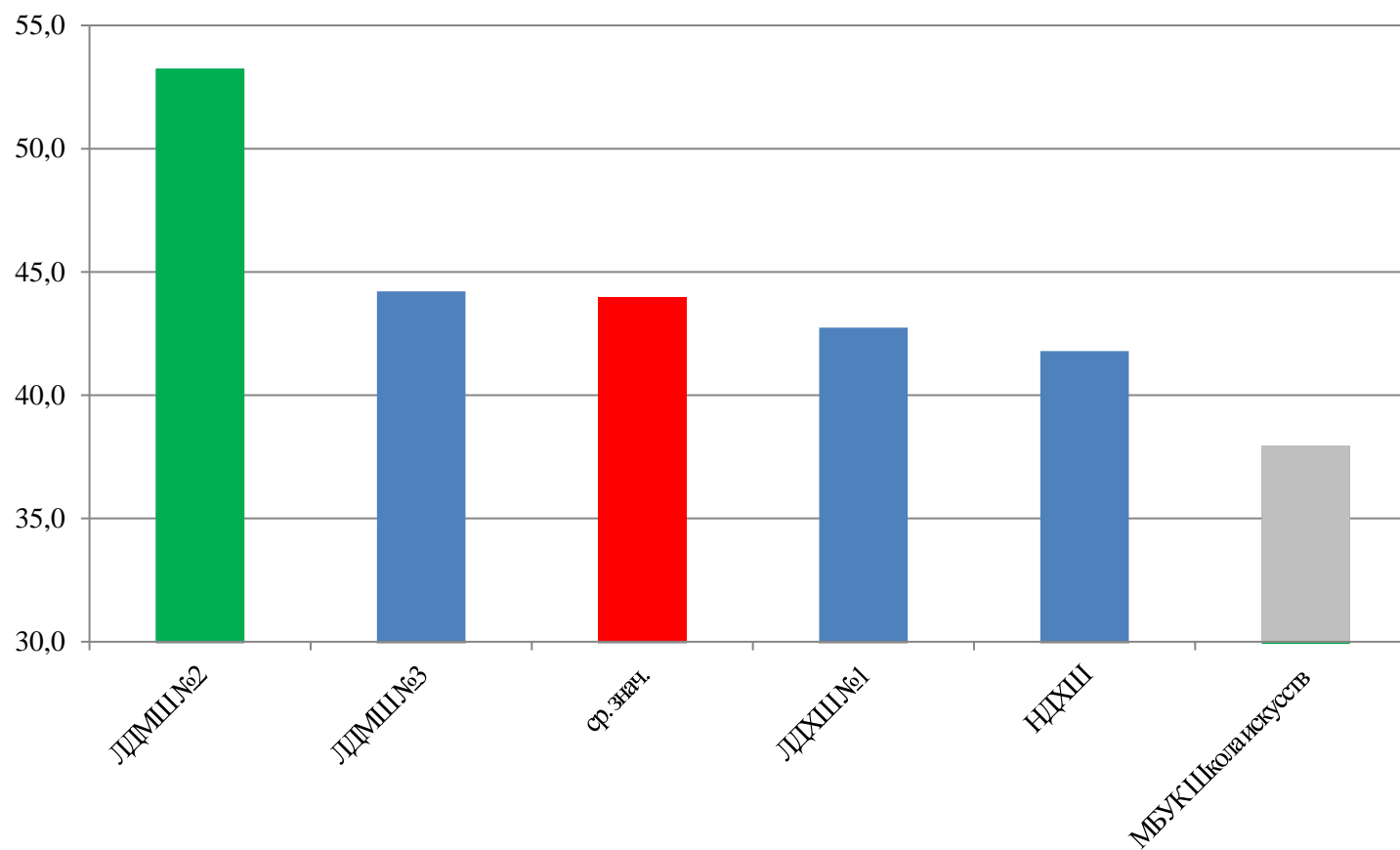


2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

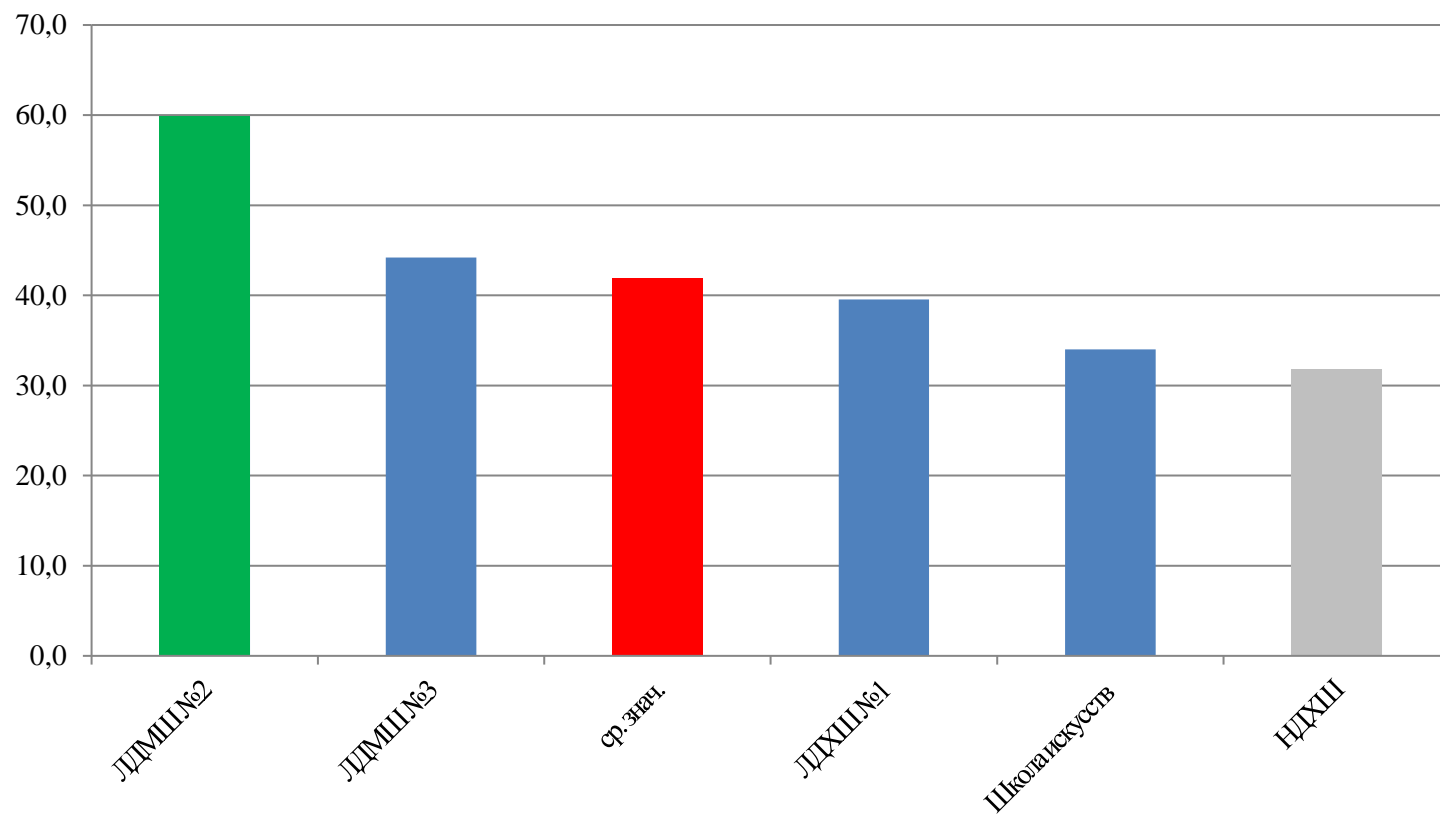
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации



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

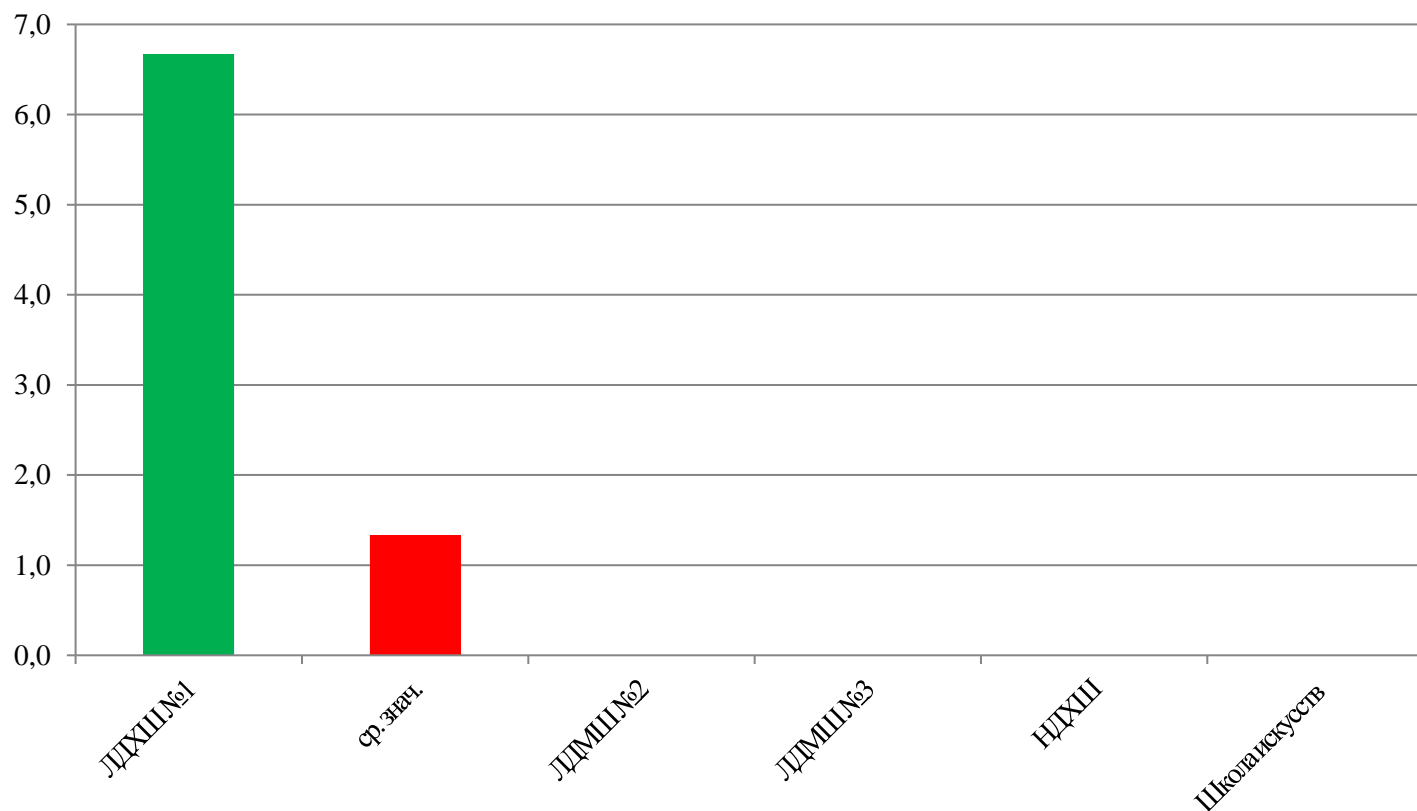


2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

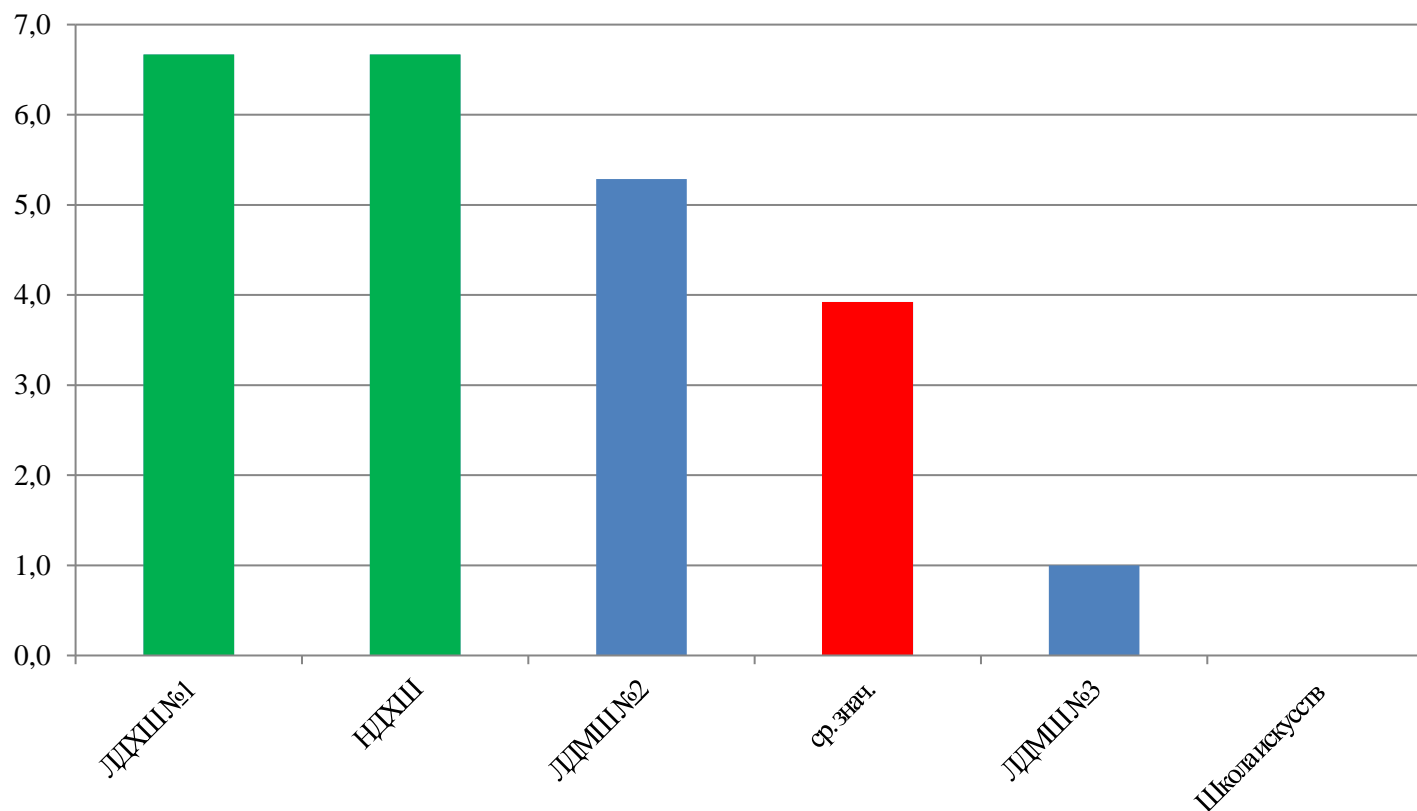


3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

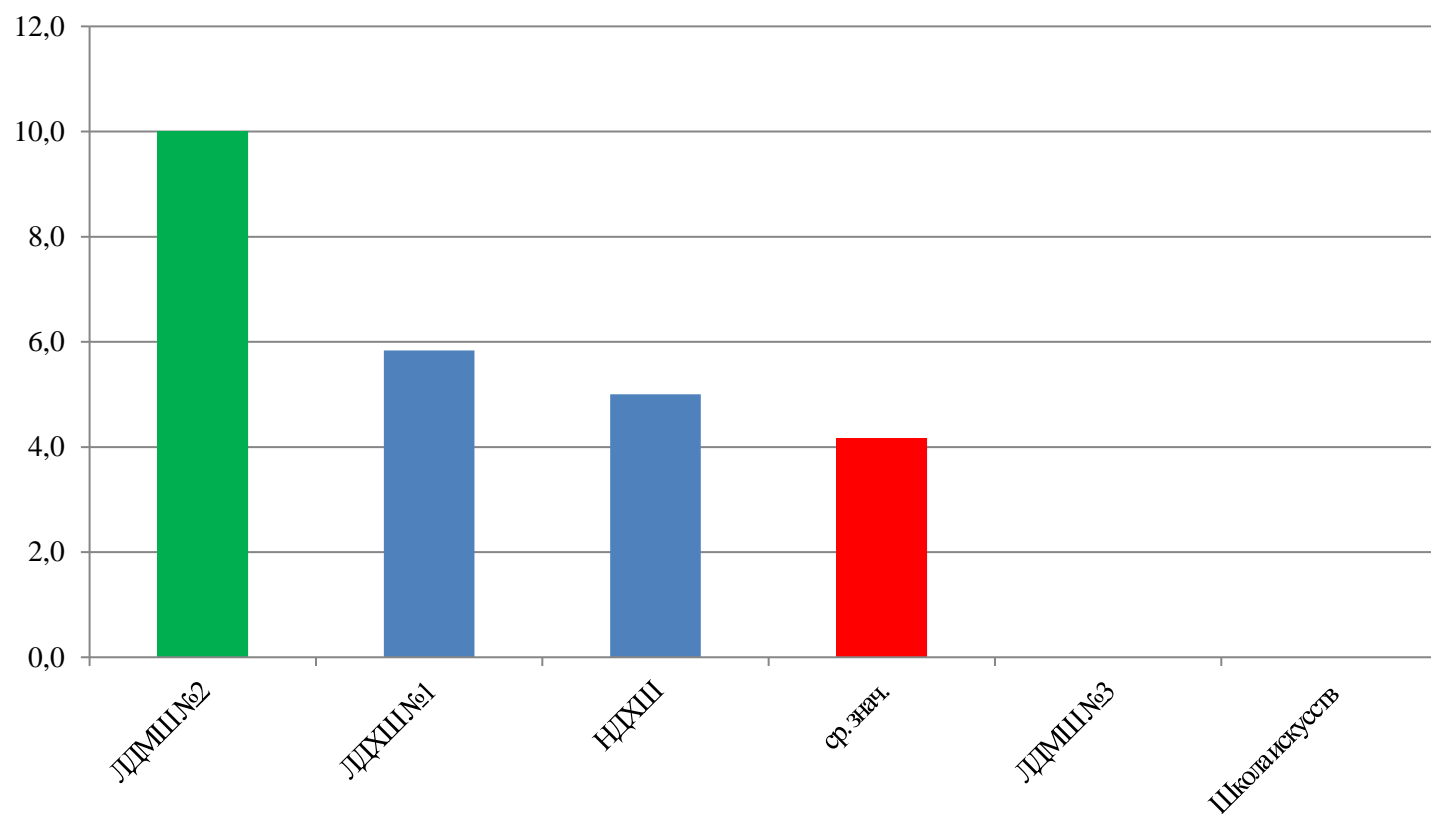
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации



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

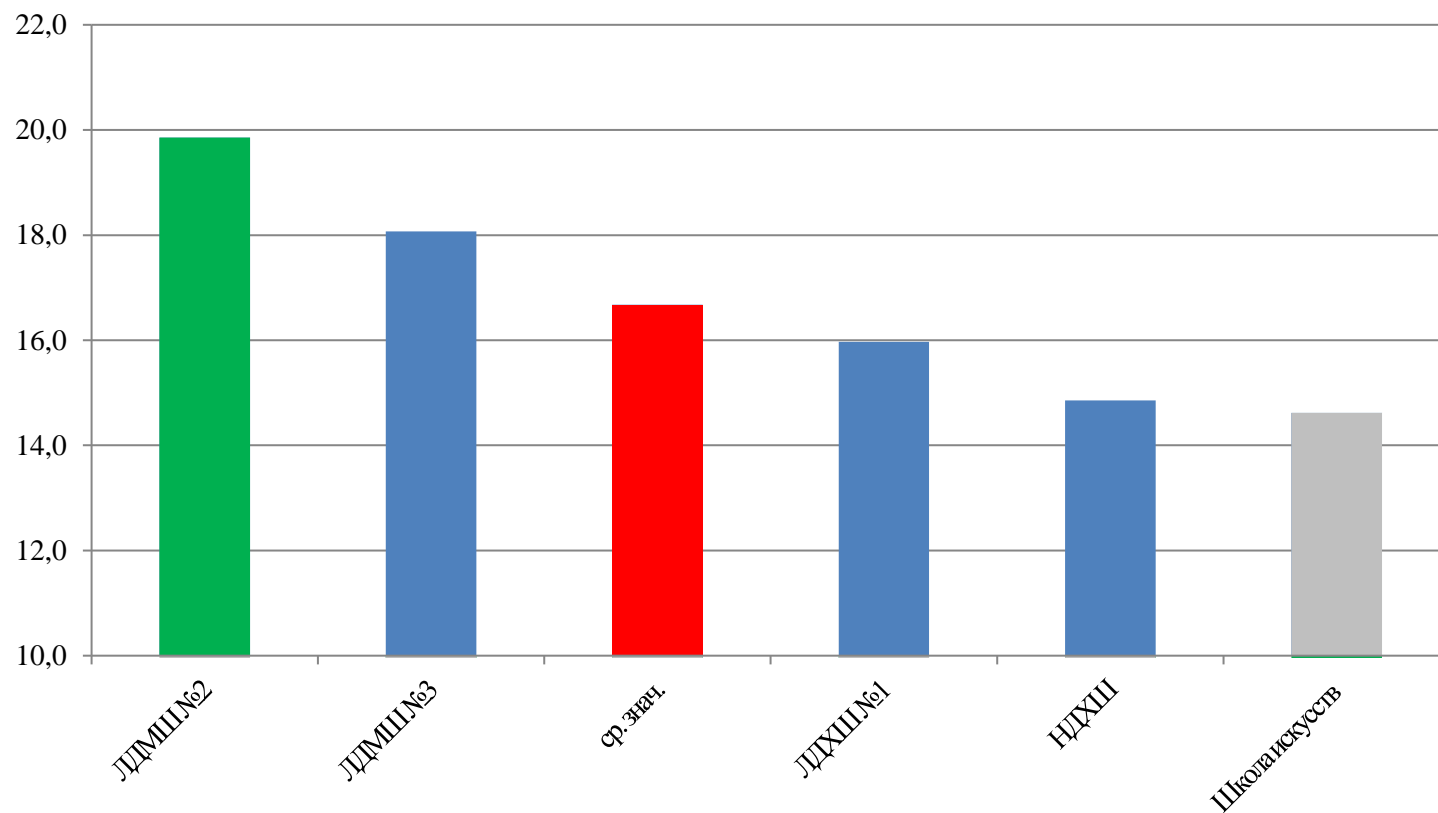


3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

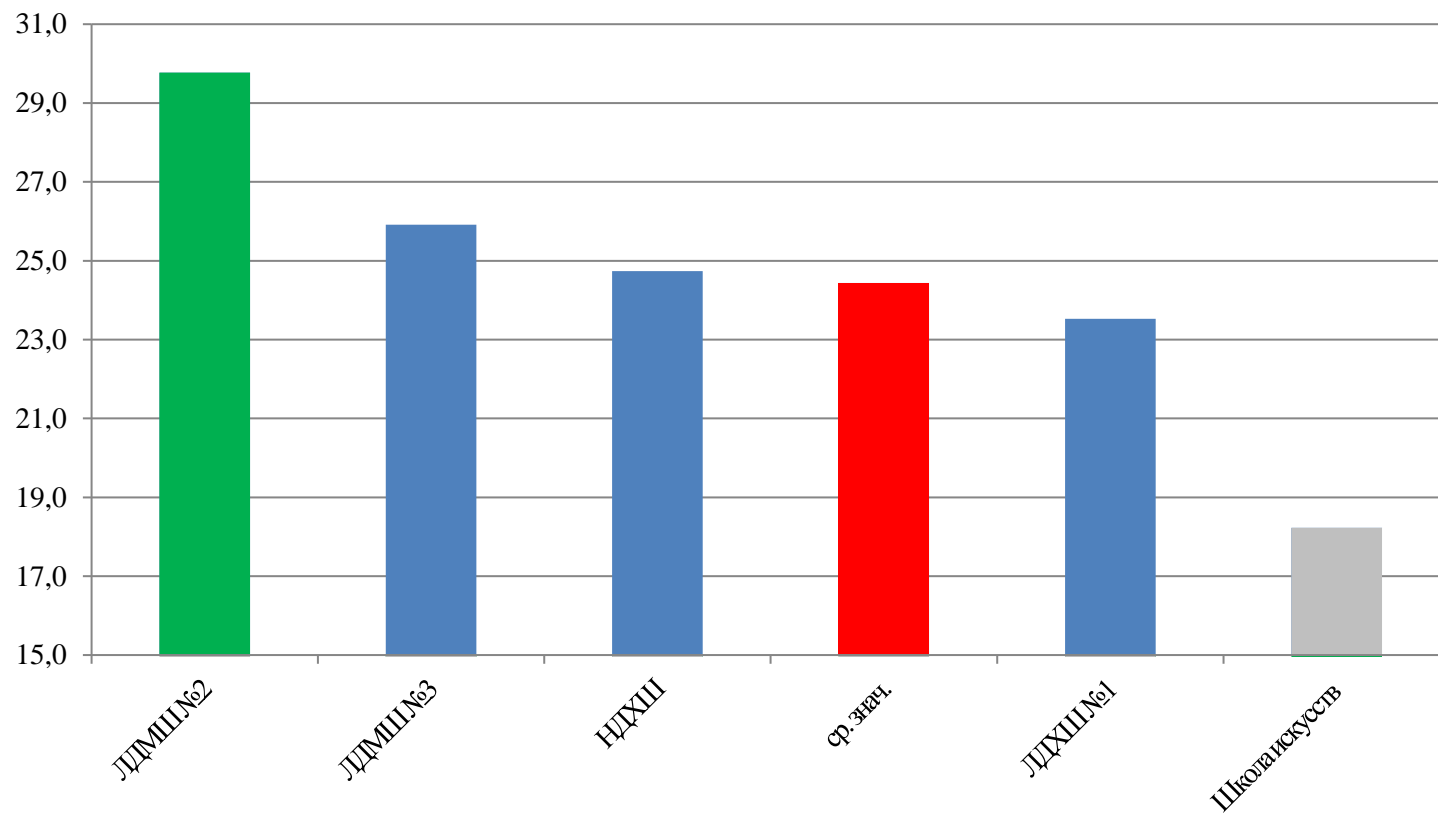


4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

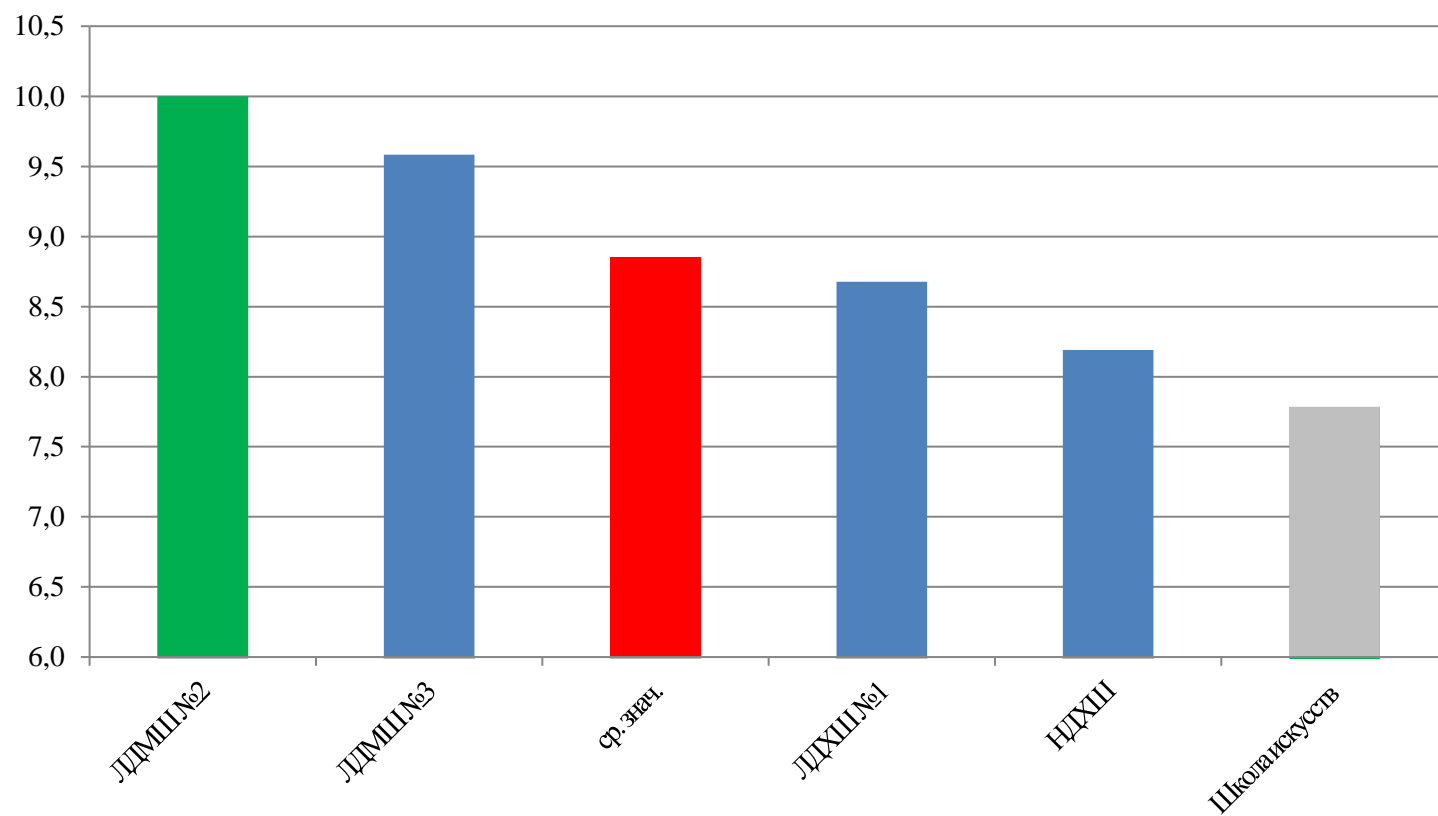
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



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)

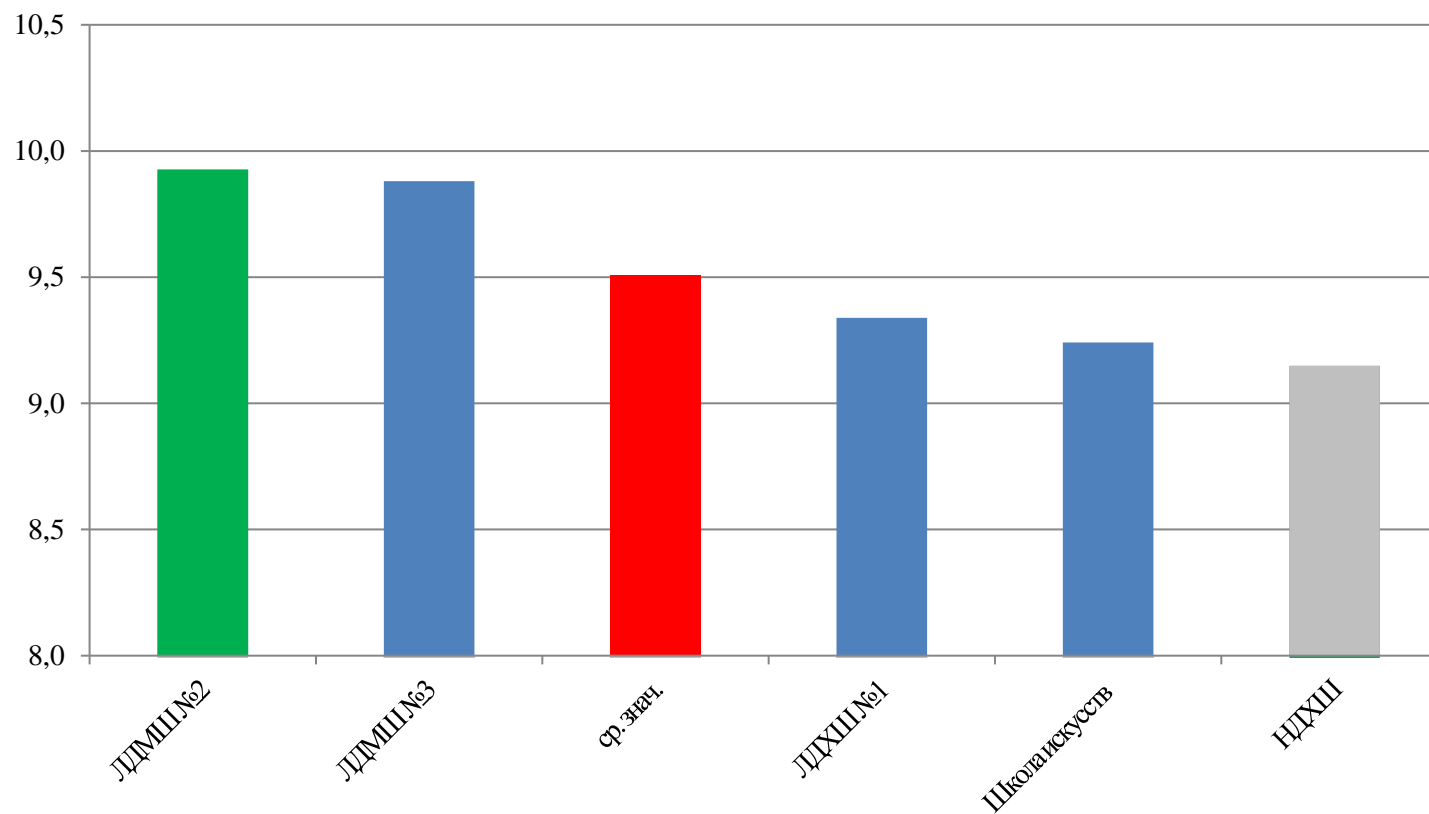


4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

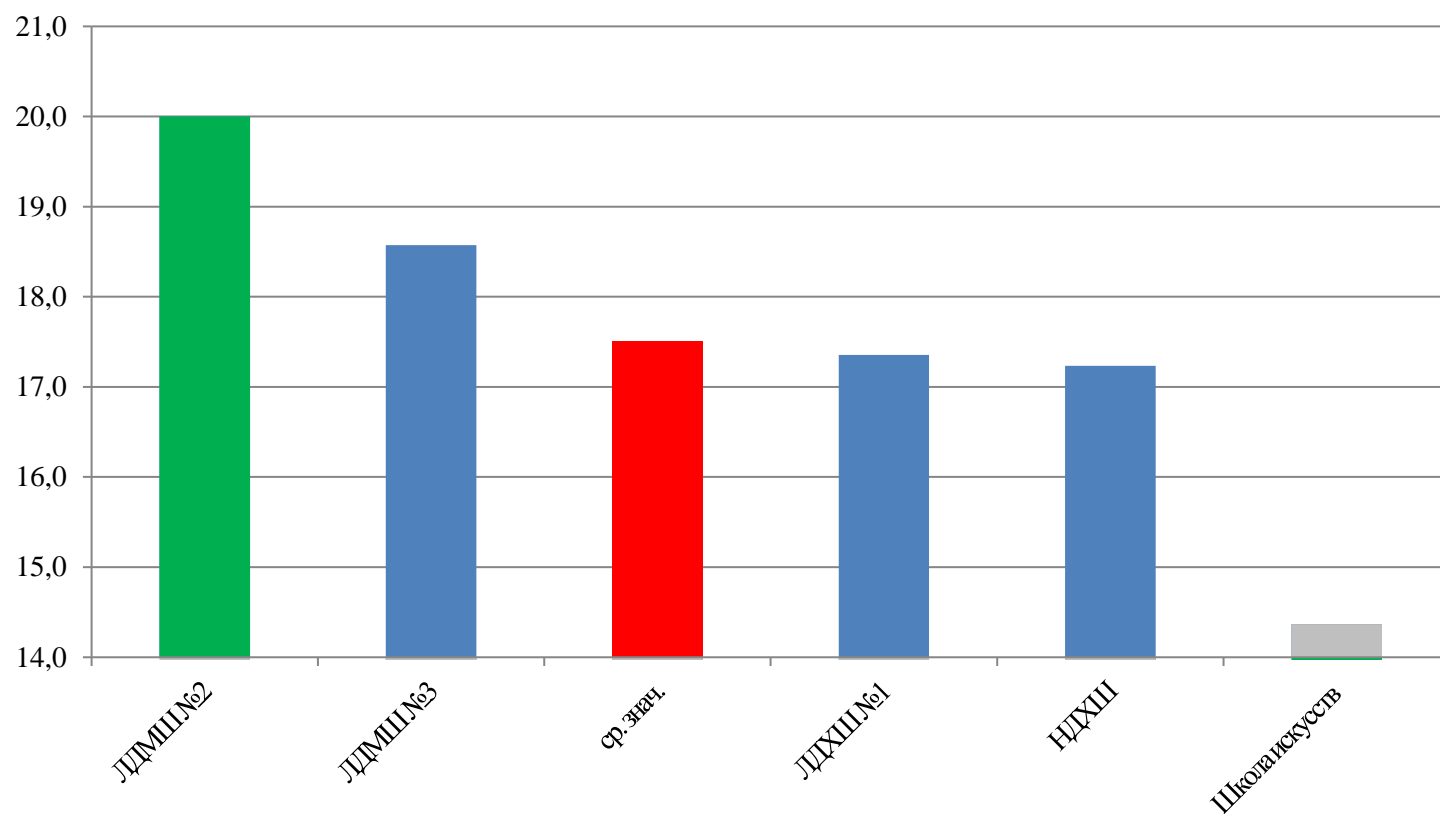


5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

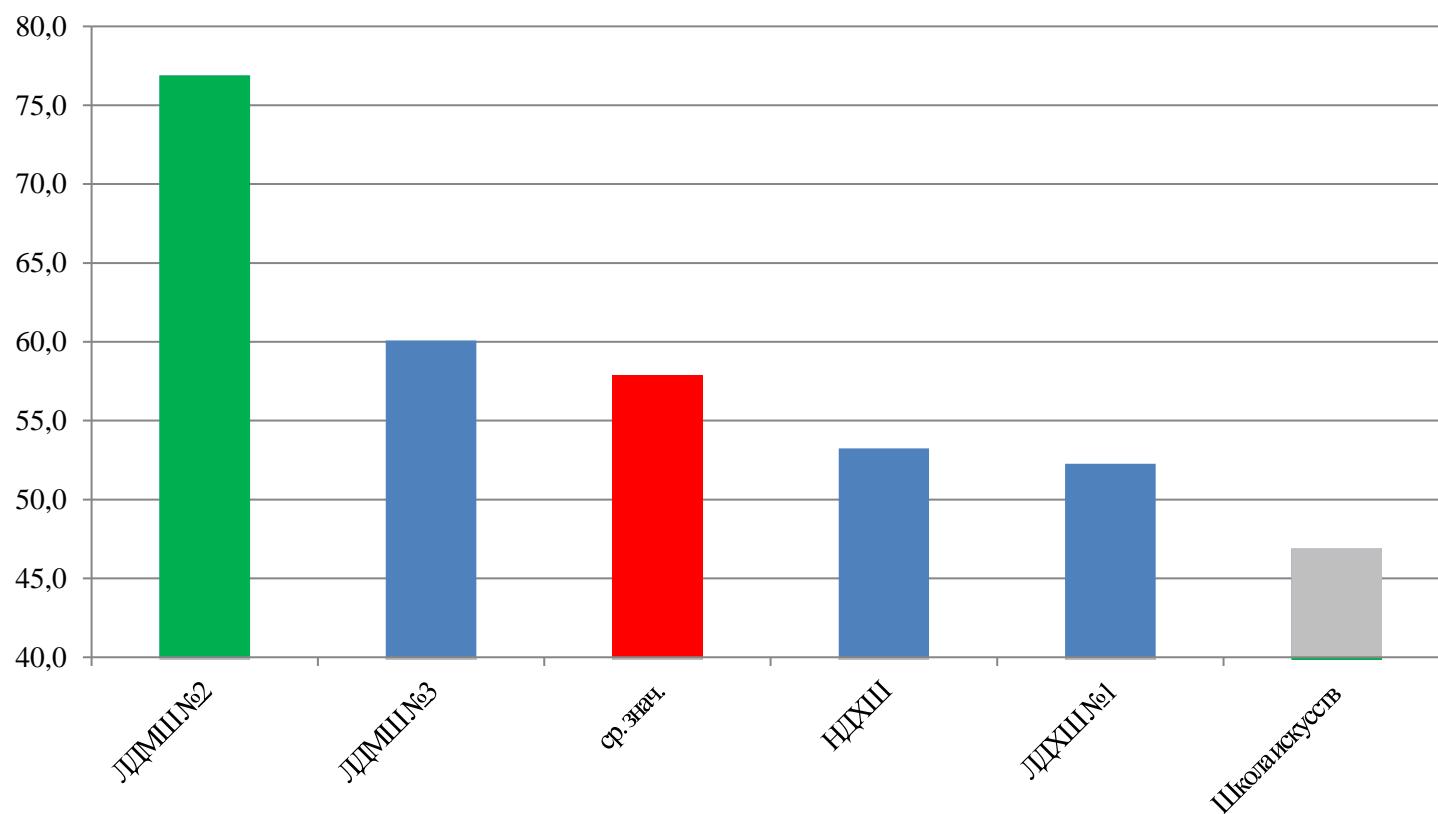
5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



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



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

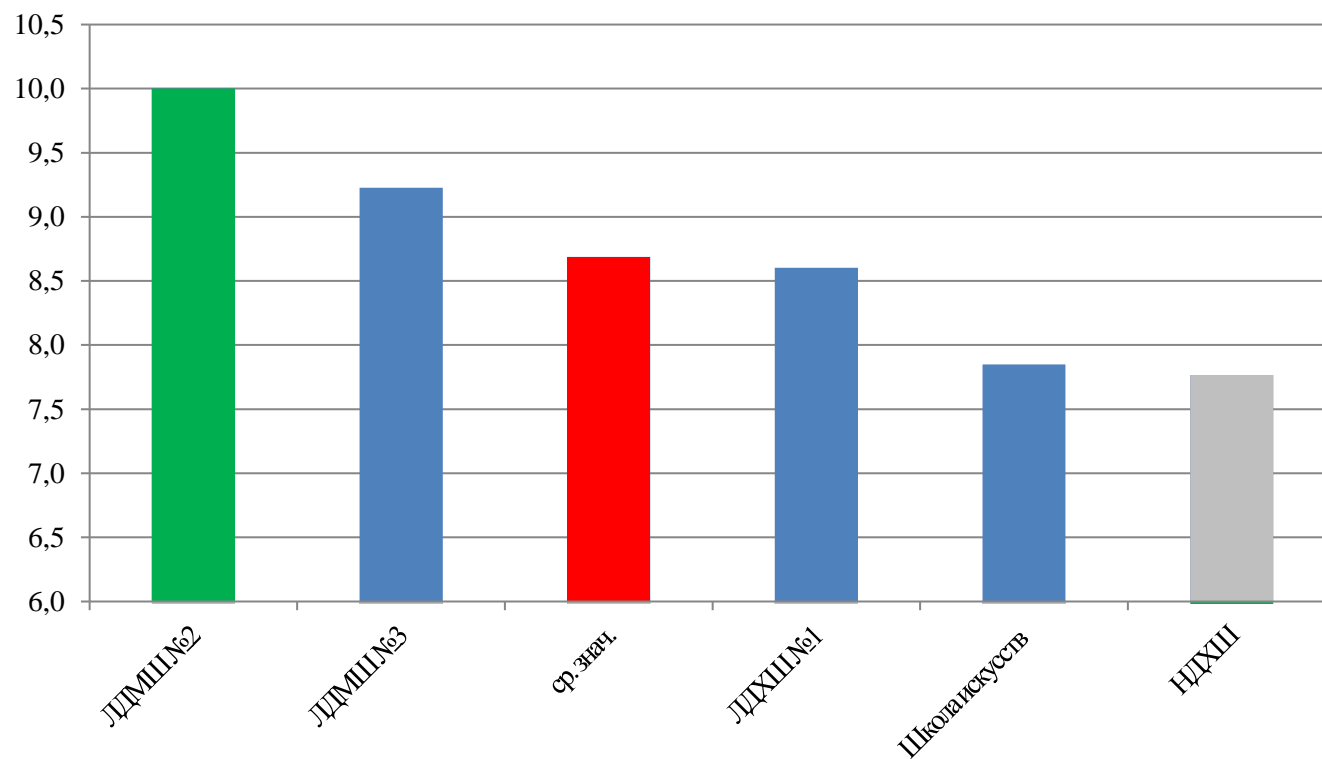


7. Данные анкетирования (без учета поправочных коэффициентов)

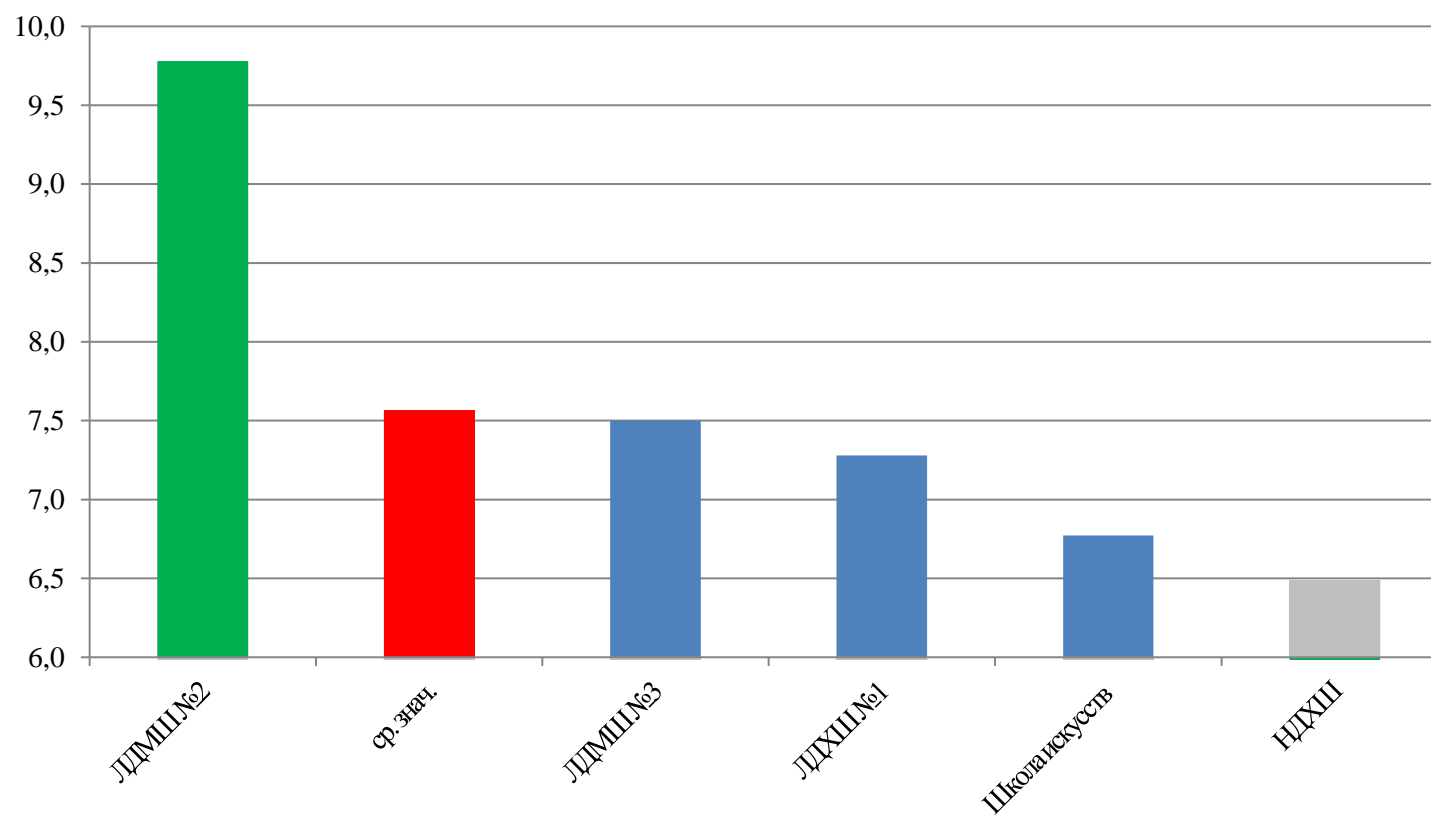
7.3. МБУДО

7.3.1. АРУДО

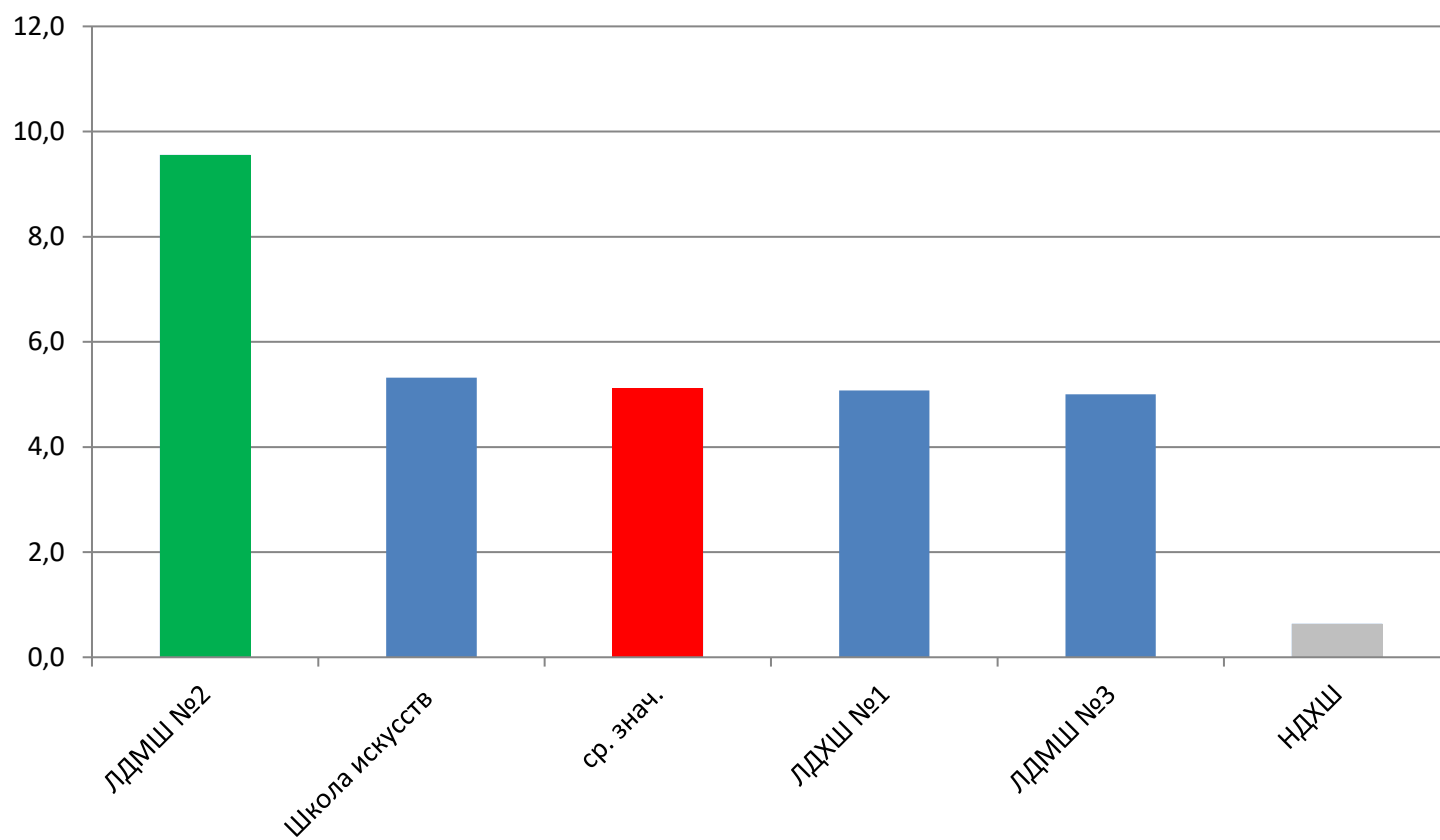
1. На информационных стендах в помещениях учреждения всегда представлена актуальная и полезная для родителей (законных представителей обучающихся) информация.



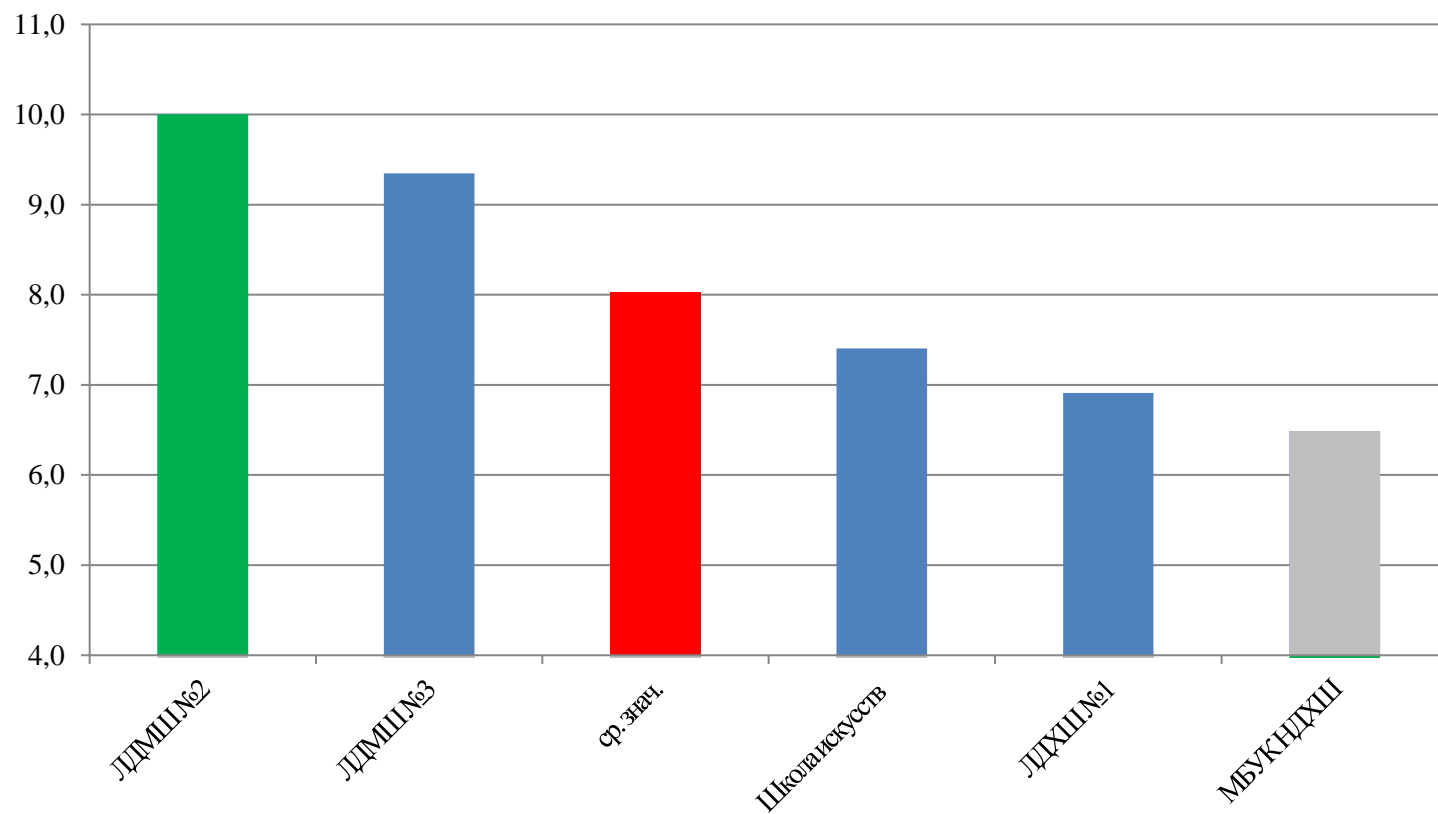
2. Необходимая для родителей (законных представителей обучающихся) информация о деятельности учреждения представлена на её официальном сайте



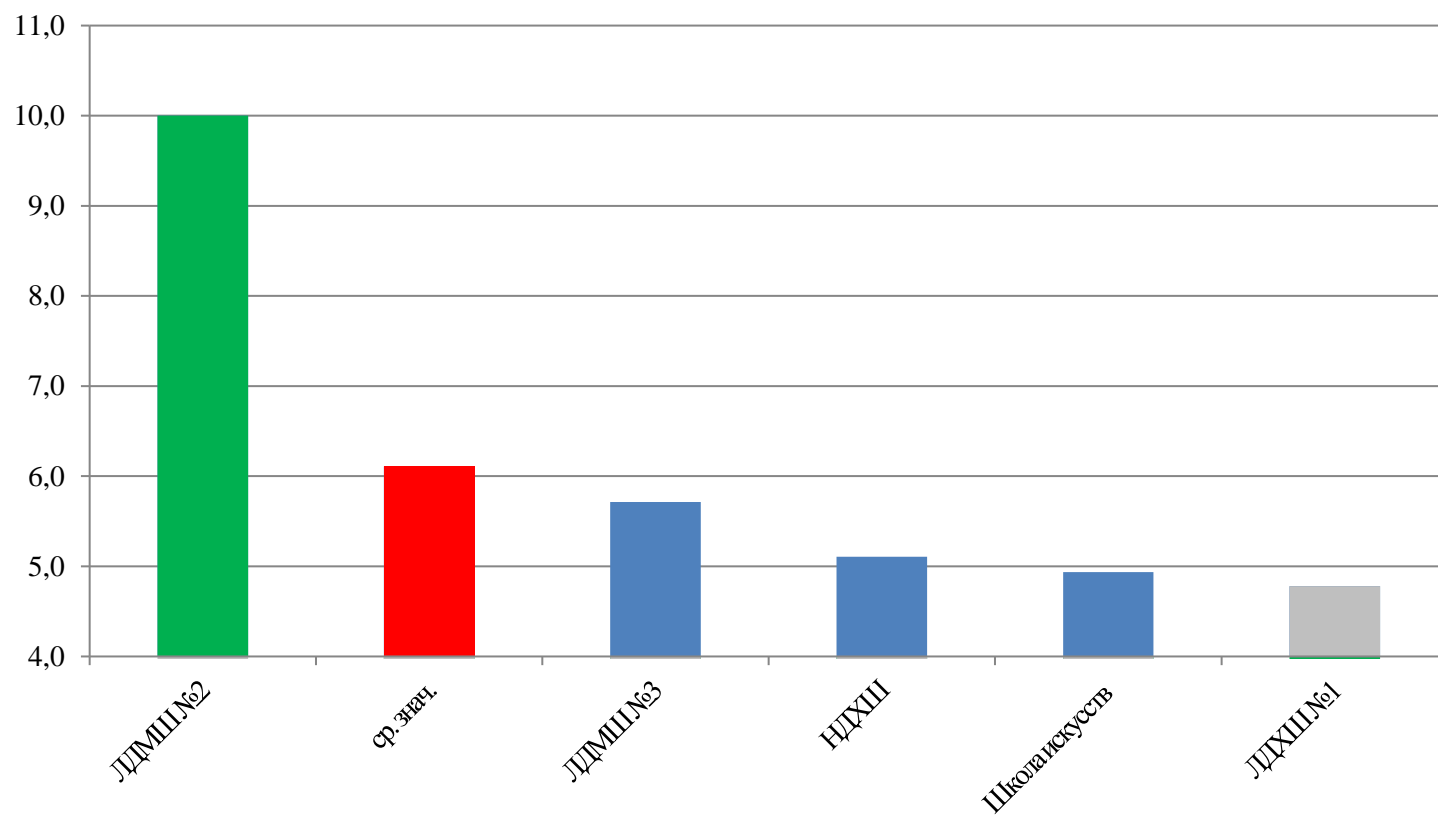
3. В учреждении достаточно комфортных зон отдыха, ожидания для обучающихся и их родителей (законных представителей), обеспеченных необходимой мебелью.



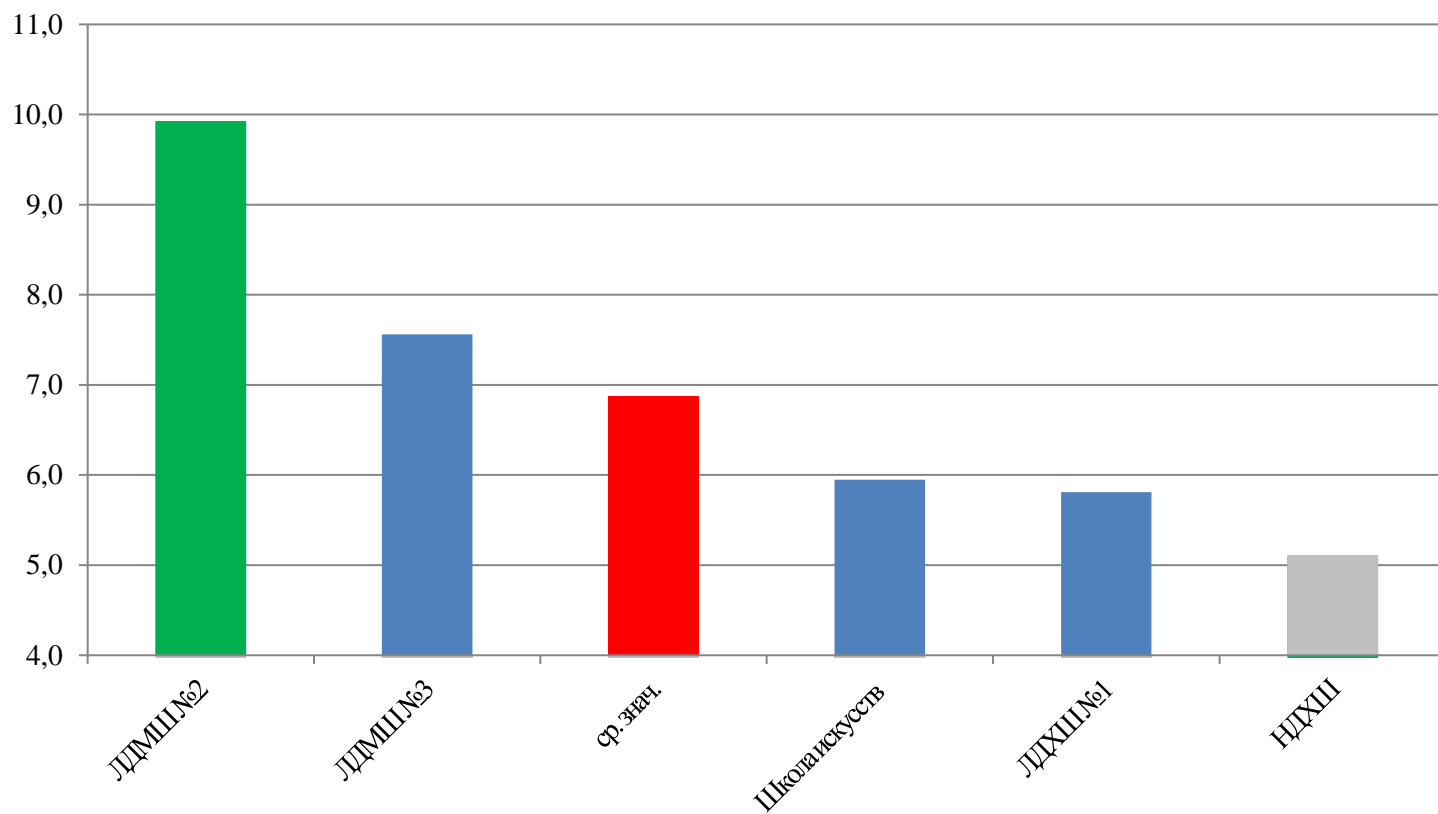
4. В учреждении имеется абсолютно понятная навигация (таблички, указывающие месторасположение кабинета директора, лестницы, залов, путей эвакуации т.д.)



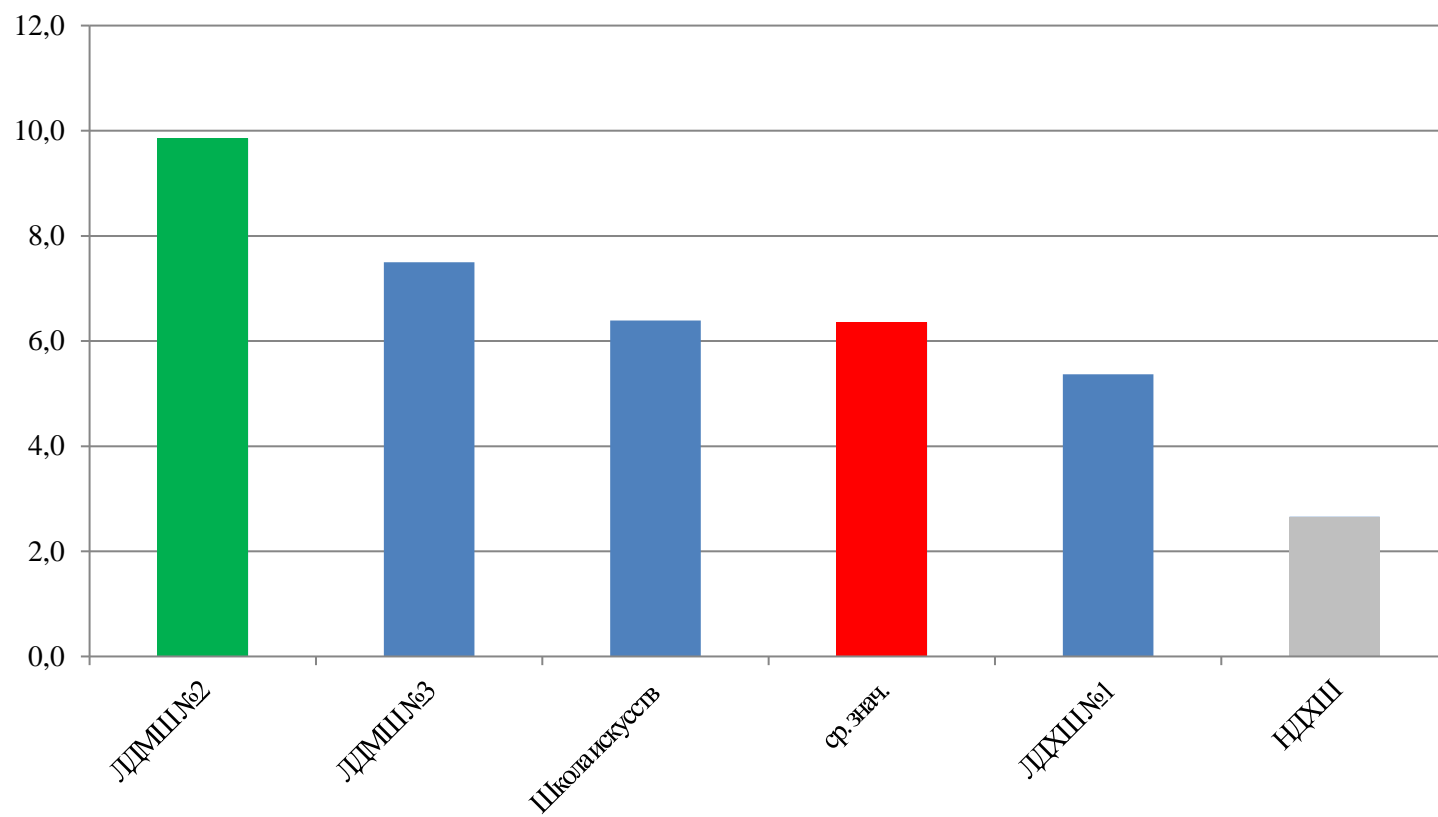
5. Обучающиеся обеспечены свободным и бесплатным доступом к качественной питьевой воде в любое время пребывания в учреждении.



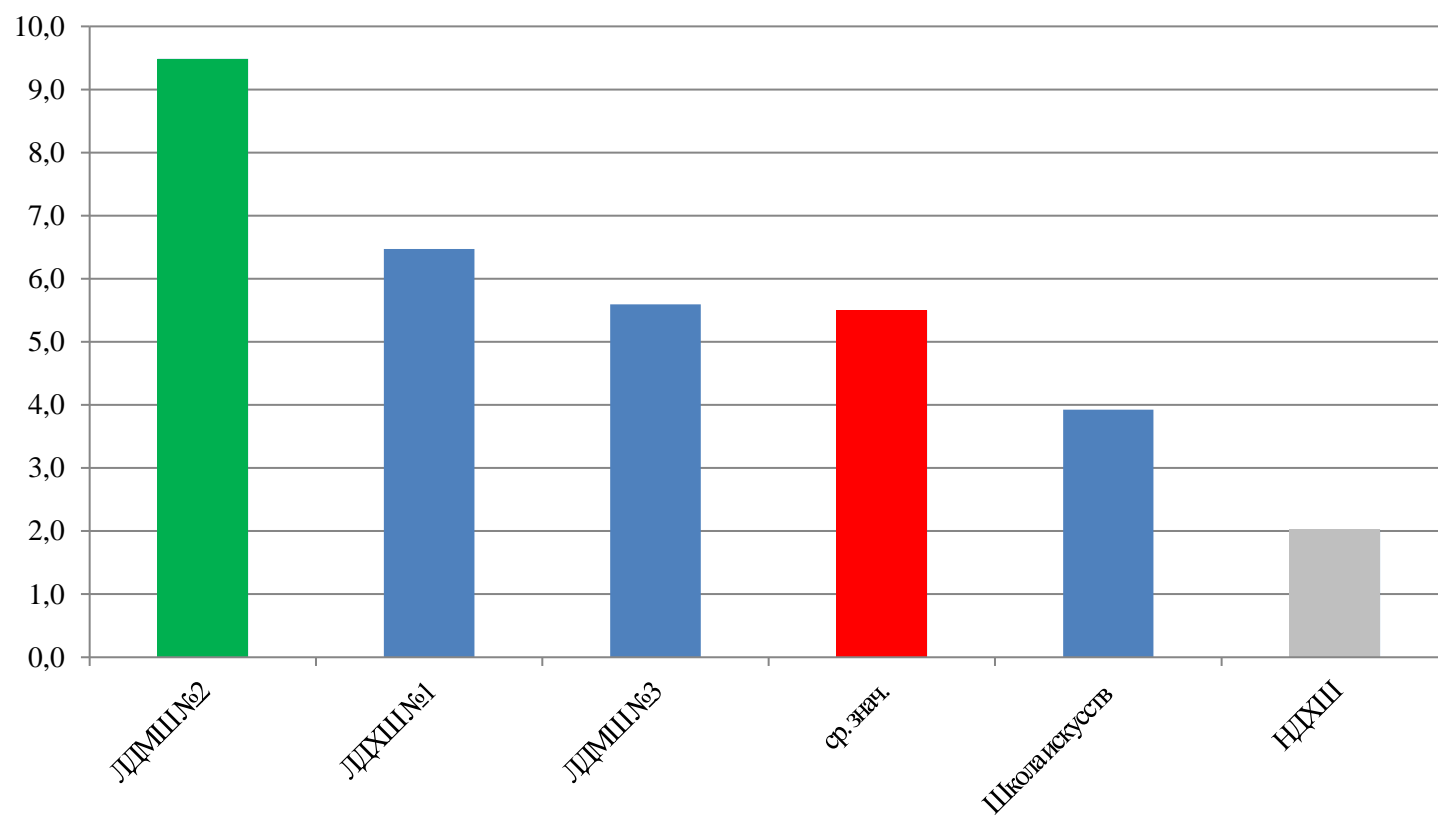
6. В учреждении имеются всегда доступные и чистые санитарно-гигиенические помещения со всем необходимым (наличие мыла, воды, туалетной бумаги, полотенца (электросушилки))



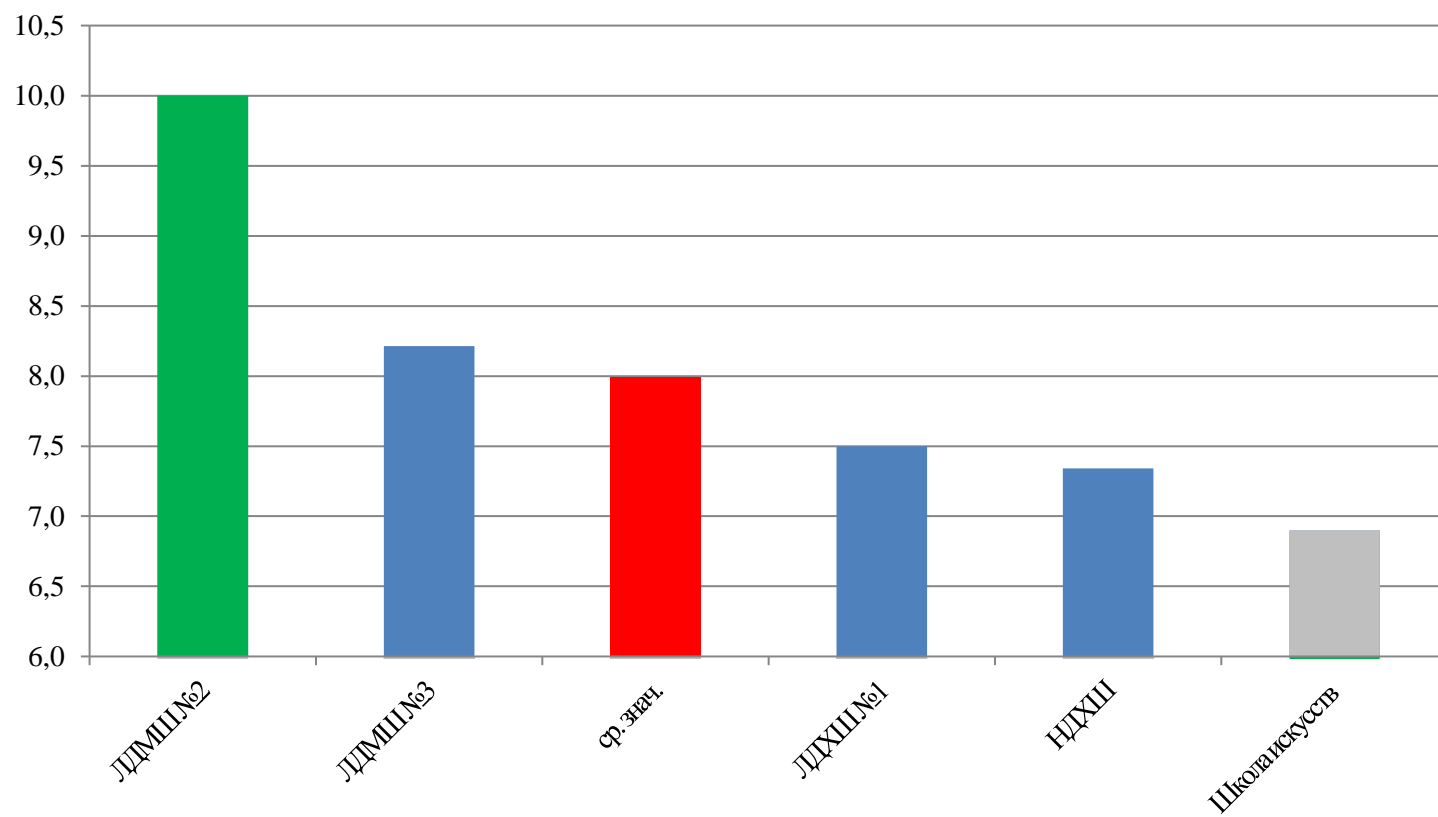
7. Помещения учреждения всегда чистые, не требуют косметического ремонта.



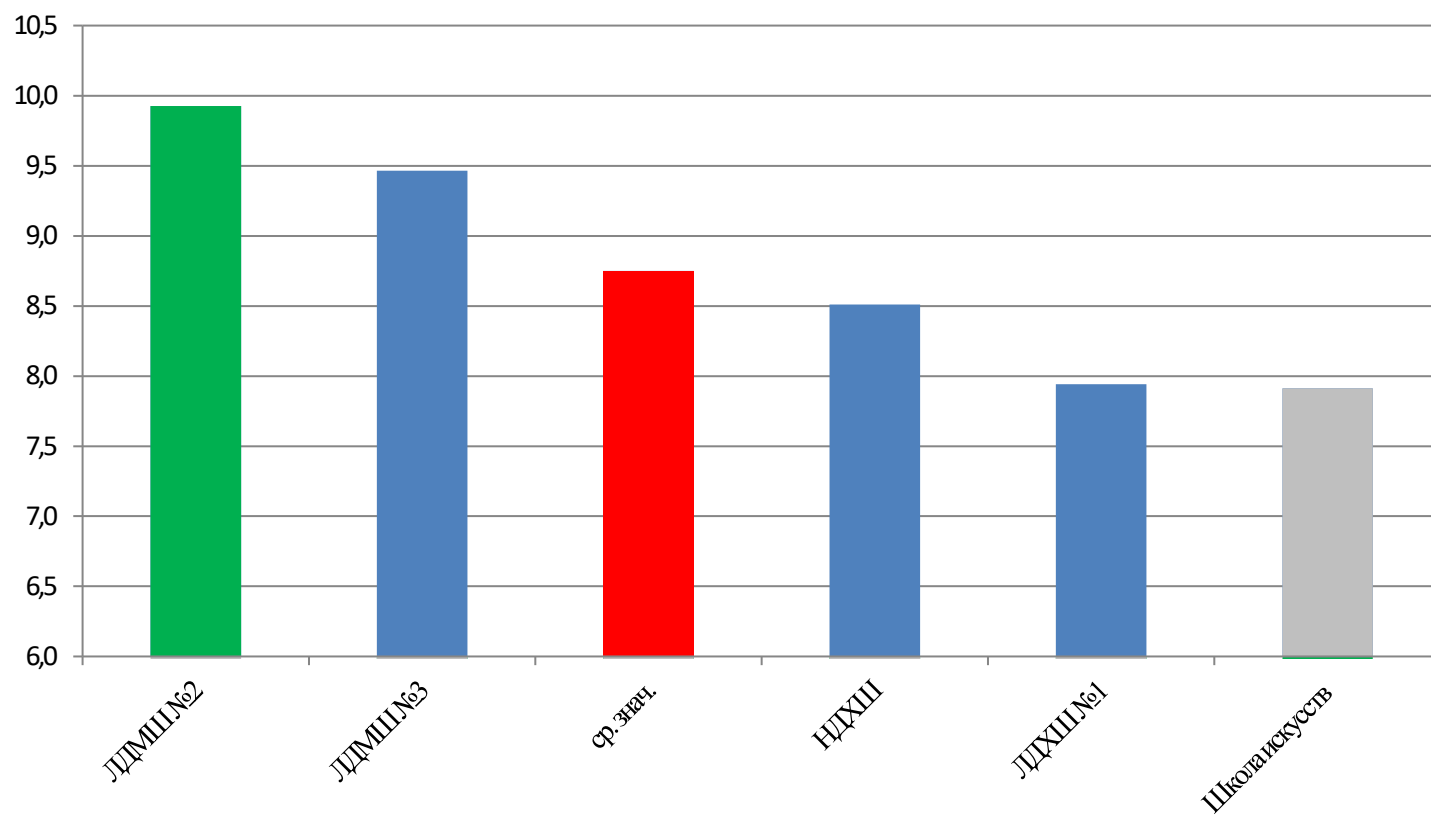
8. Я доволен уровнем материально-технической обеспеченности (состояние здания в целом, наличие современного оборудования и т.д.) учреждения



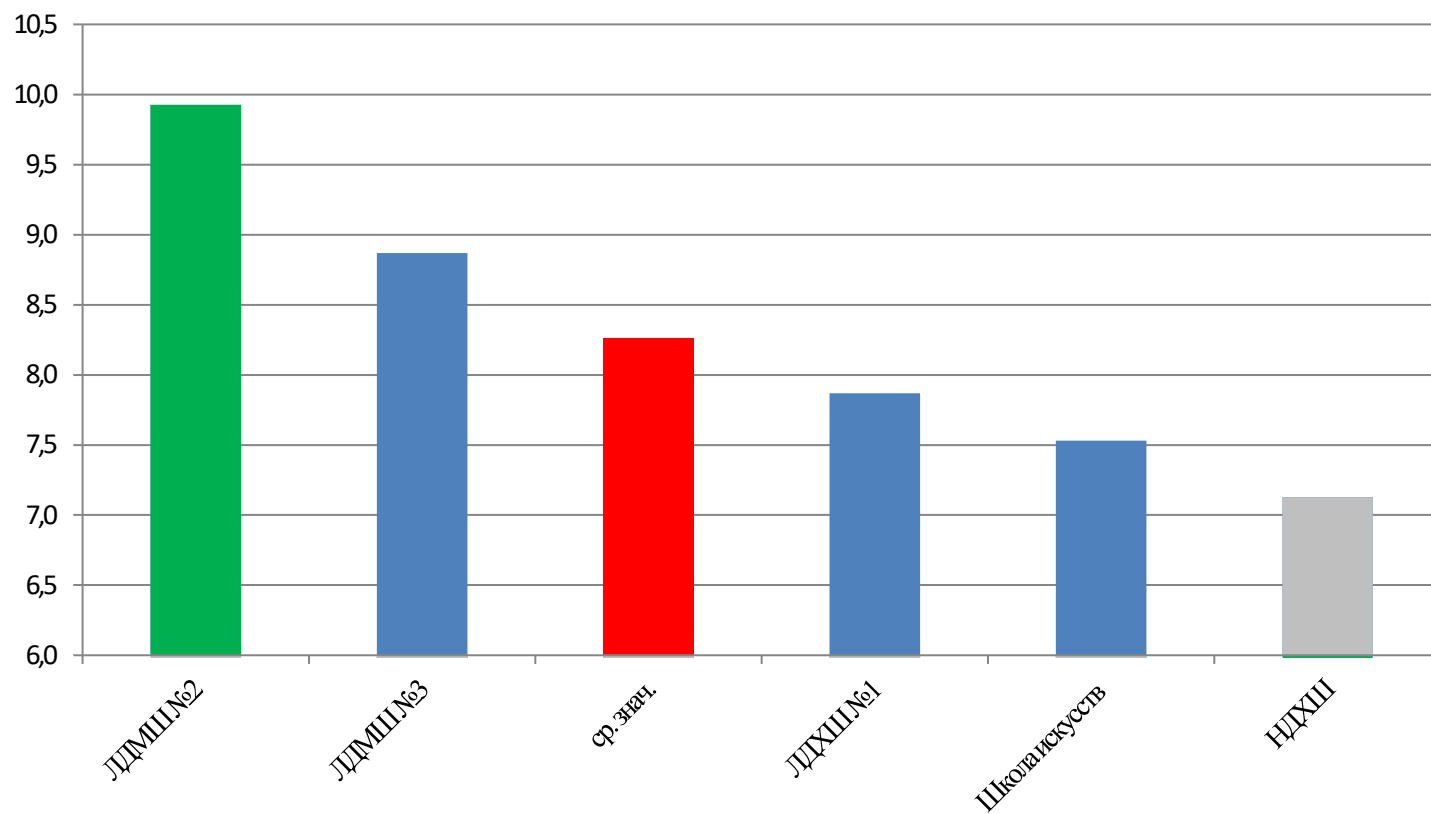
9. В учреждении есть необходимые условия для дополнительного образования детей с учетом их интересов.



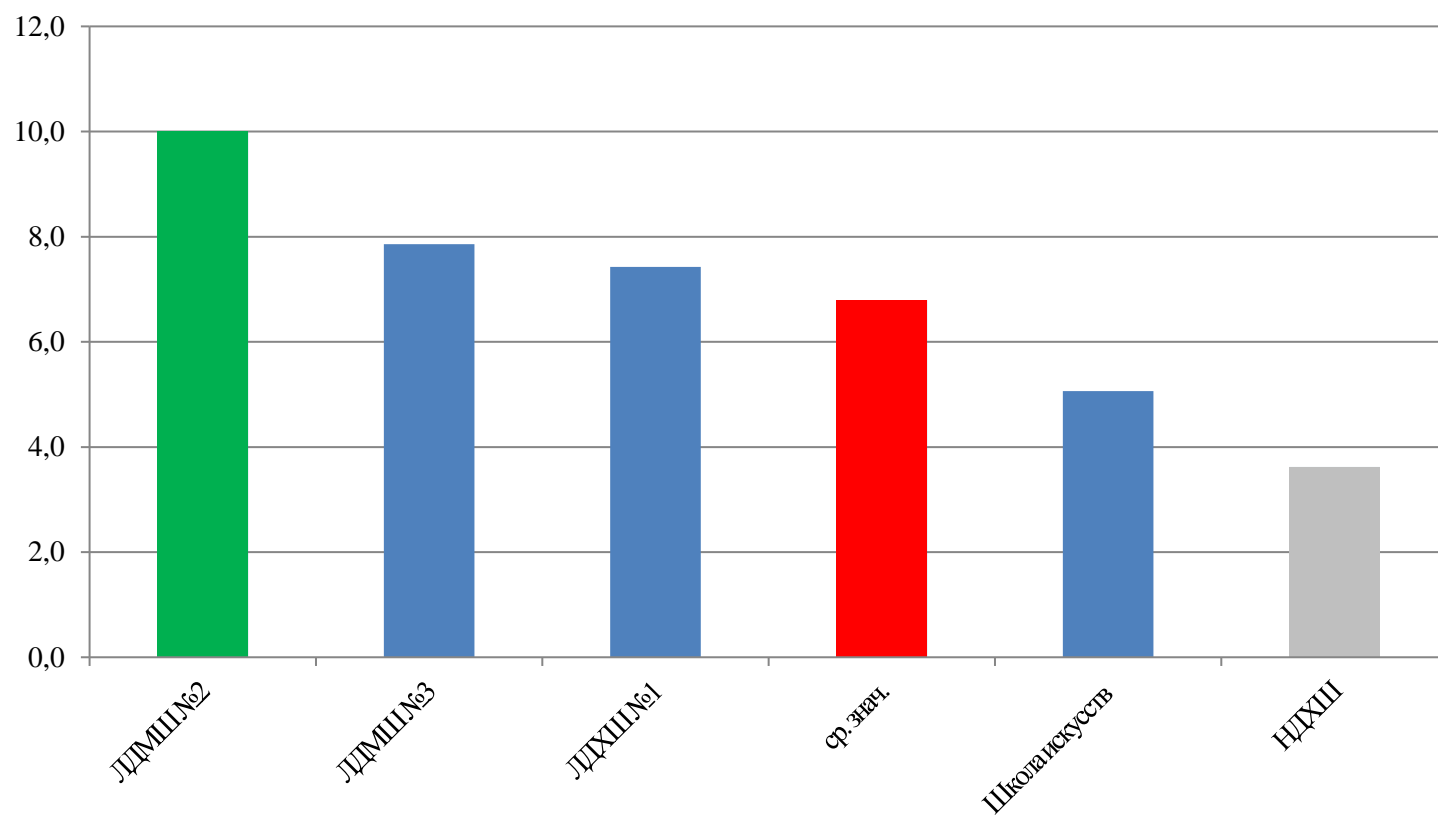
10. *Мой ребенок с удовольствием участвует в мероприятиях, которые организуются учреждением.*



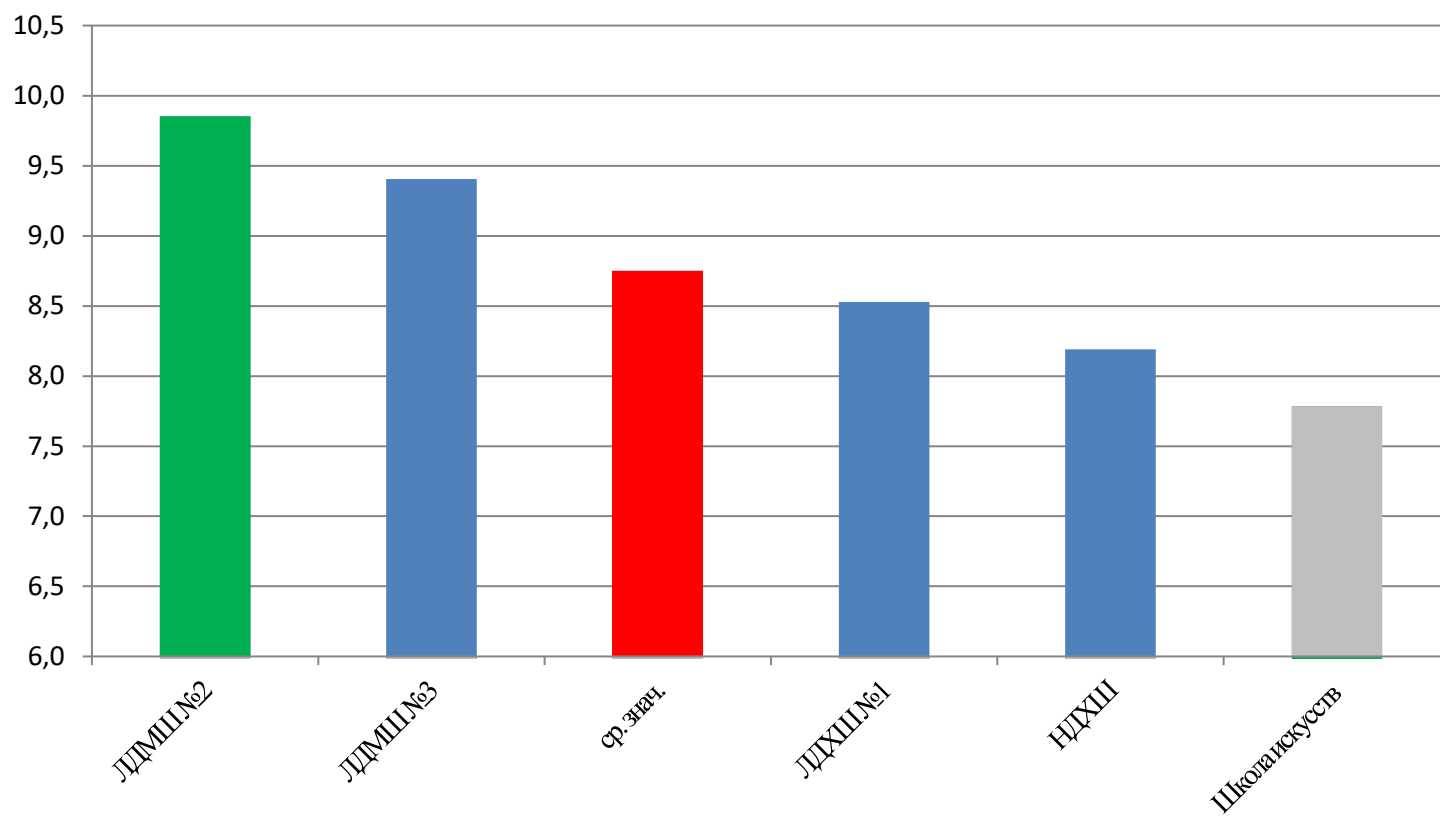
11. В учреждении созданы условия для того, чтобы ребенок представлял результаты, достижения своей деятельности на муниципальном и выше уровнях.



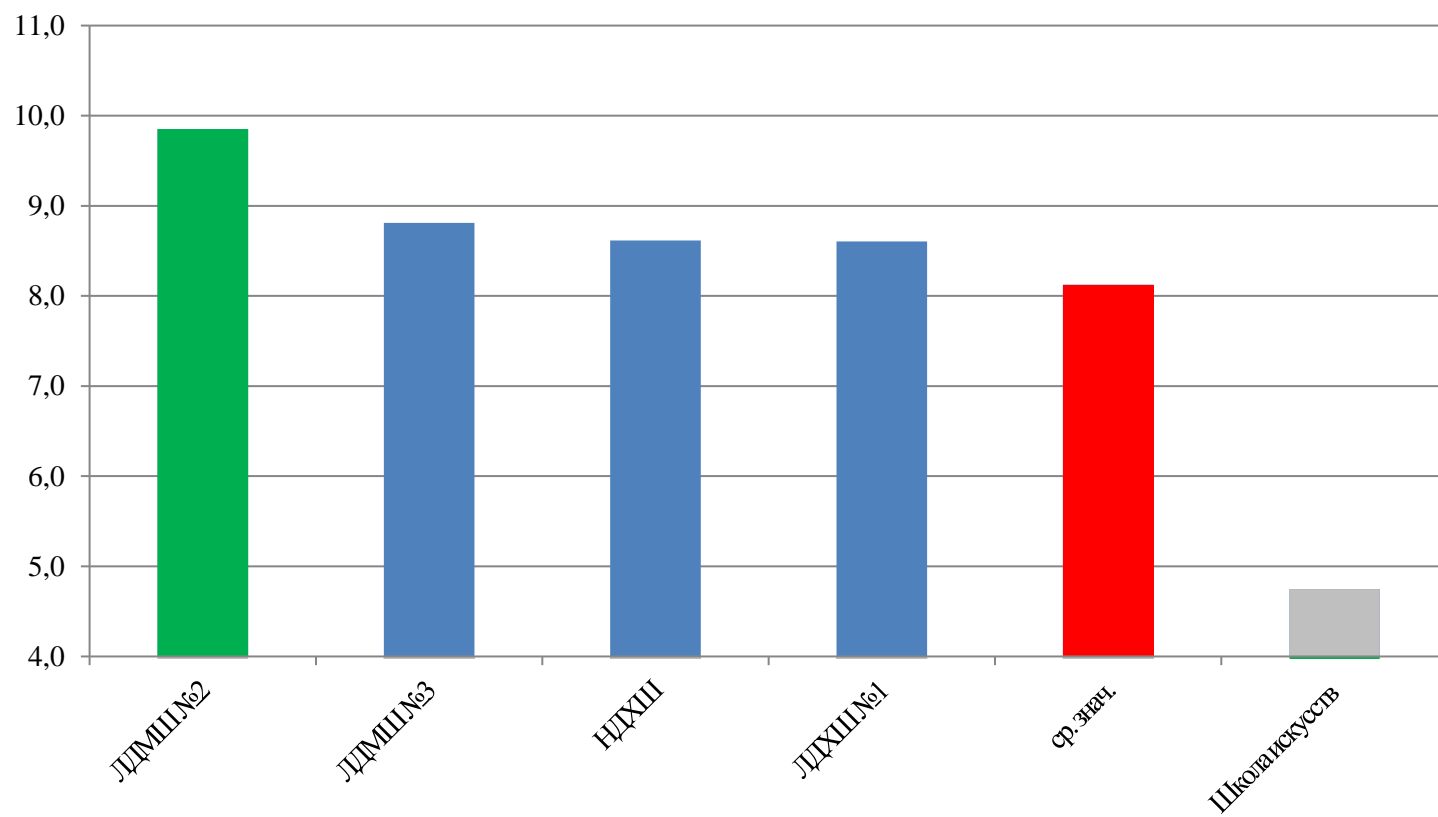
12. Я удовлетворен в целом комфортностью условий осуществления образовательной деятельности.



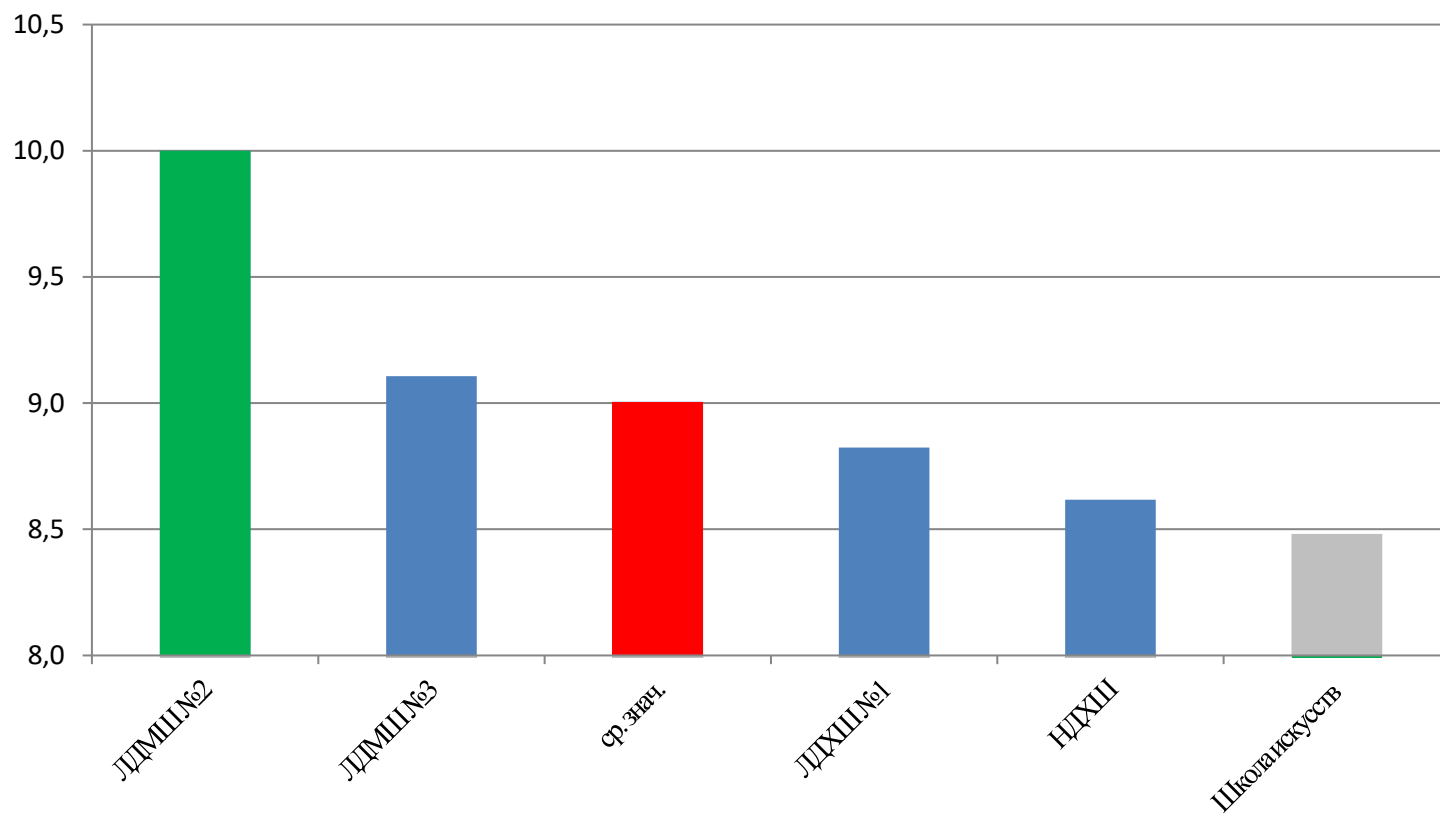
13. Технический персонал, работники, встречающие при ходе в здание, всегда доброжелательны и вежливы.



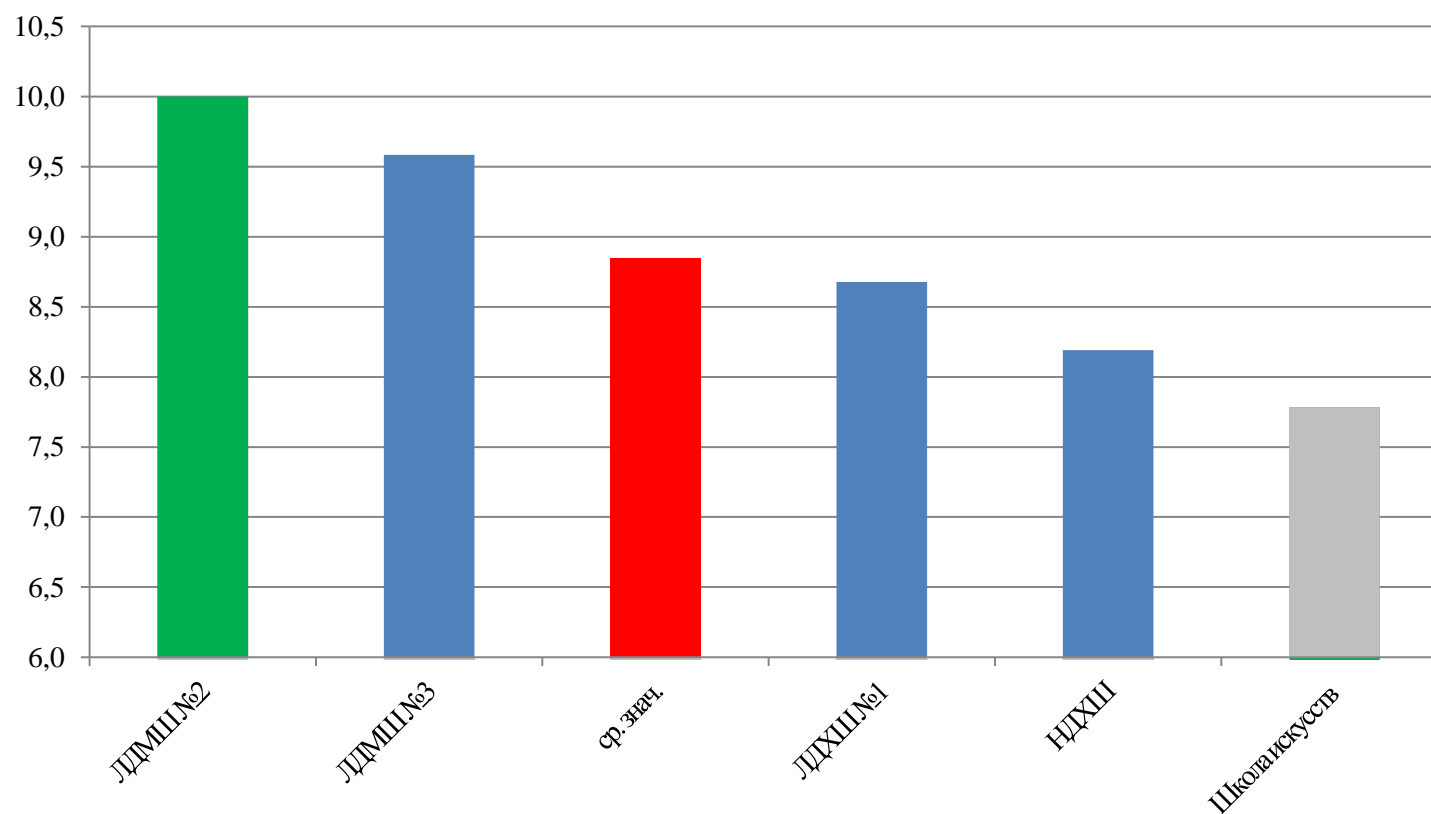
14. Педагогические работники всегда доброжелательны и вежливы.



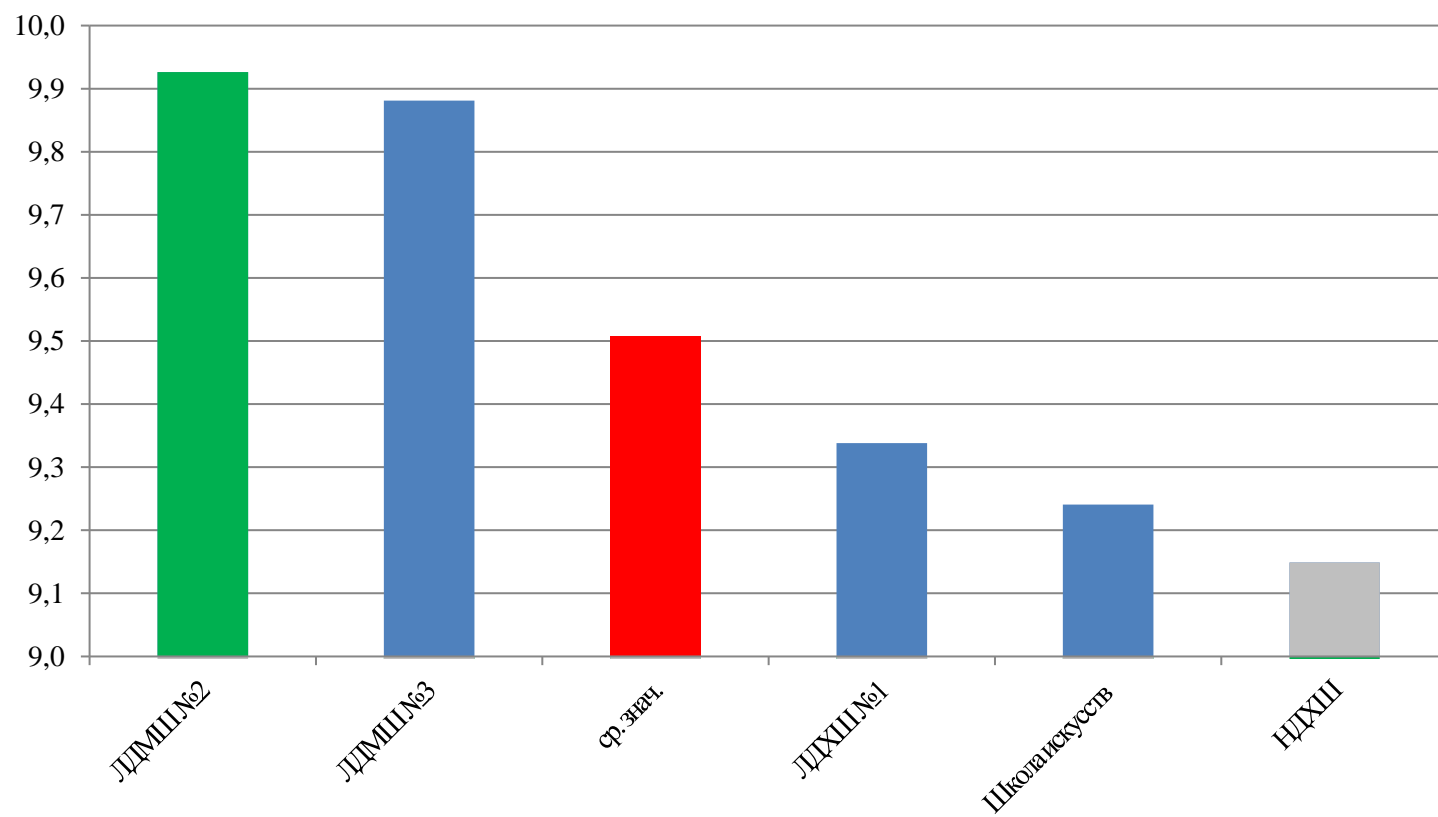
15. Представители администрации организации (директор, заместители, бухгалтер) всегда доброжелательны и вежливы.



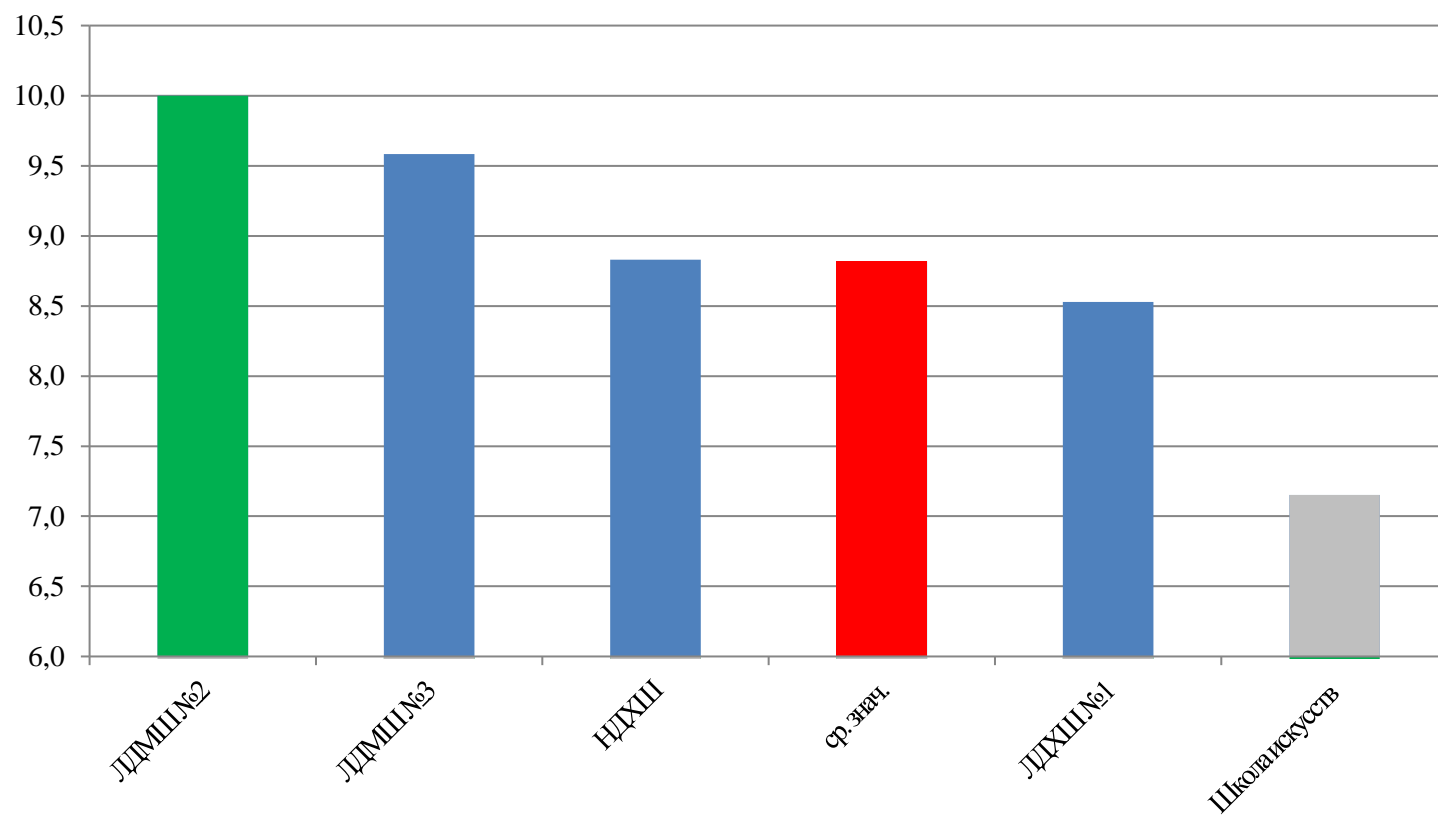
16. При телефонном обращении (либо через электронную почту, электронные сервисы на сайте учреждения) работники организации всегда доброжелательны и вежливы.



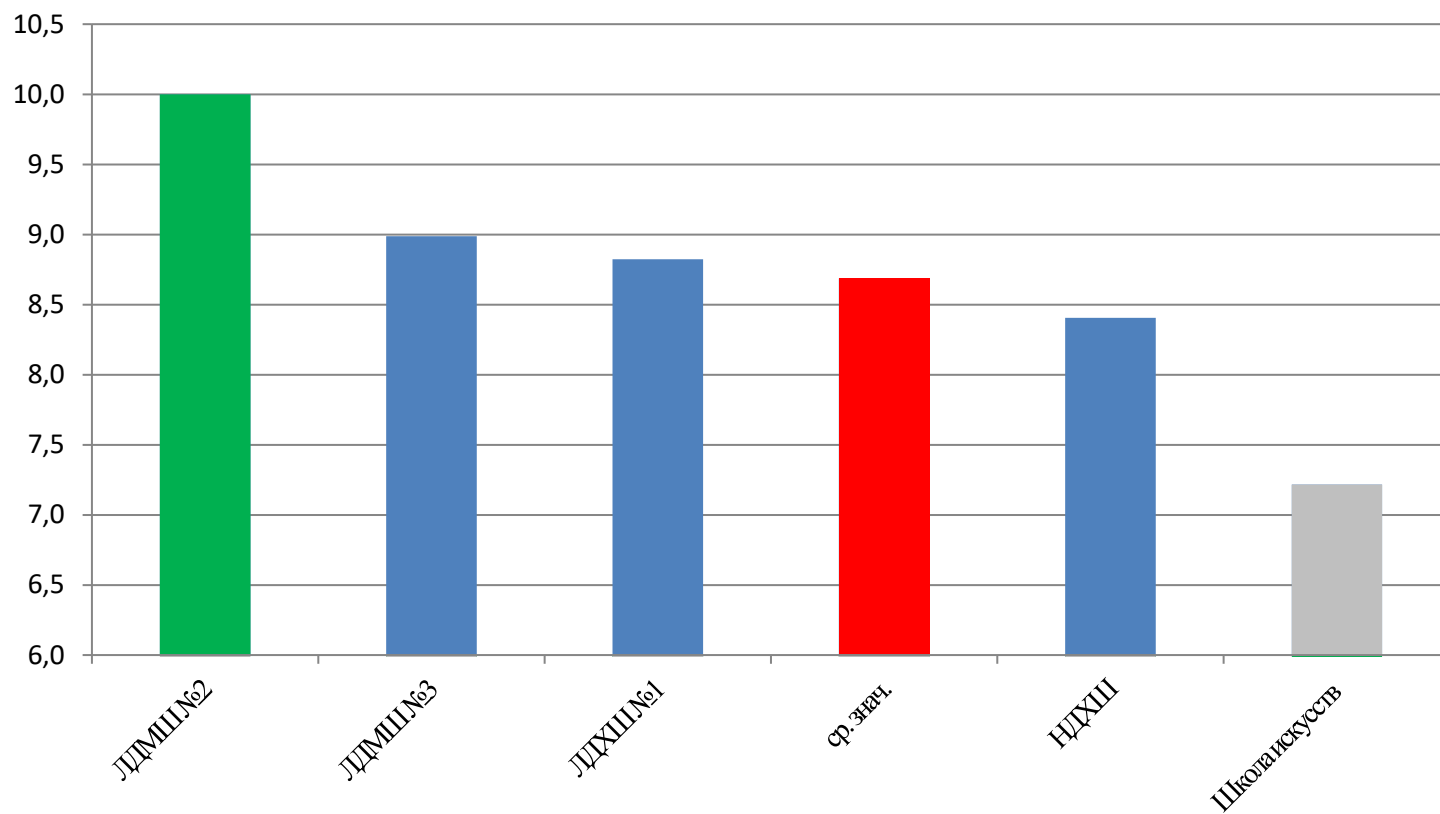
17. Я готов рекомендовать учреждение своим близким родственникам, друзьям.



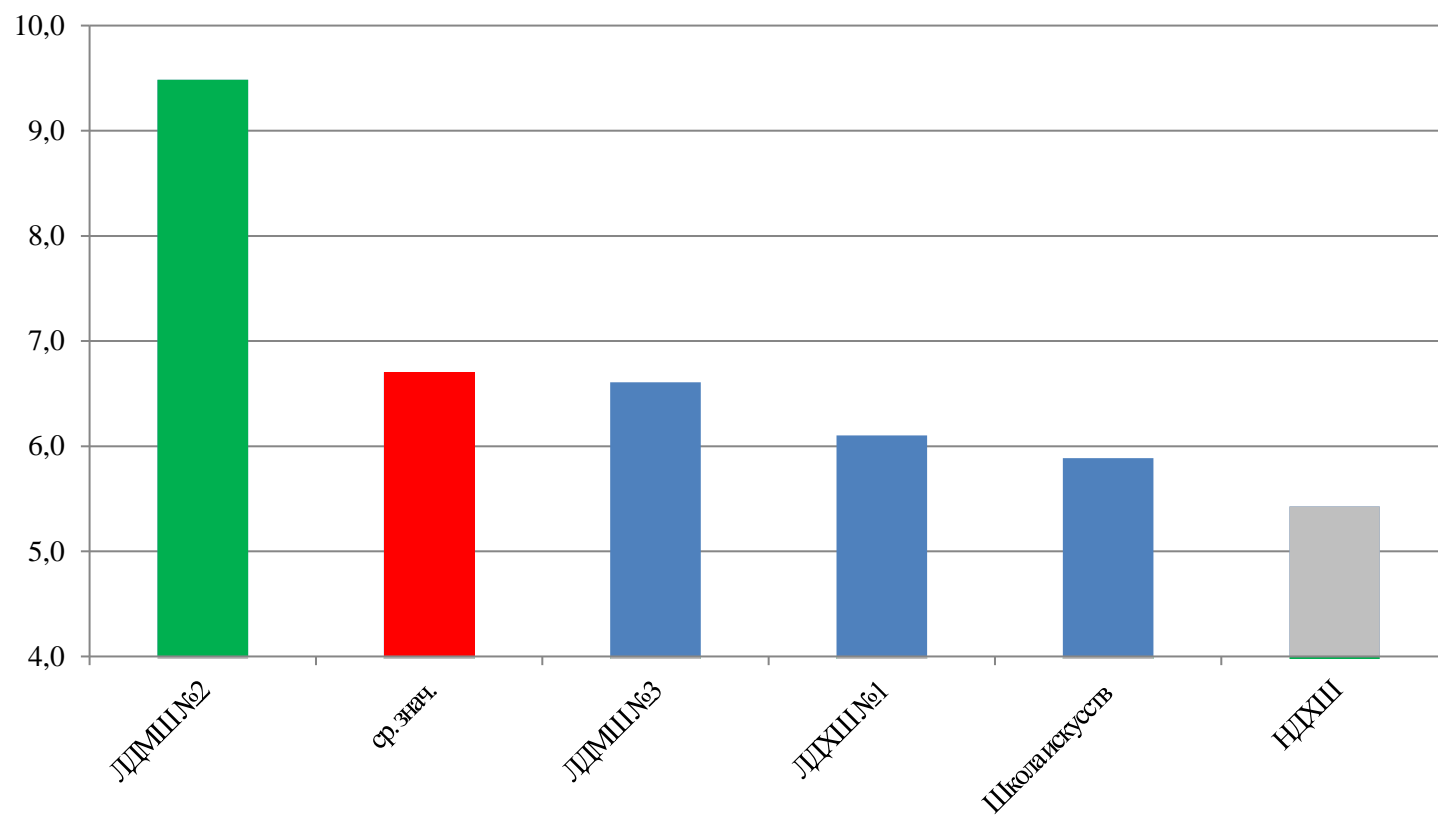
18. График работы учреждения меня полностью удовлетворяет.



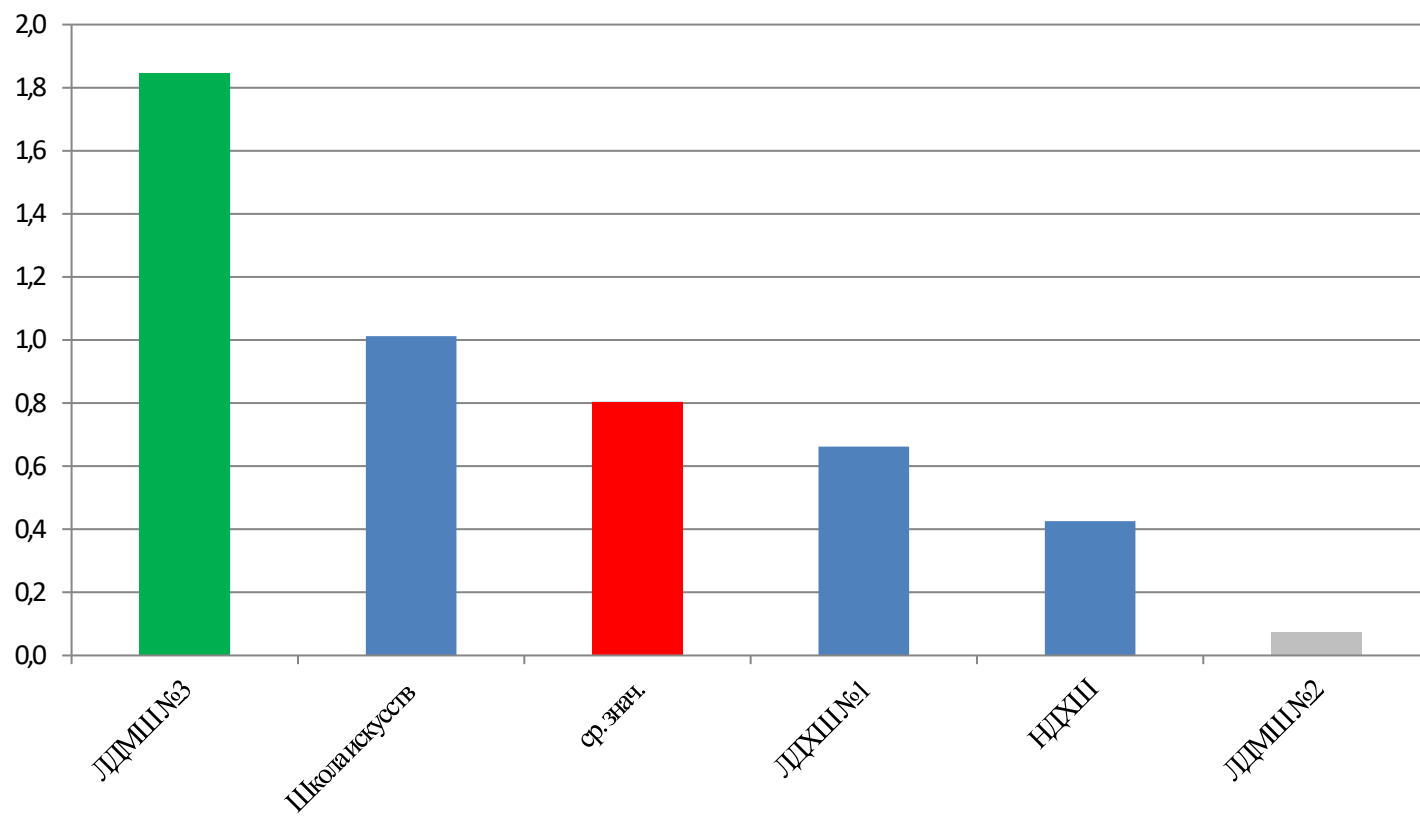
19. Меня полностью устраивает график проведения мероприятий, собраний с участием родителей (законных представителей)



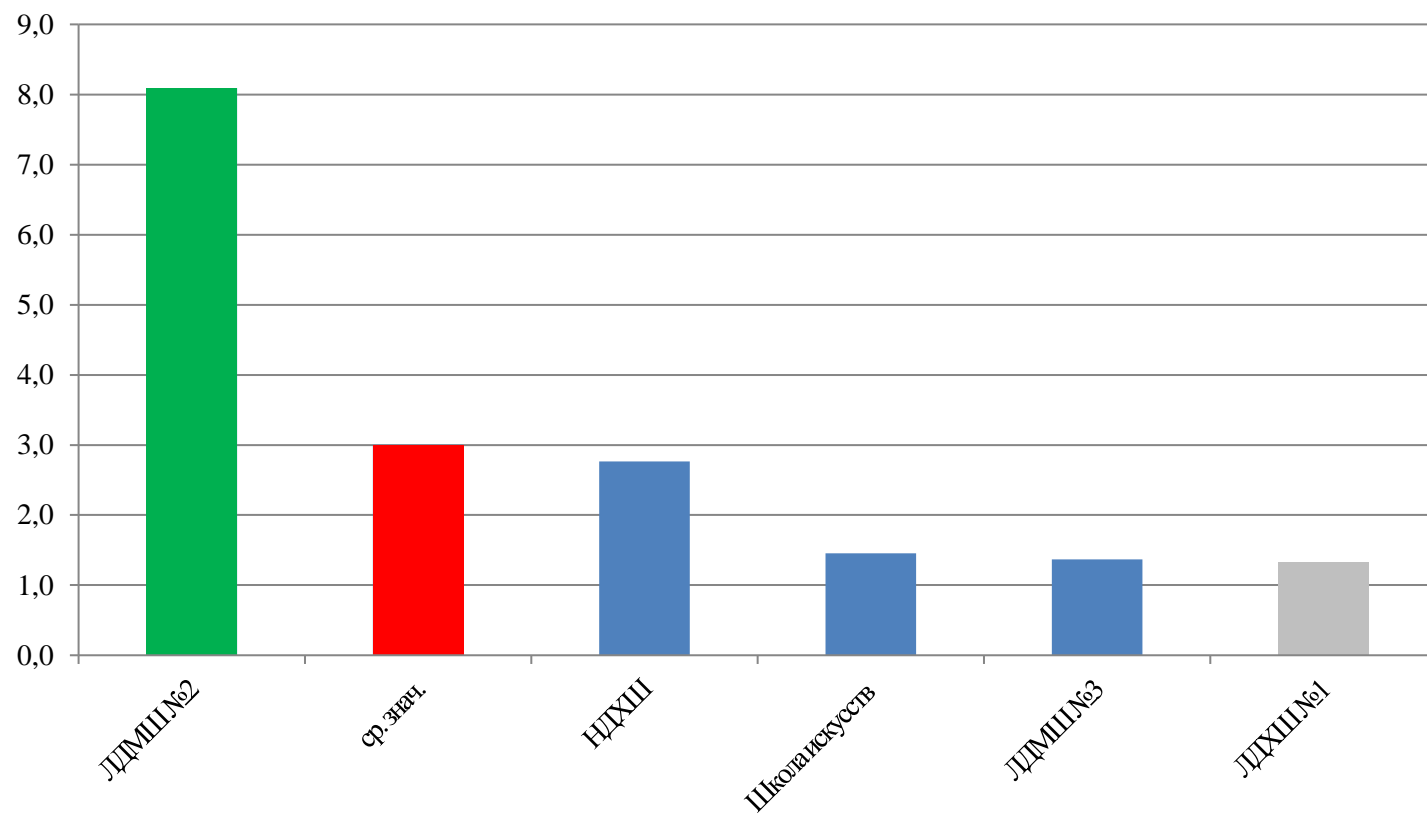
20. В учреждении созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся.



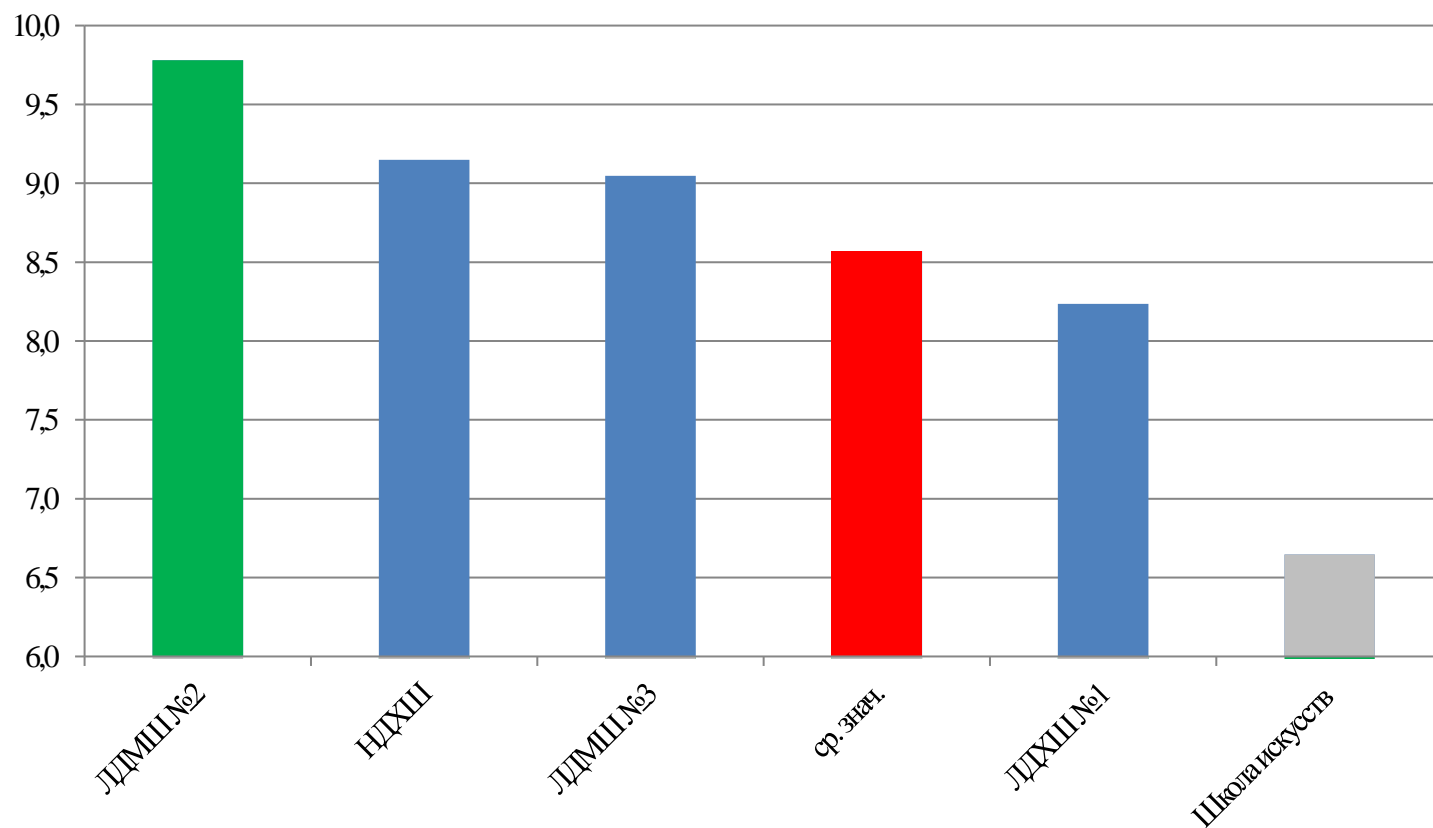
21. В учреждении есть условия для качественного питания обучающихся.



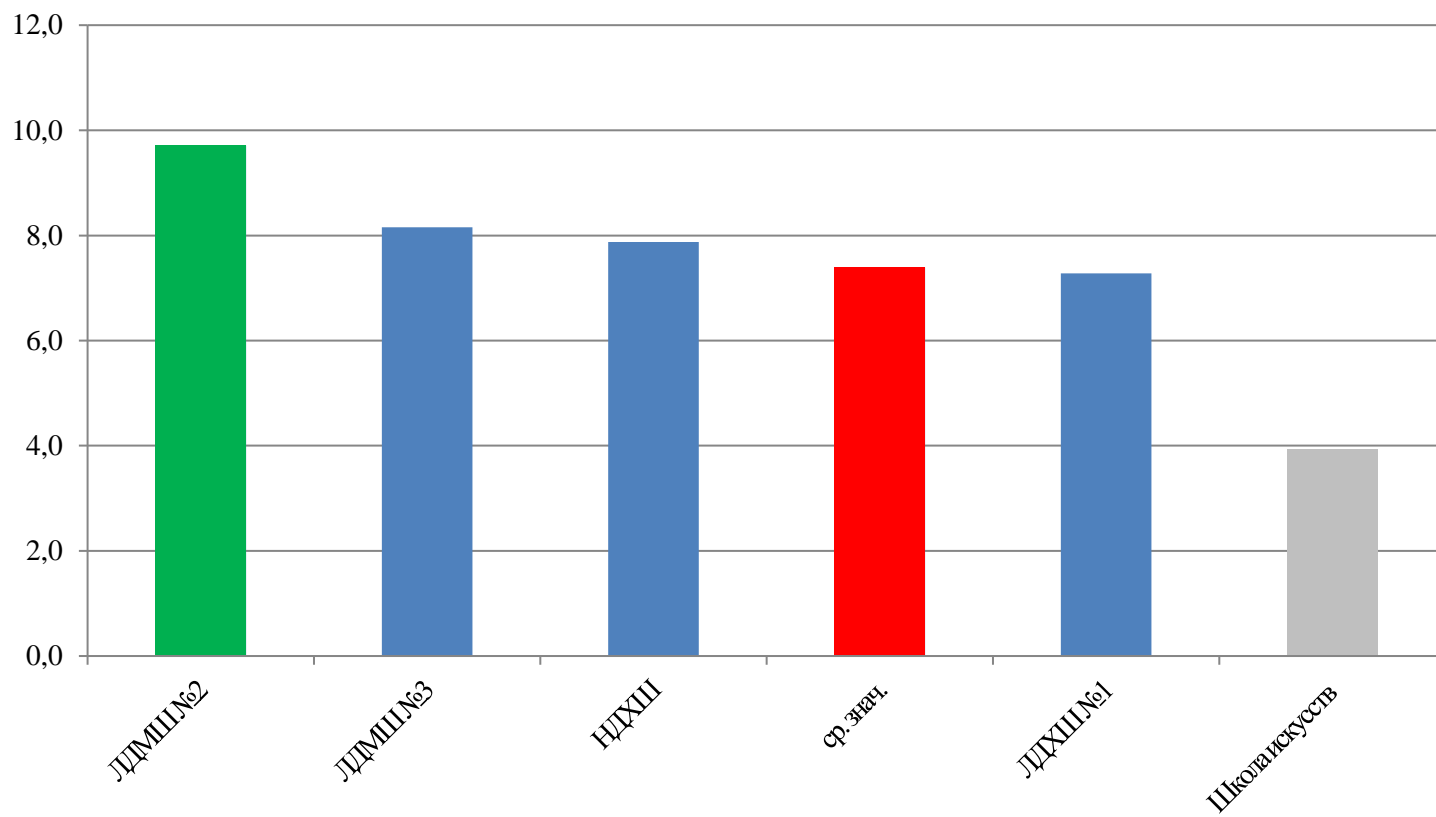
22. В учреждении есть все необходимые условия для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.



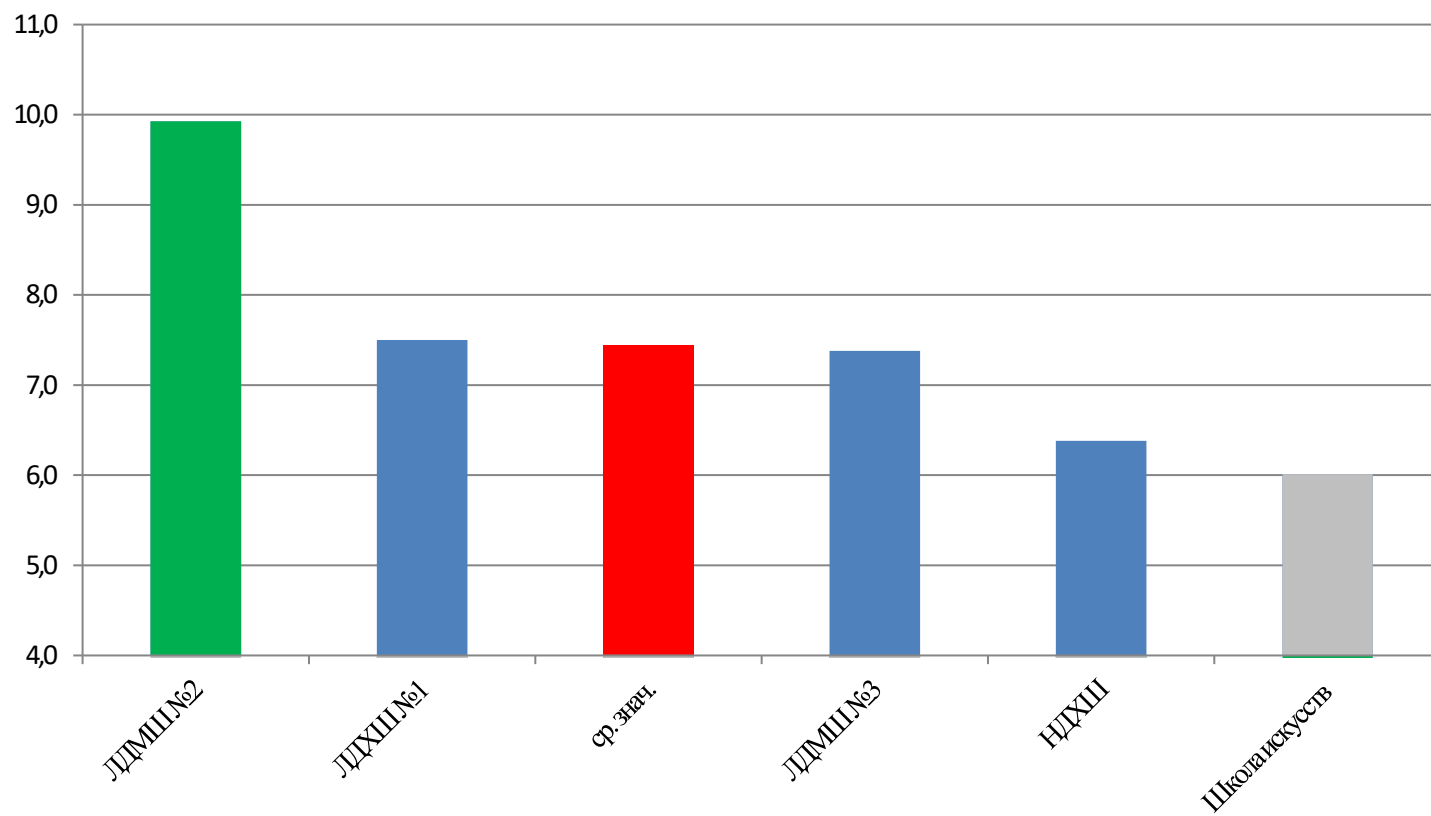
23. Психологическое состояние моего ребенка после пребывания в учреждении не вызывает тревогу.



24. *Посещение моим ребенком учреждения поможет ему определиться со своим профессиональным будущим.*

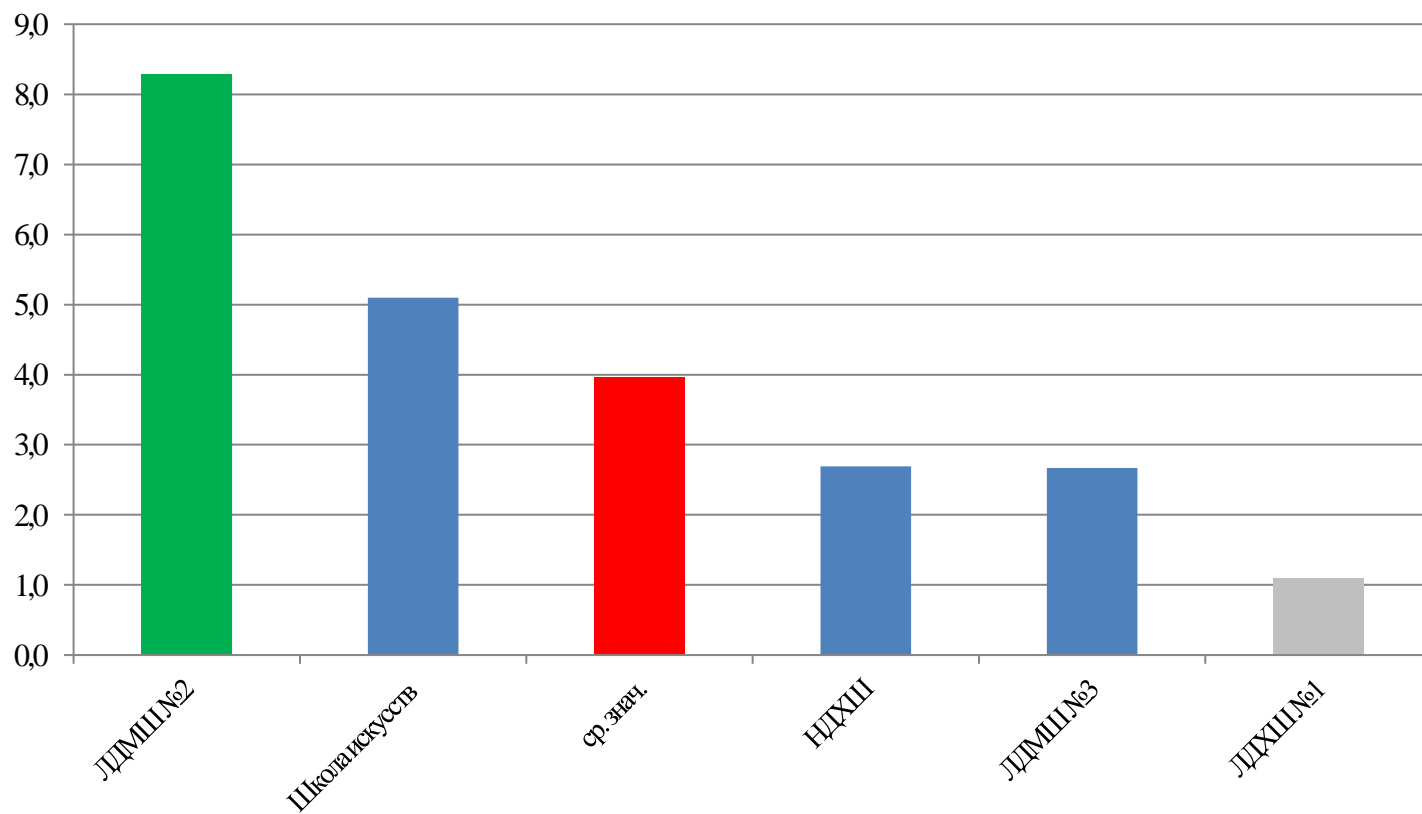


25. Я считаю, что в учреждении формируются необходимые в жизни качества для моего ребенка.

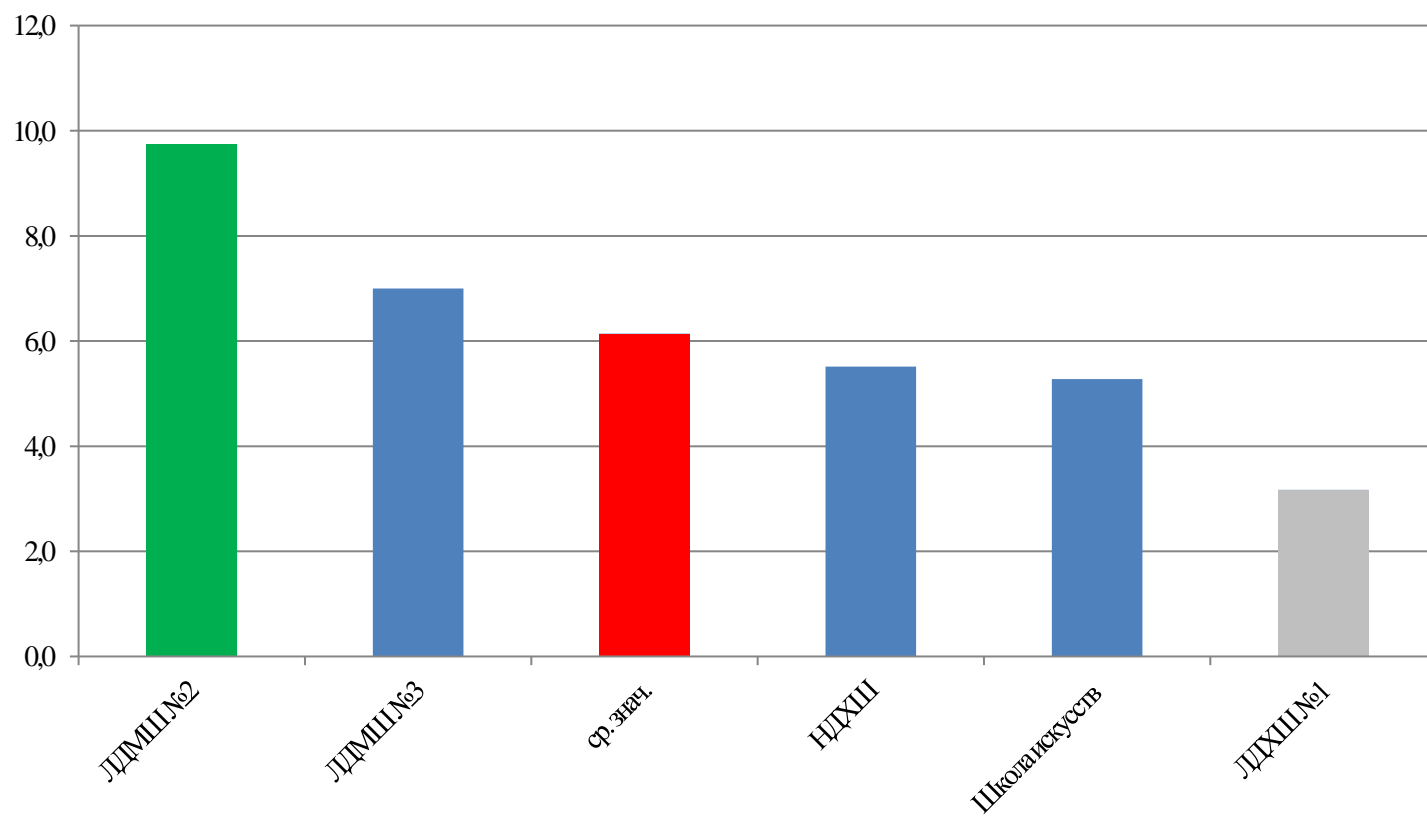


7.3.2. АОУДО

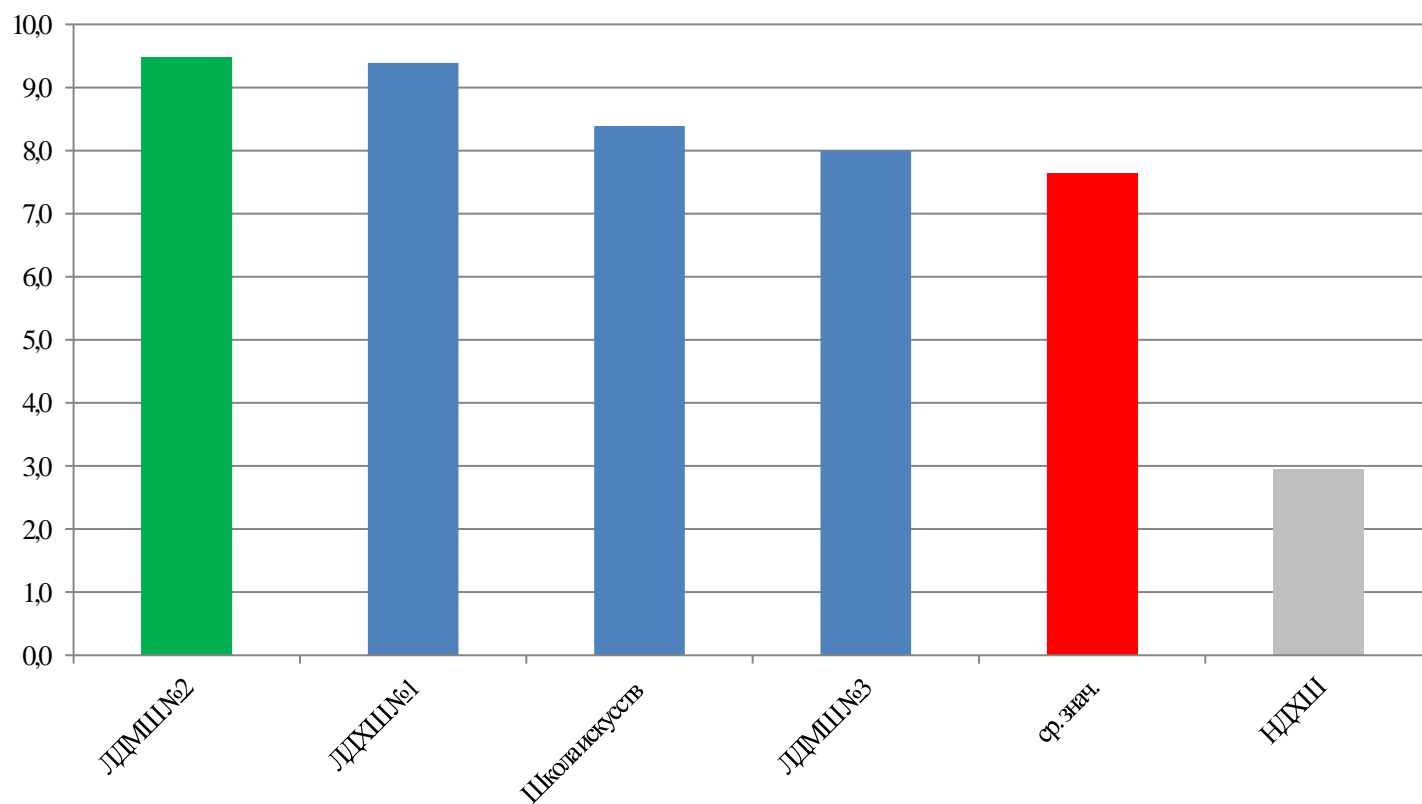
1. Я пользуюсь информацией, размещенной на сайте учреждения.



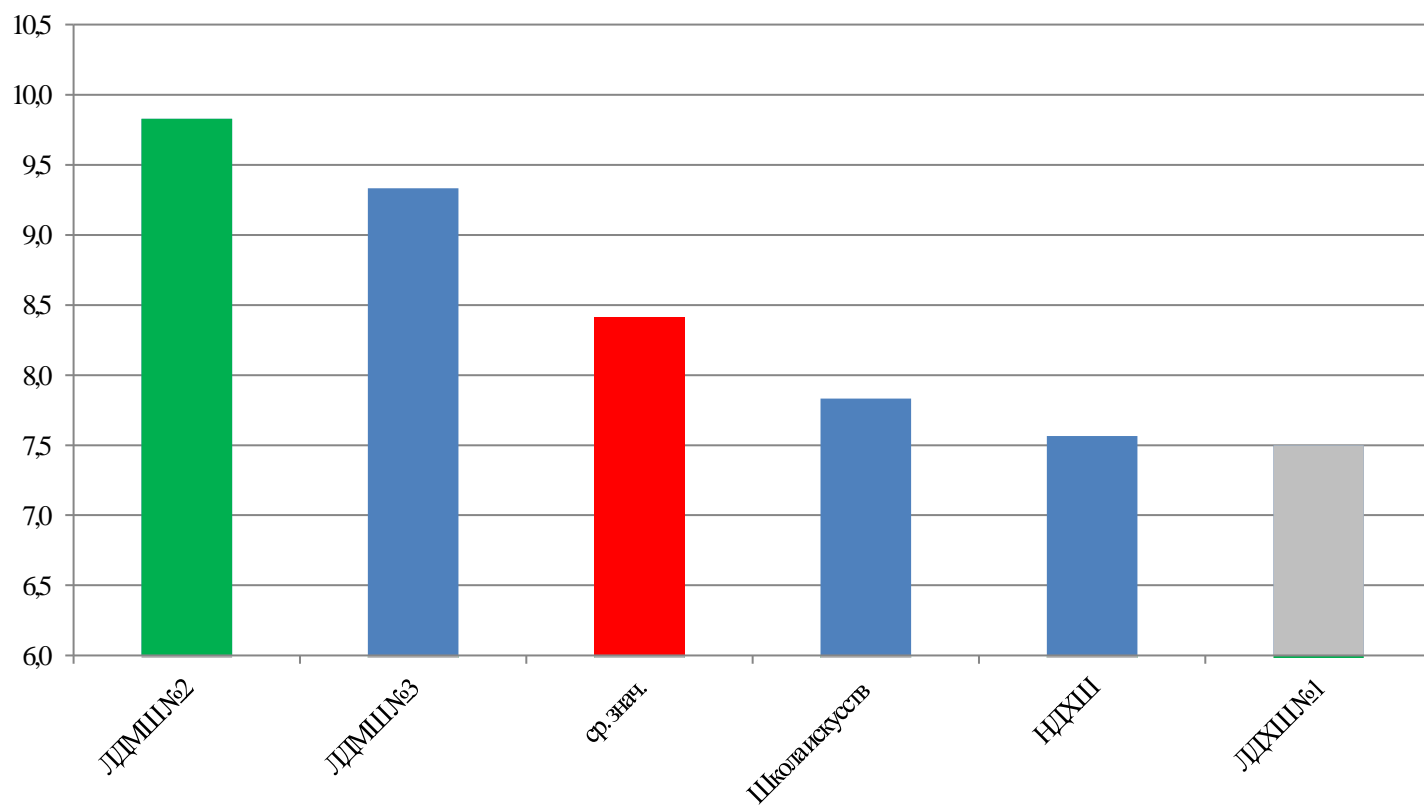
2. На информационных стендах в учреждении всегда размещается актуальная и полезная для меня информация.



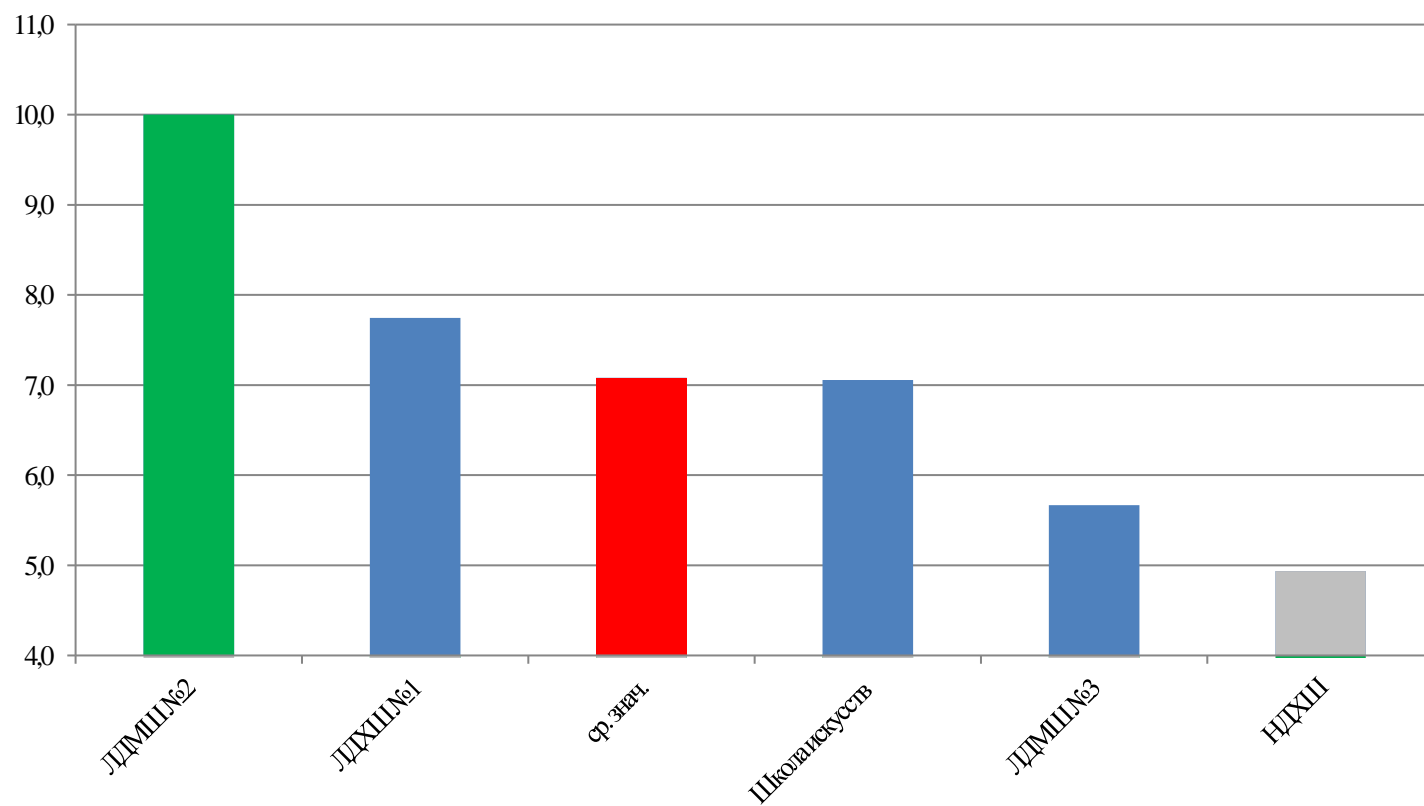
3. В учреждении созданы условия для комфортного отдыха на переменах, есть необходимая для этого мебель (диваны, кресла, скамейки и т.д.) в коридорах, рекреациях.



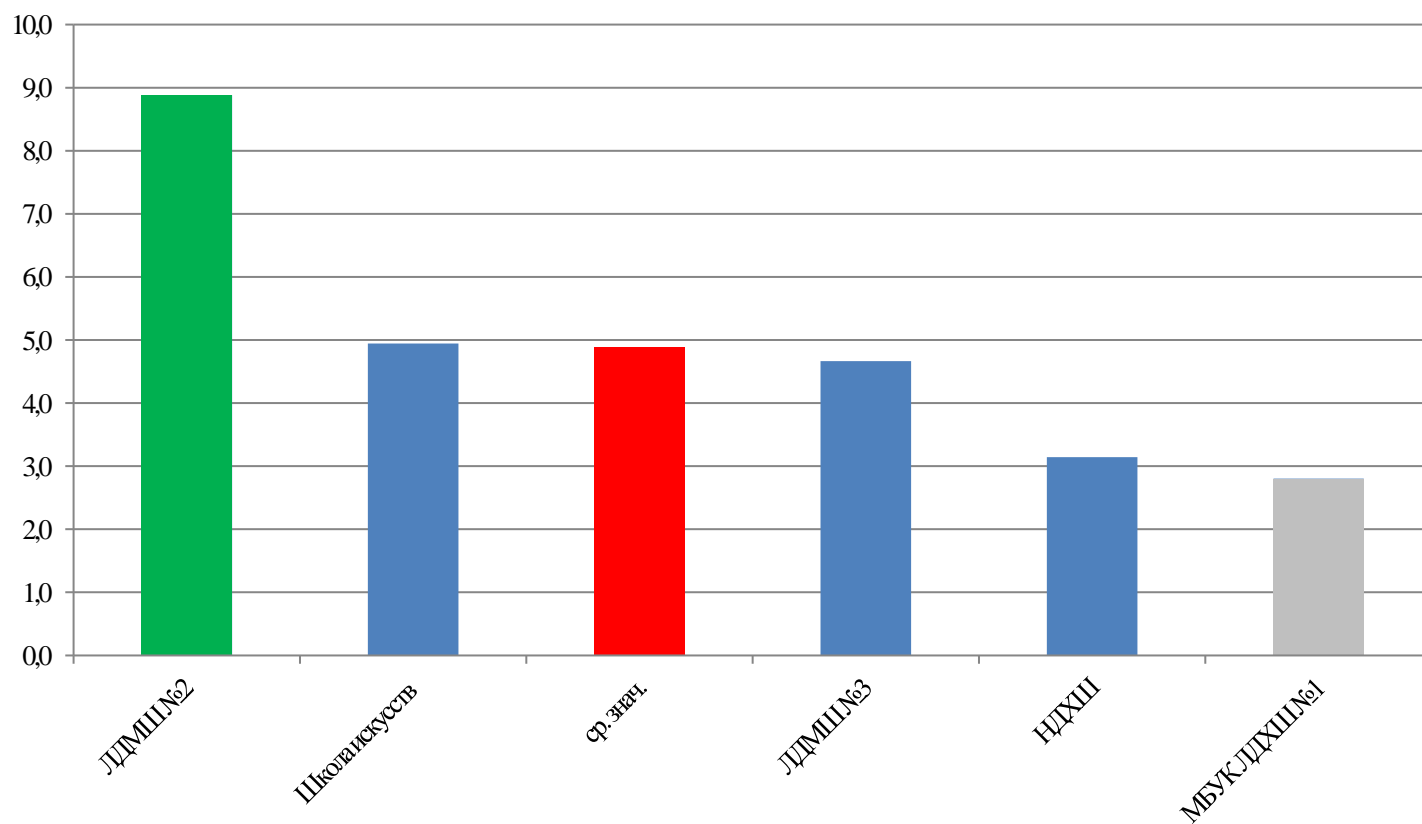
4. В учреждении имеются указатели, таблички для понятной навигации (кабинет директора, лестницы, пути эвакуации и т.д.)



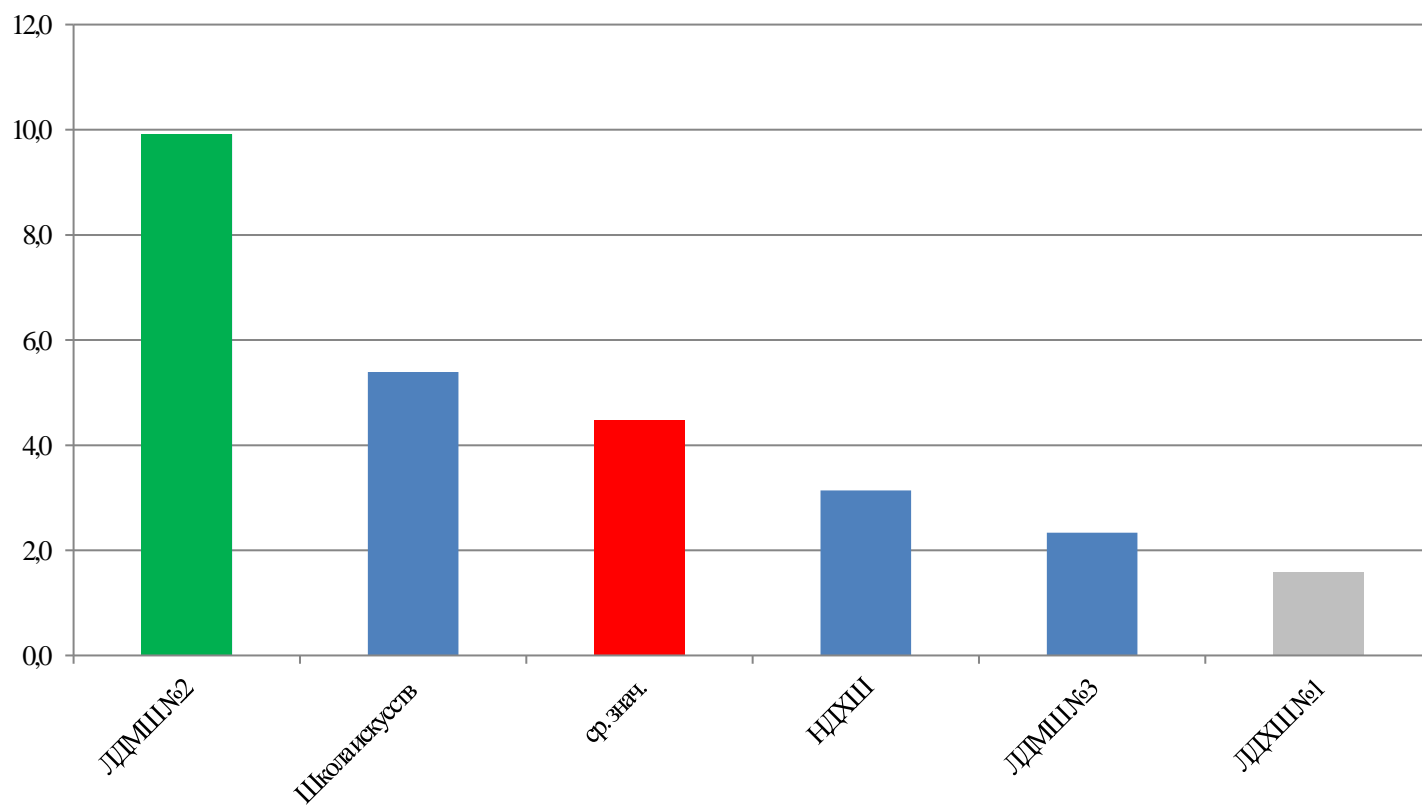
5. В любое время нахождения в учреждении у меня всегда есть бесплатный доступ к качественной питьевой воде.



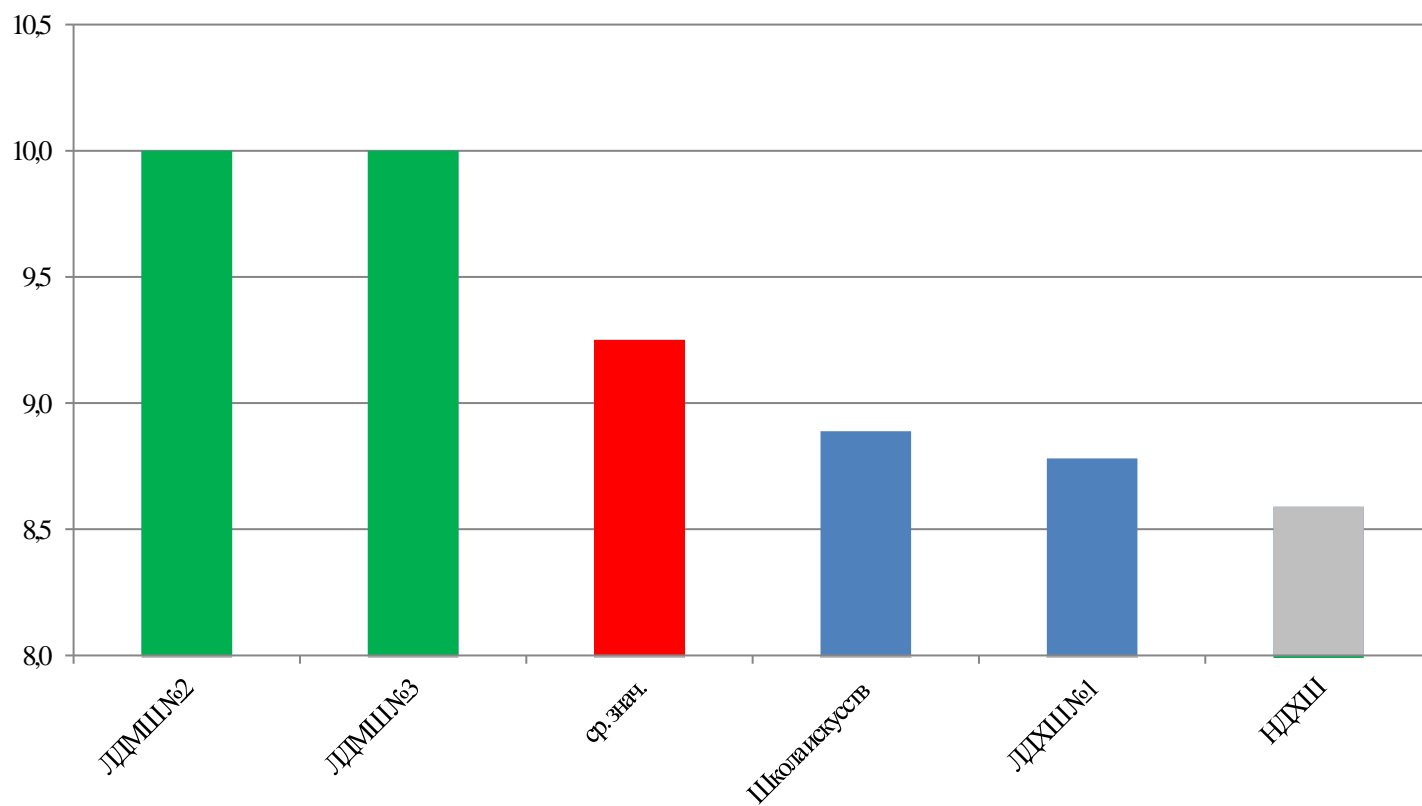
6. В туалетных комнатах всегда есть мыло, туалетная бумага.



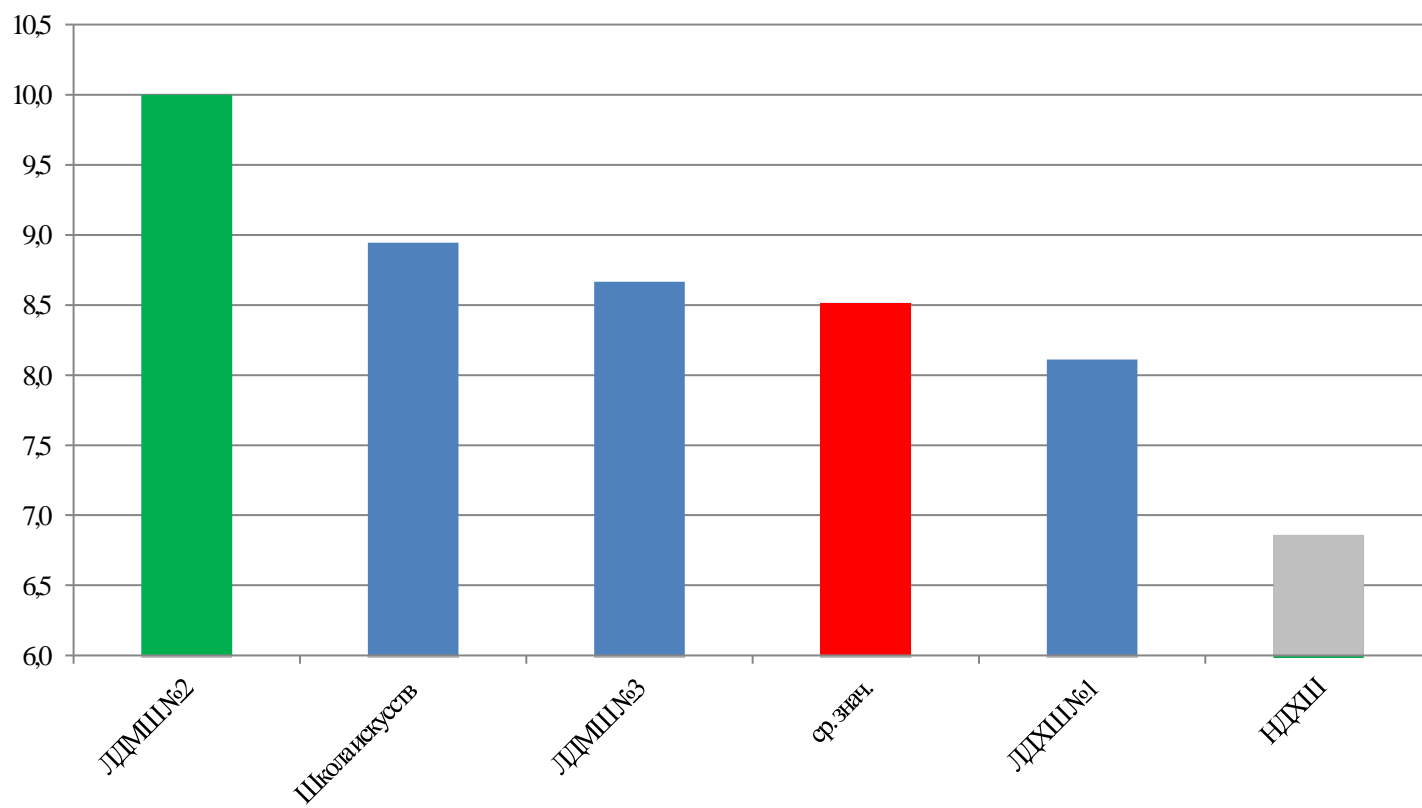
7. Туалетные комнаты оснащены работающими сушилками для рук (или есть всегда полотенце).



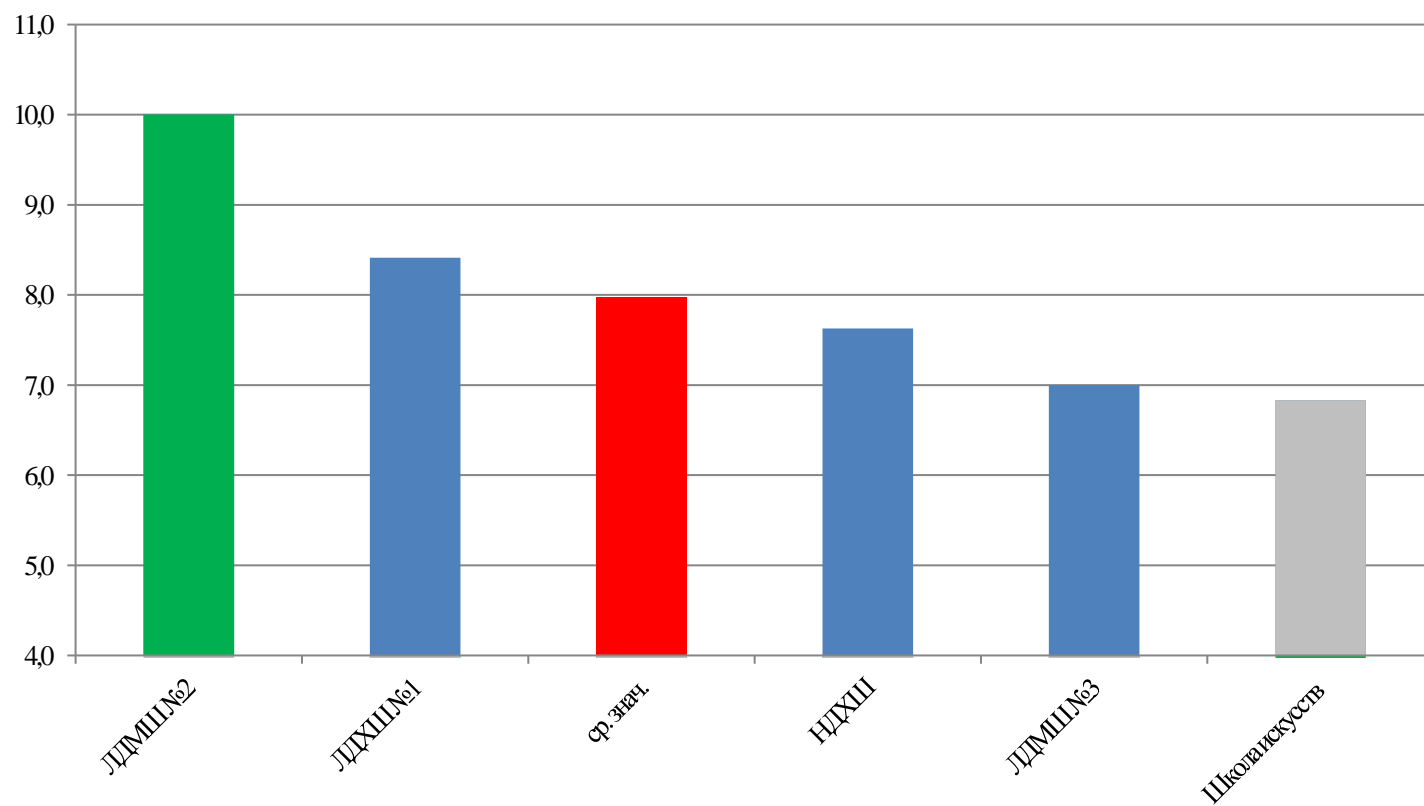
8. В туалетных комнатах всегда исправны краны. Есть всегда вода, чтобы помыть руки, умыться.



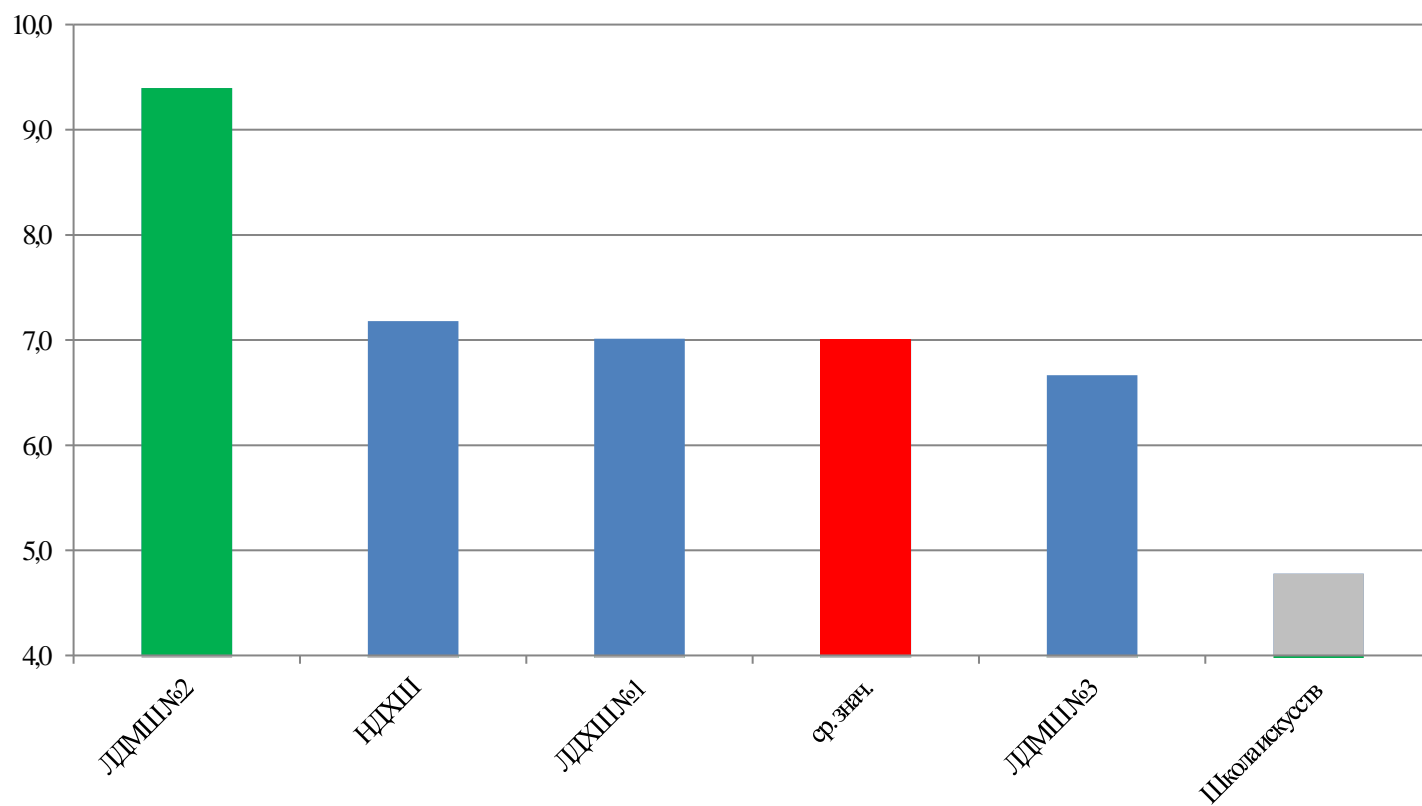
9. Во всех помещениях учреждения всегда тепло, светло и чисто.



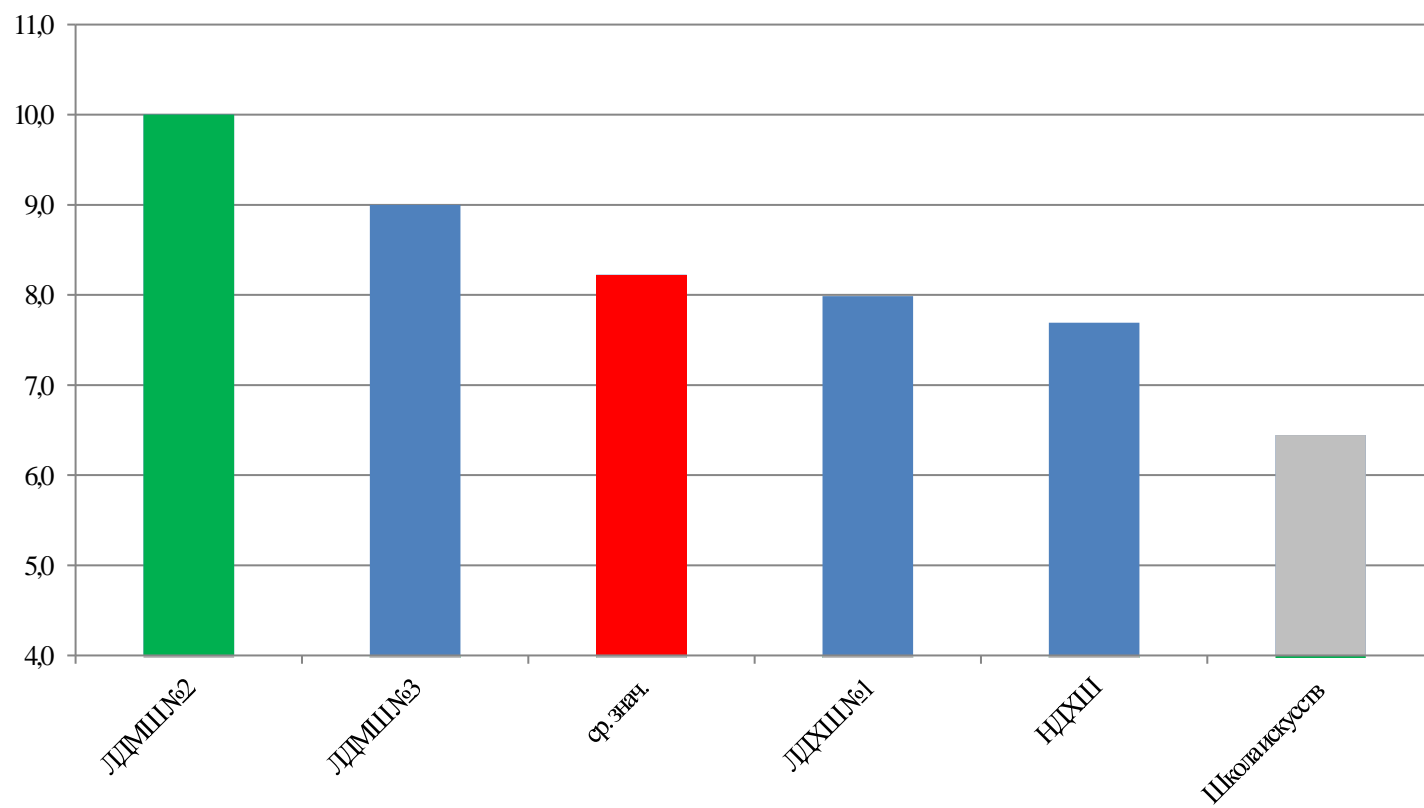
10. В учреждении есть условия для проявления моих творческих (или интеллектуальных, спортивных) способностей.



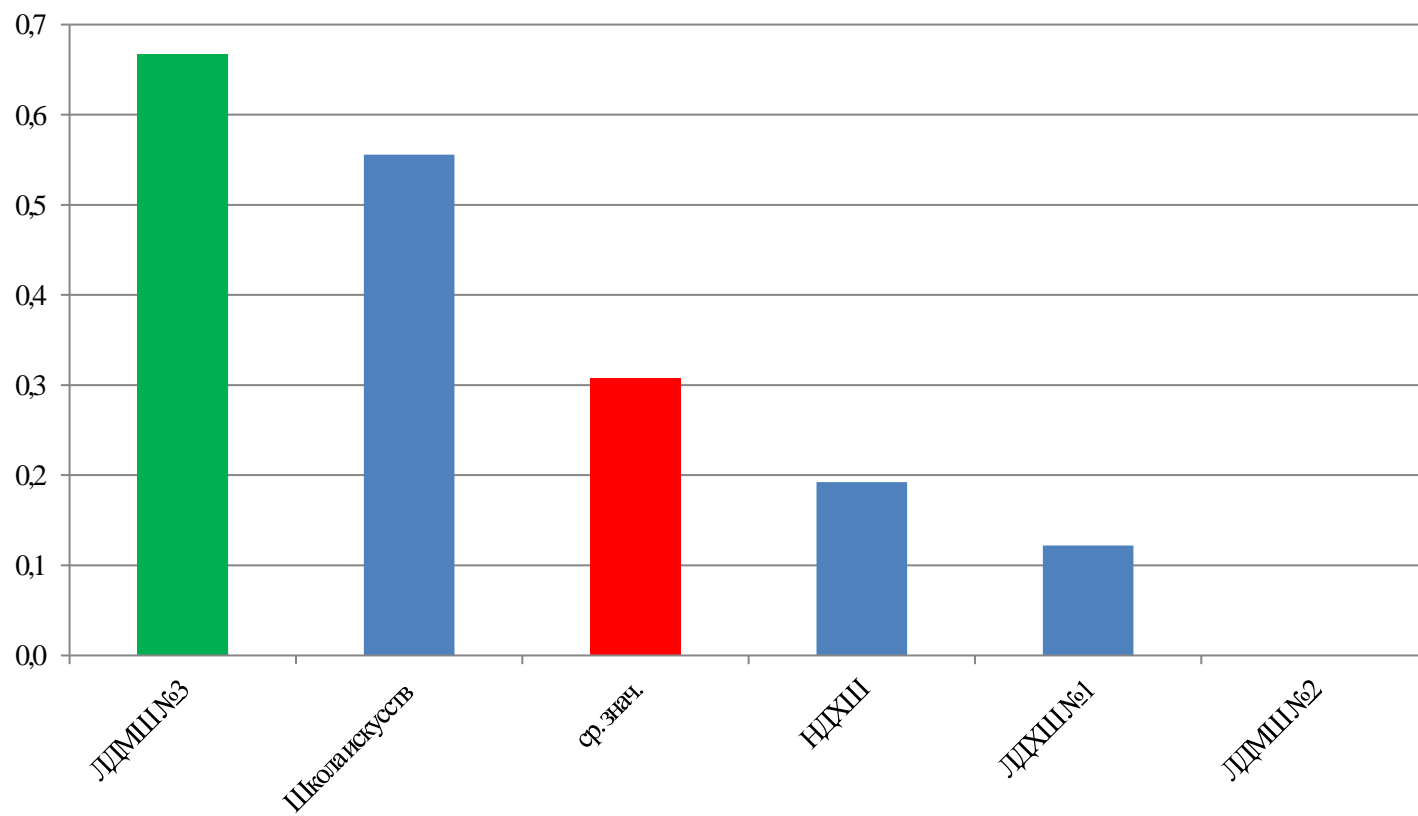
11. *Посещение учреждения позволит мне в будущем стать профессионалом своего дела.*



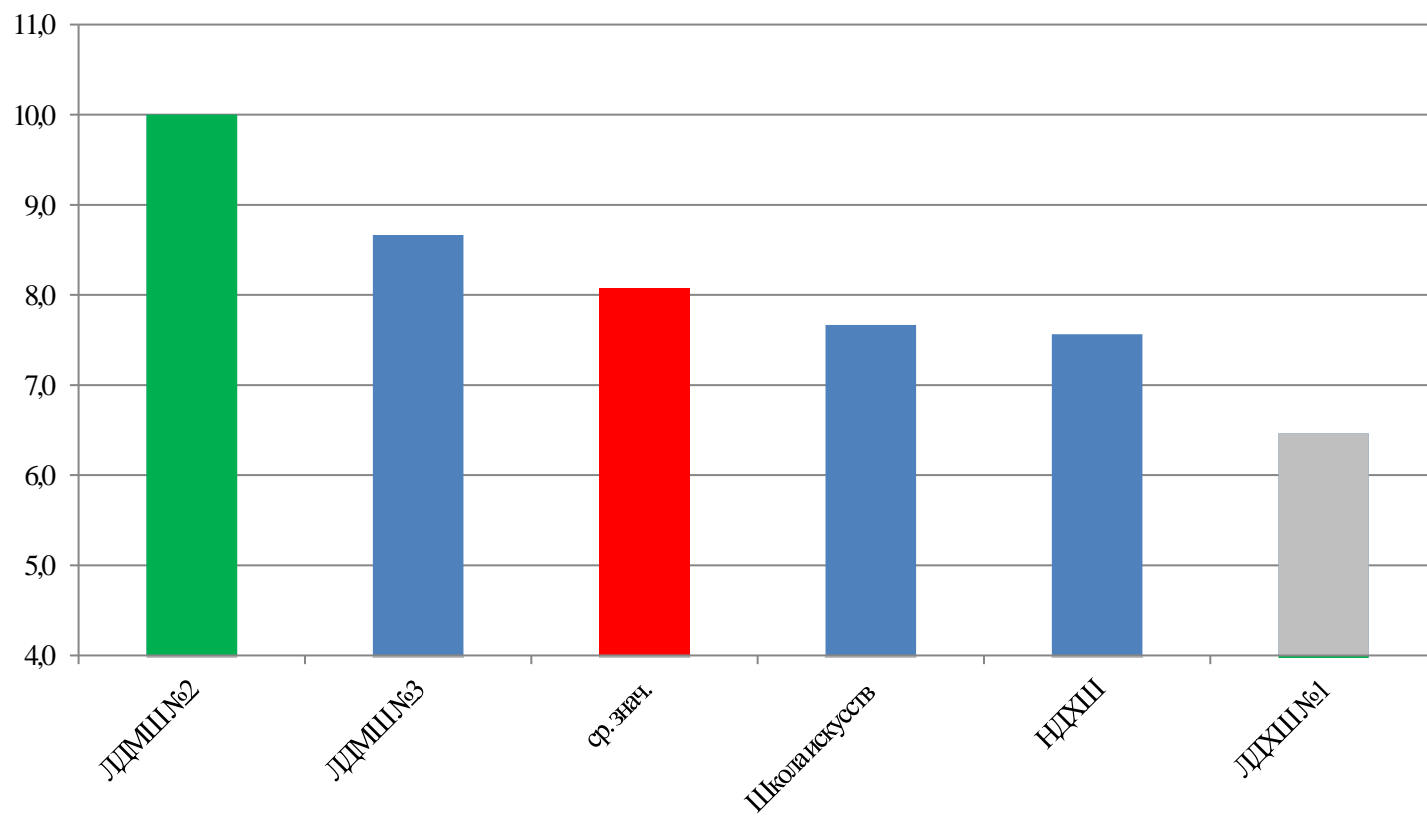
12. В учреждении я чувствую себя в безопасности.



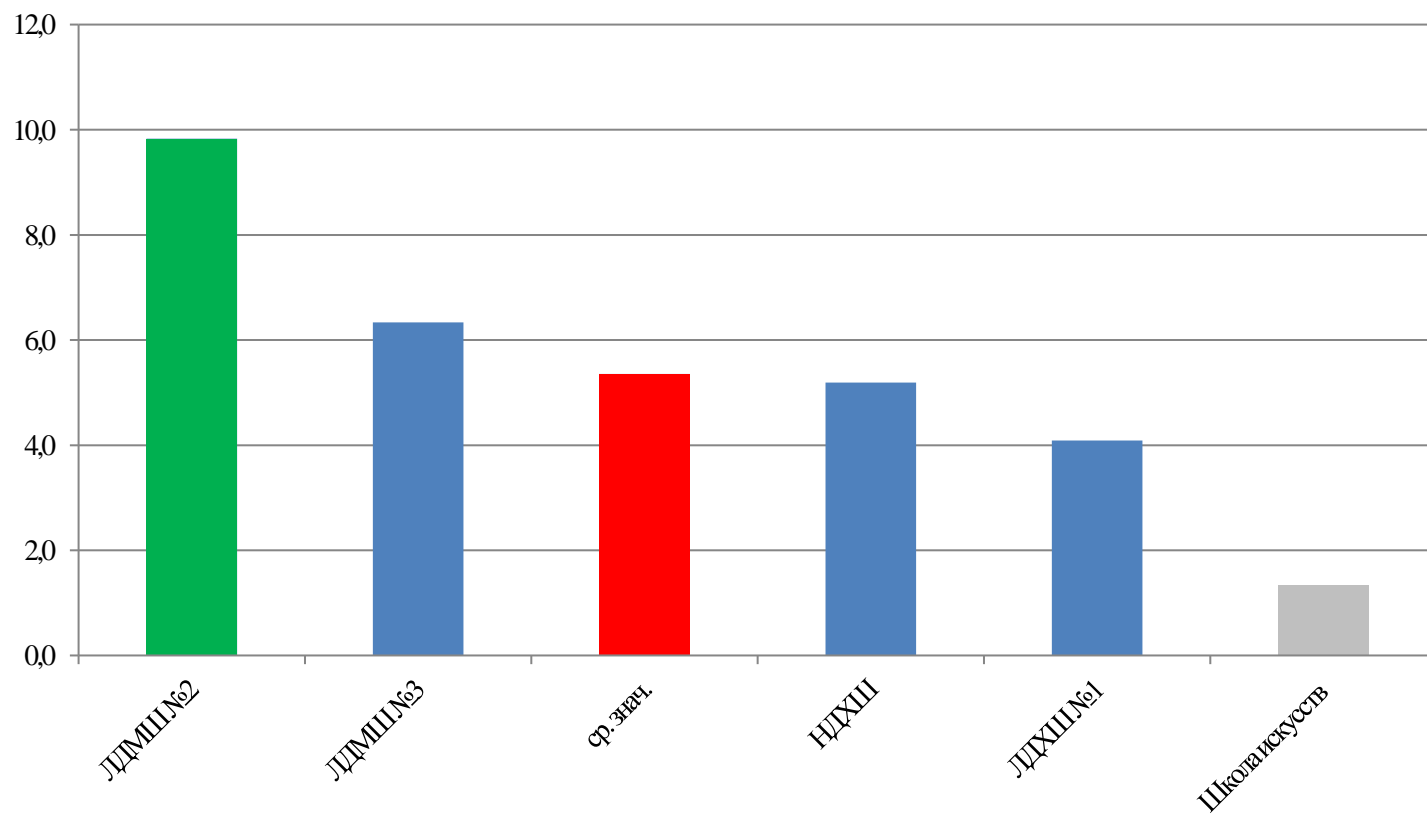
13. В учреждении организованы необходимые условия для качественного питания.



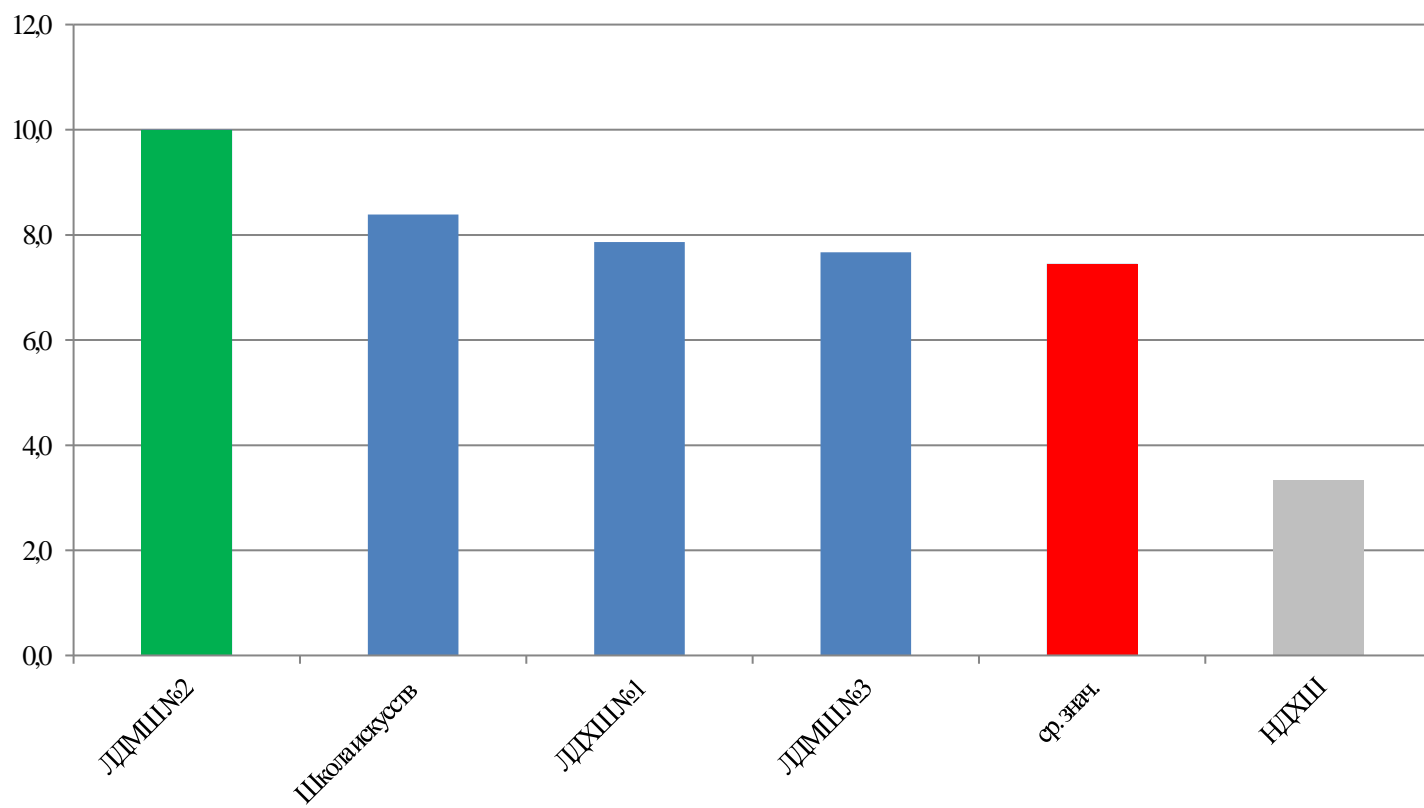
14. В учреждении моему психическому и физическому здоровью ничего не угрожает.



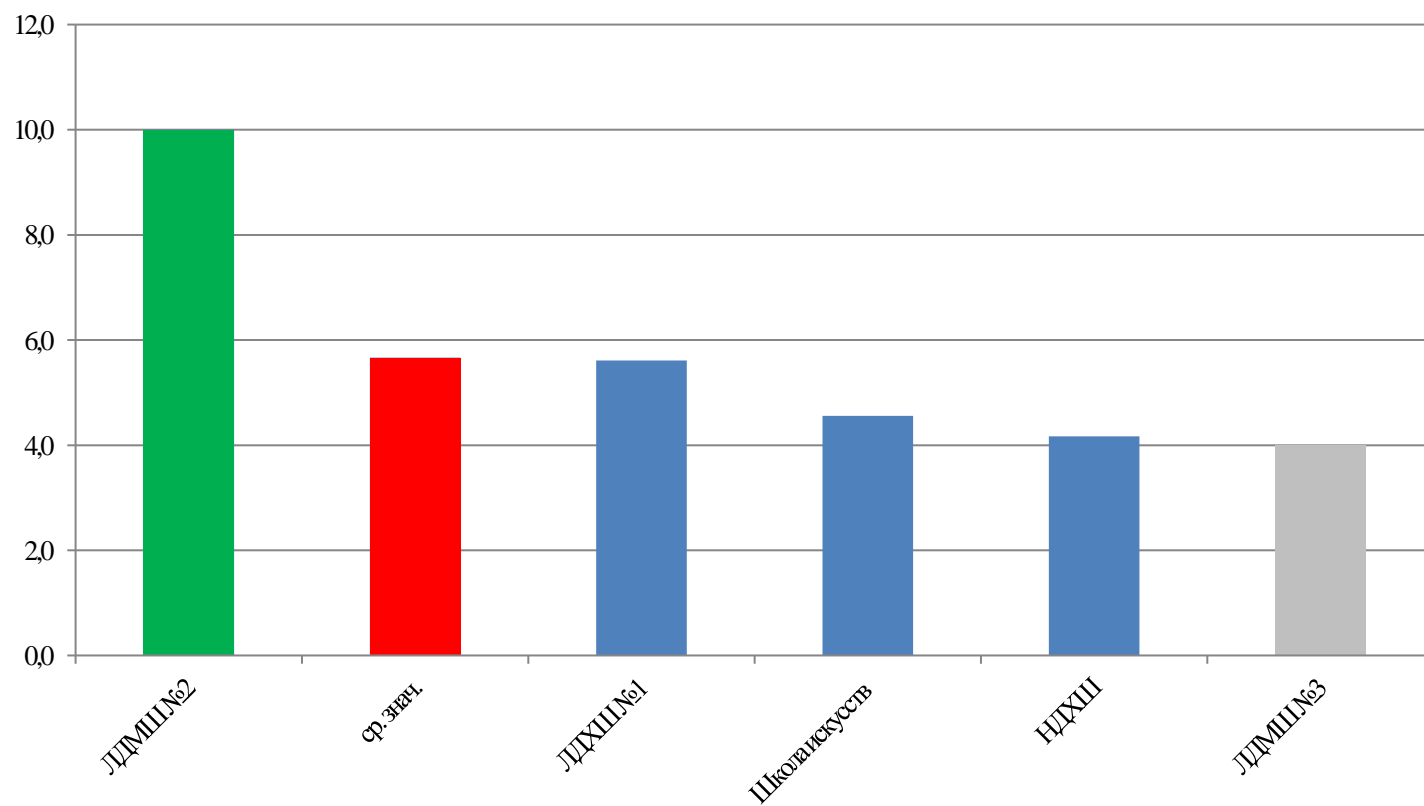
15. В учреждении всегда есть возможность получить медицинскую помощь.



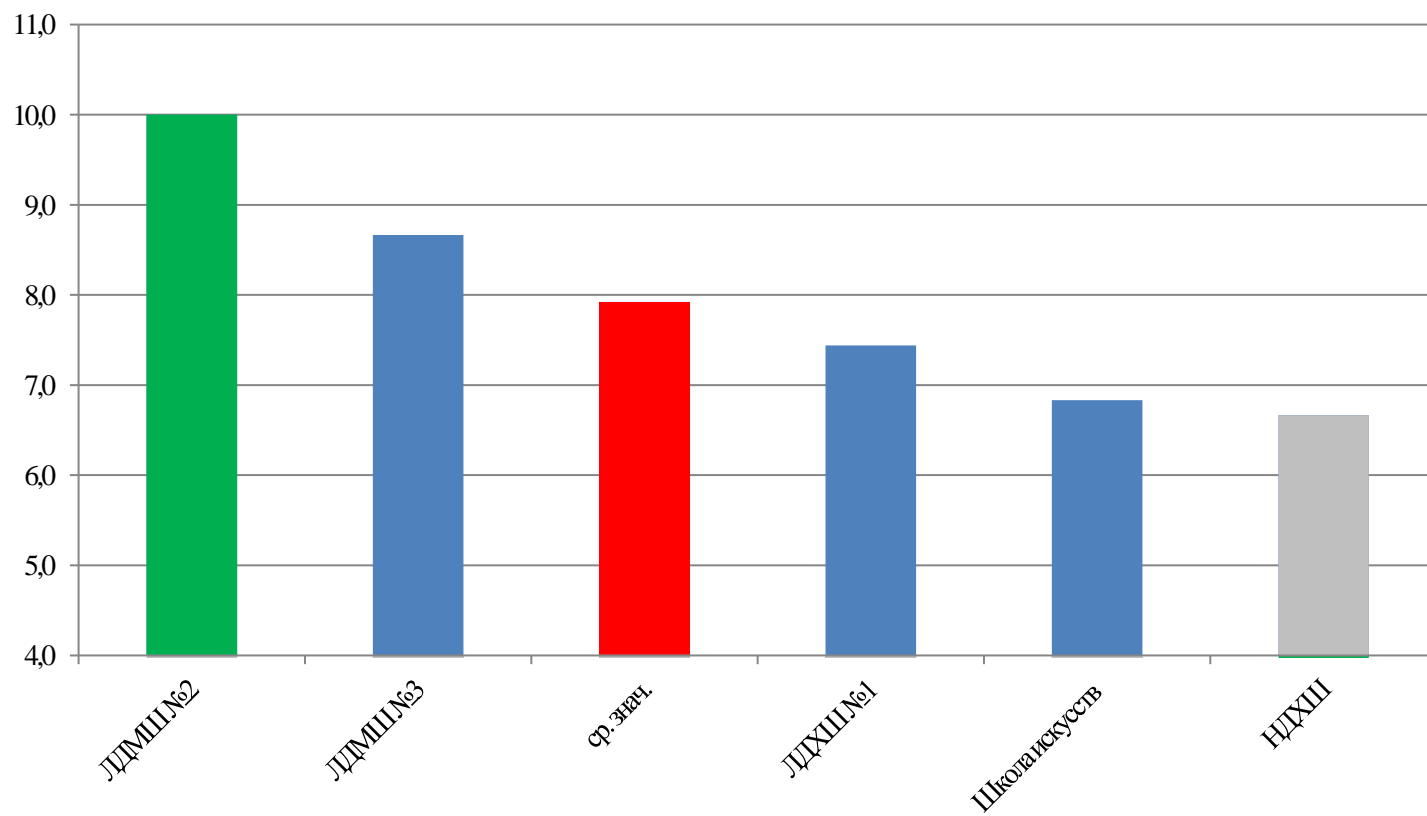
16. Мне нравится, как выглядит учреждение.



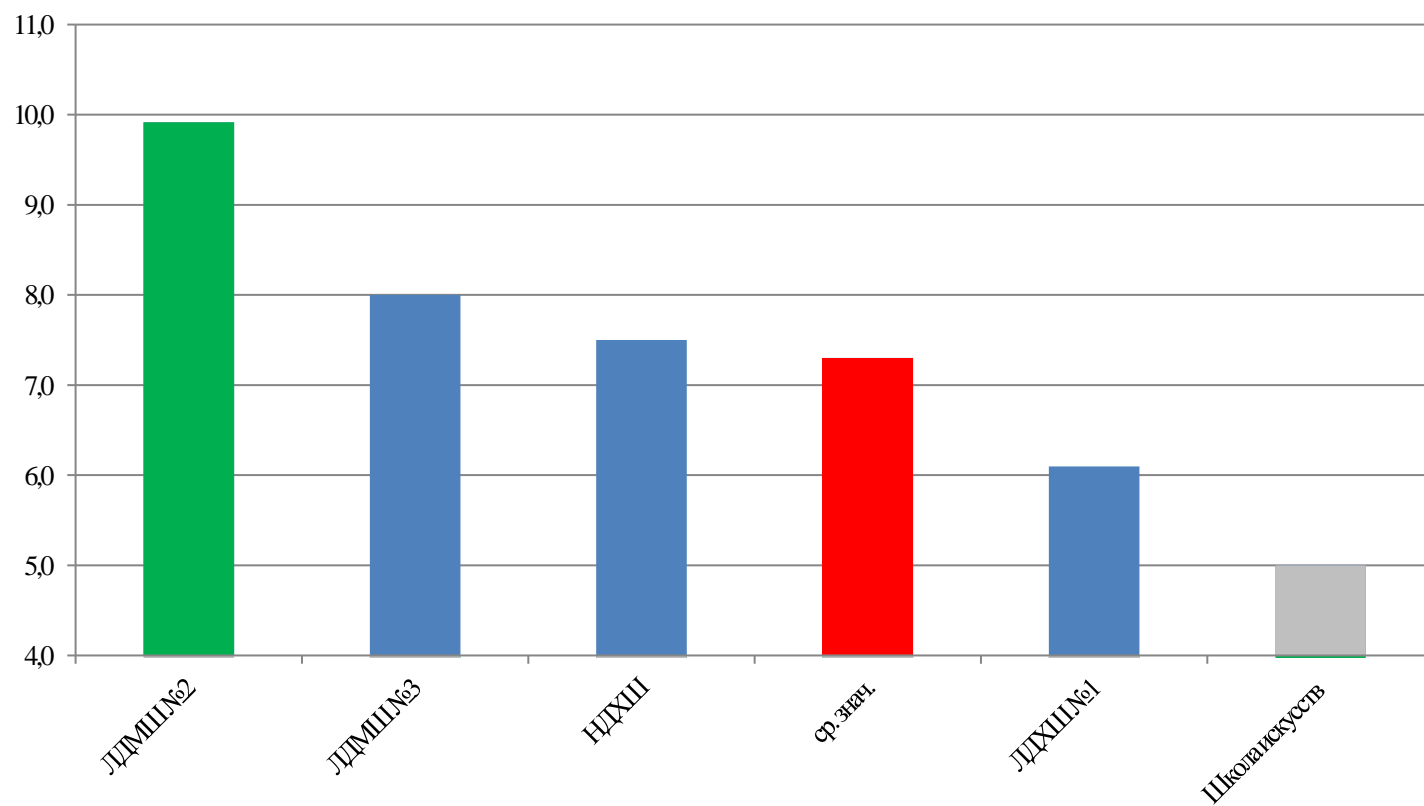
17. Я считаю учреждение современным с точки зрения материально-технического оснащения.



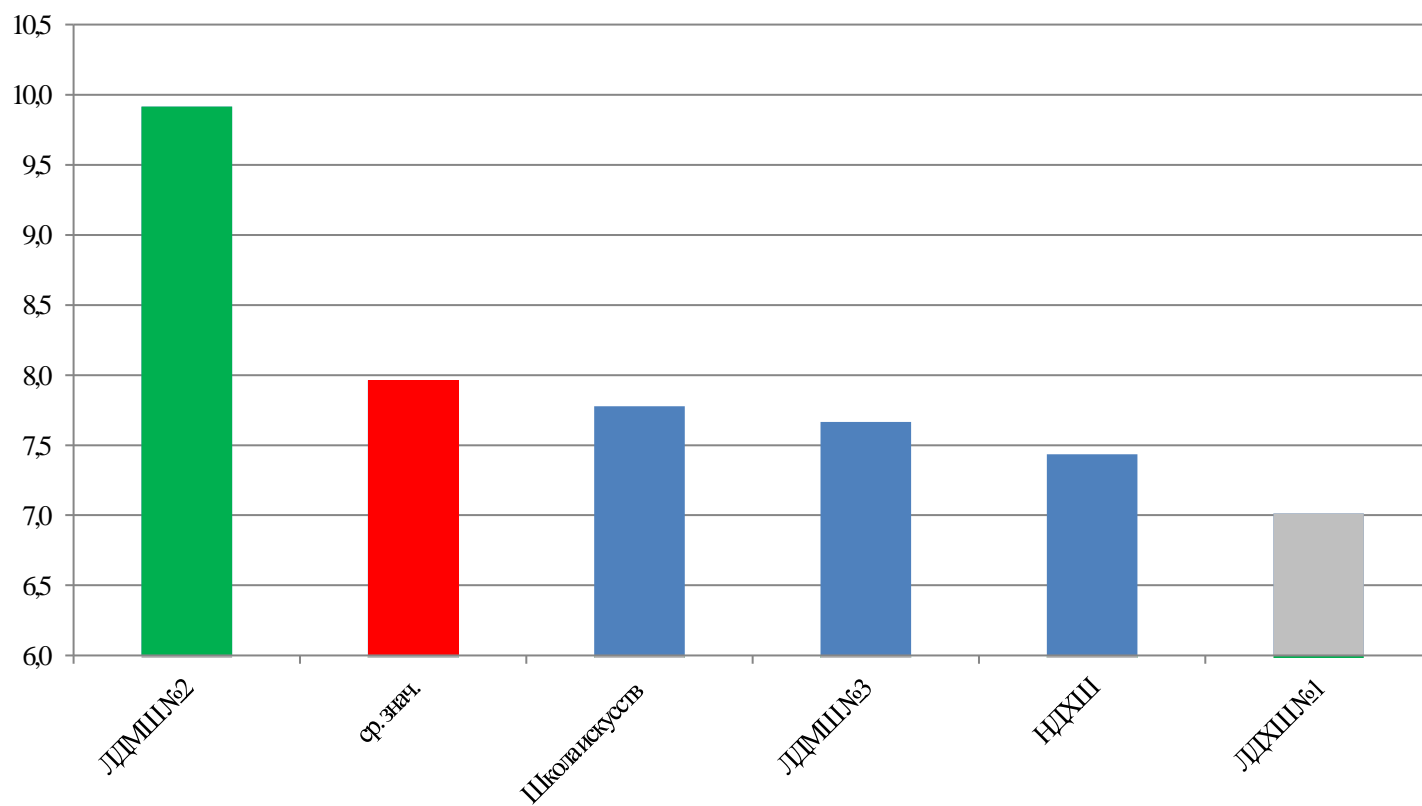
18. Уборщицы, вахтеры, работники гардероба всегда доброжелательны и вежливы.



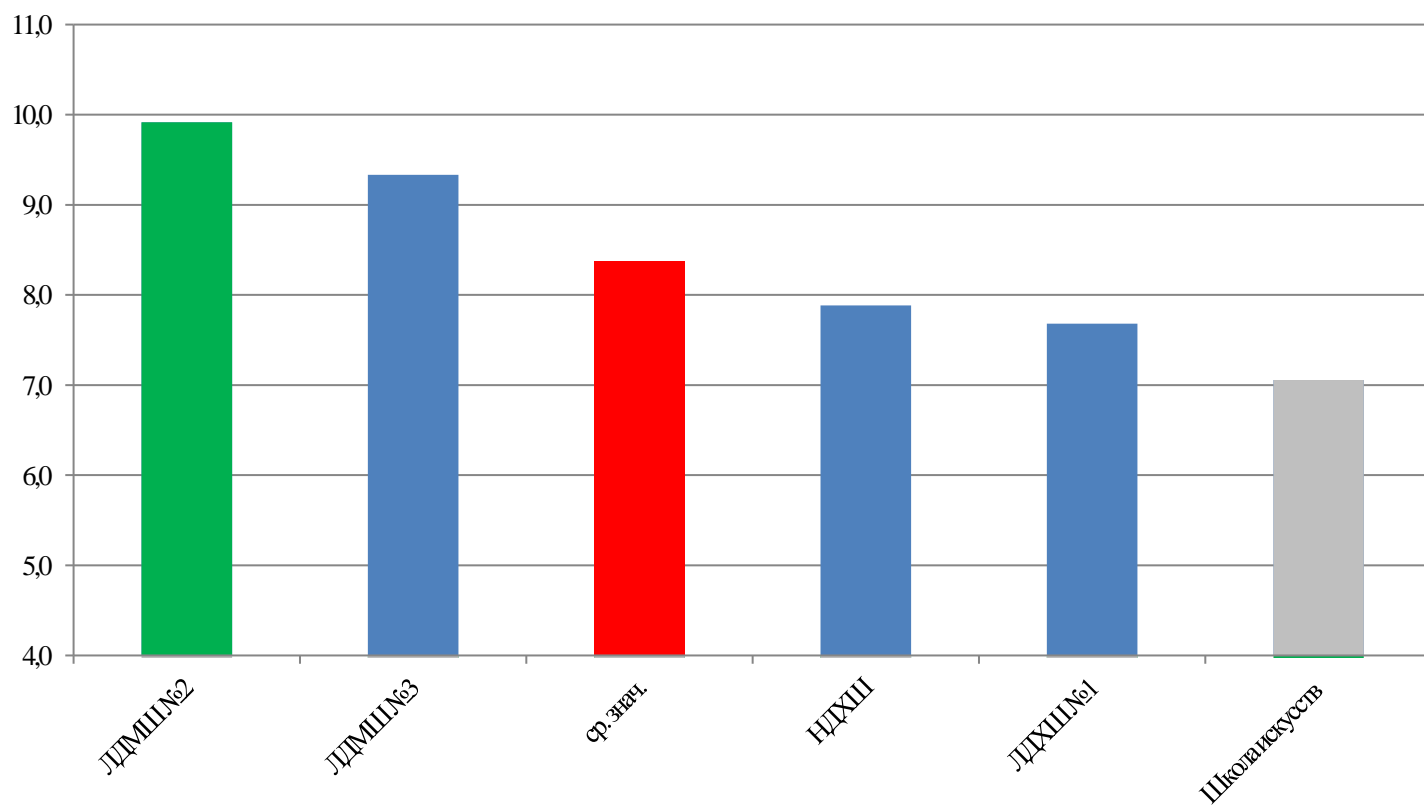
19. В учреждениях всегда педагоги относятся ко мне вежливо и доброжелательно.



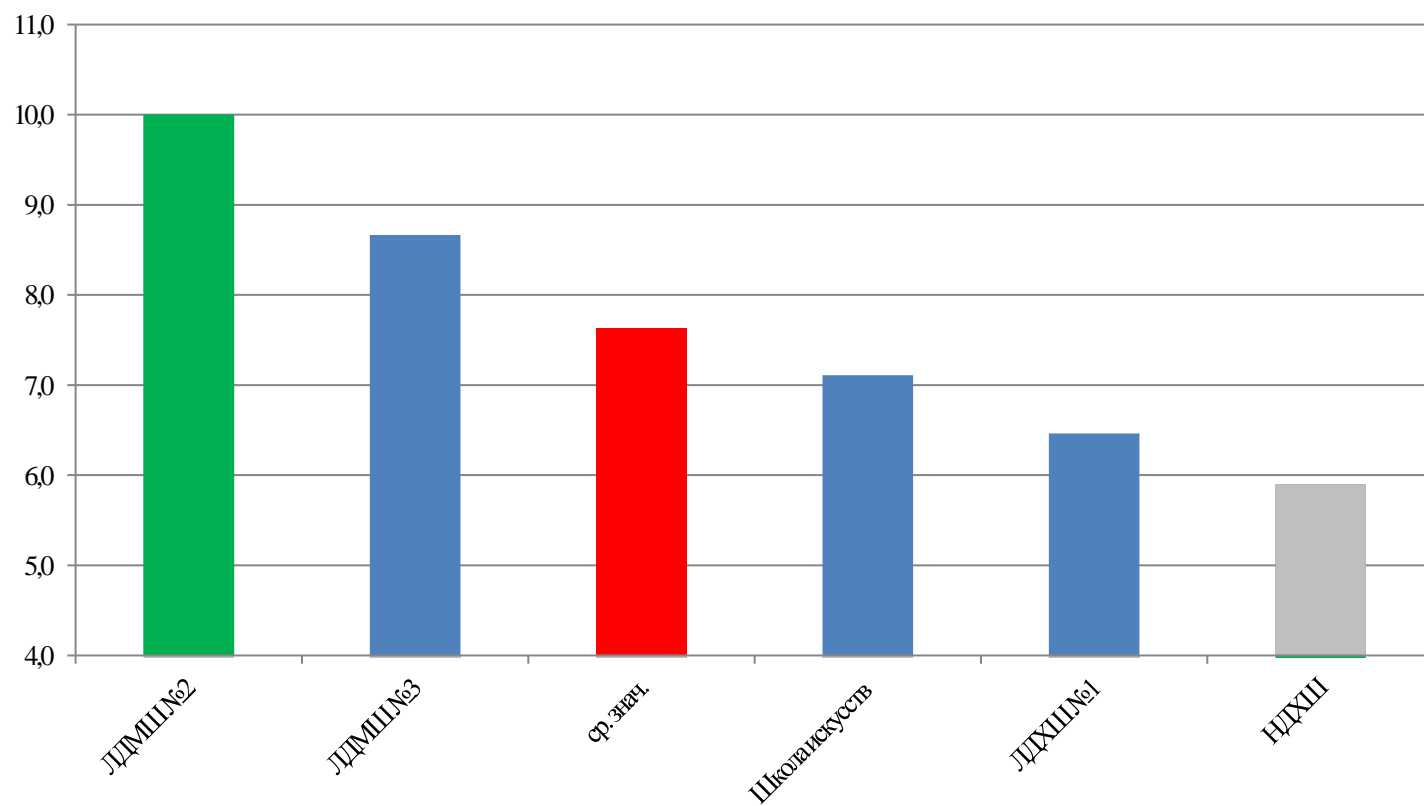
20. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с ребятами, посещающими вместе учреждение.



21. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с педагогами.

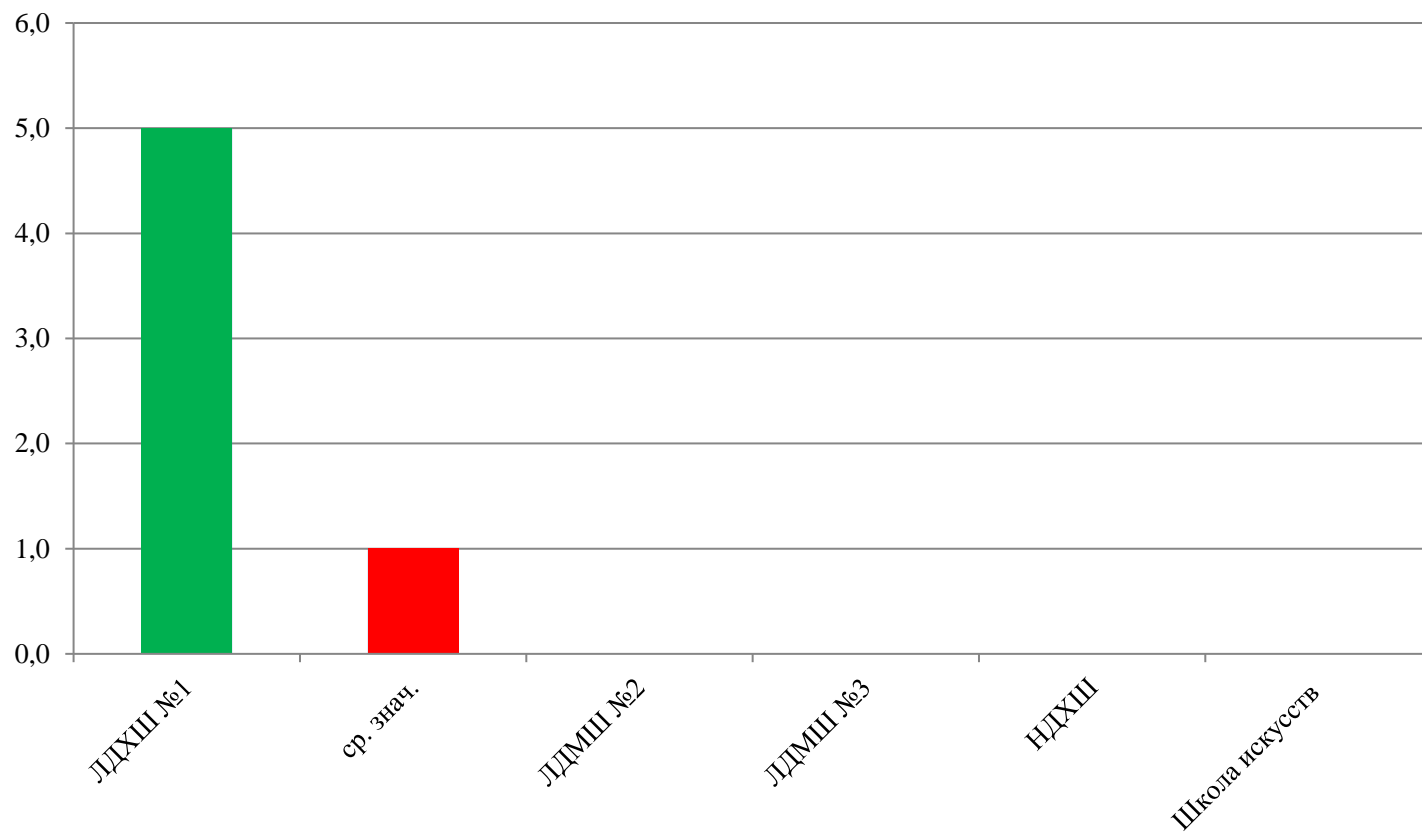


22. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с директором учреждения и его заместителями.

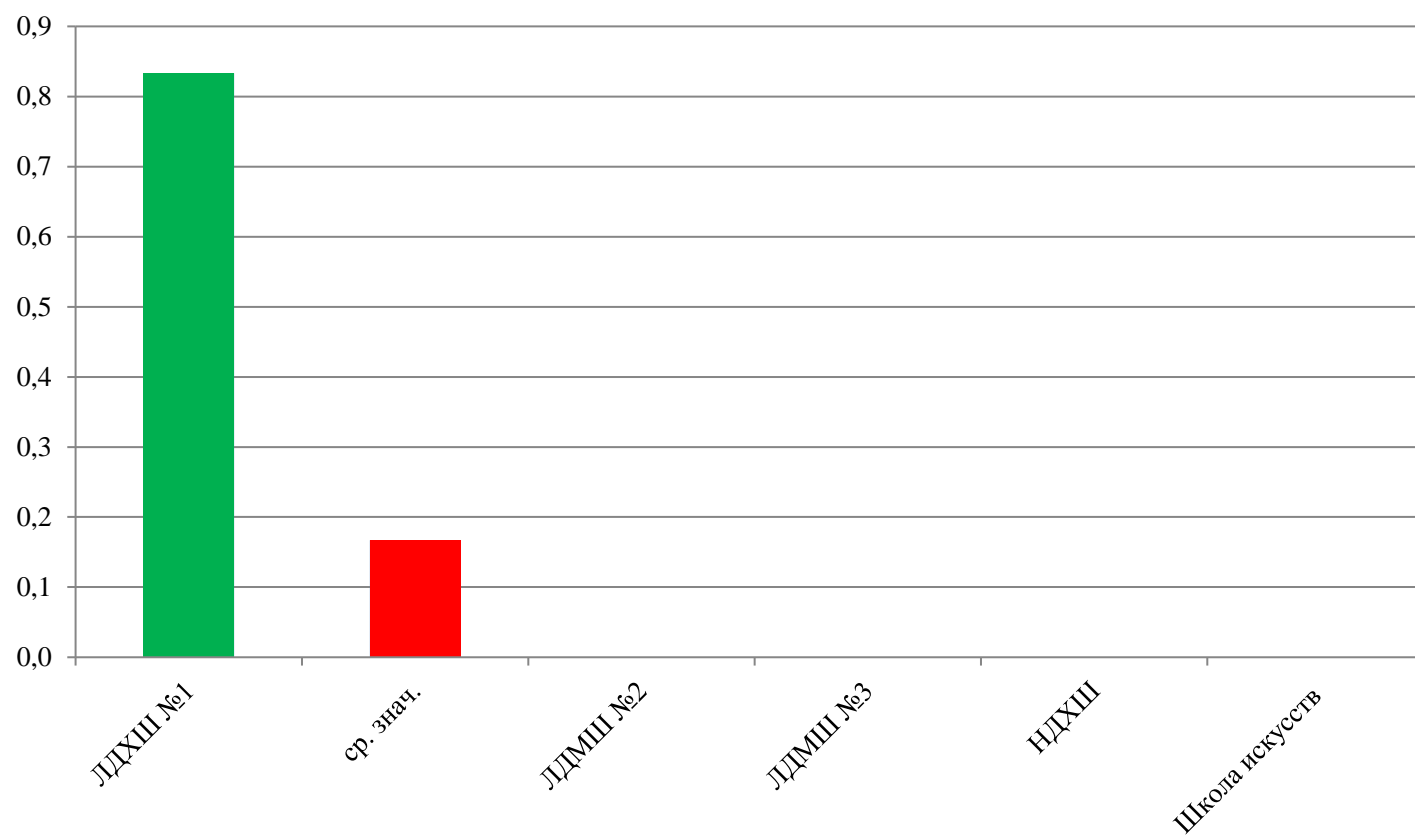


7.3.3. АРУДОИ

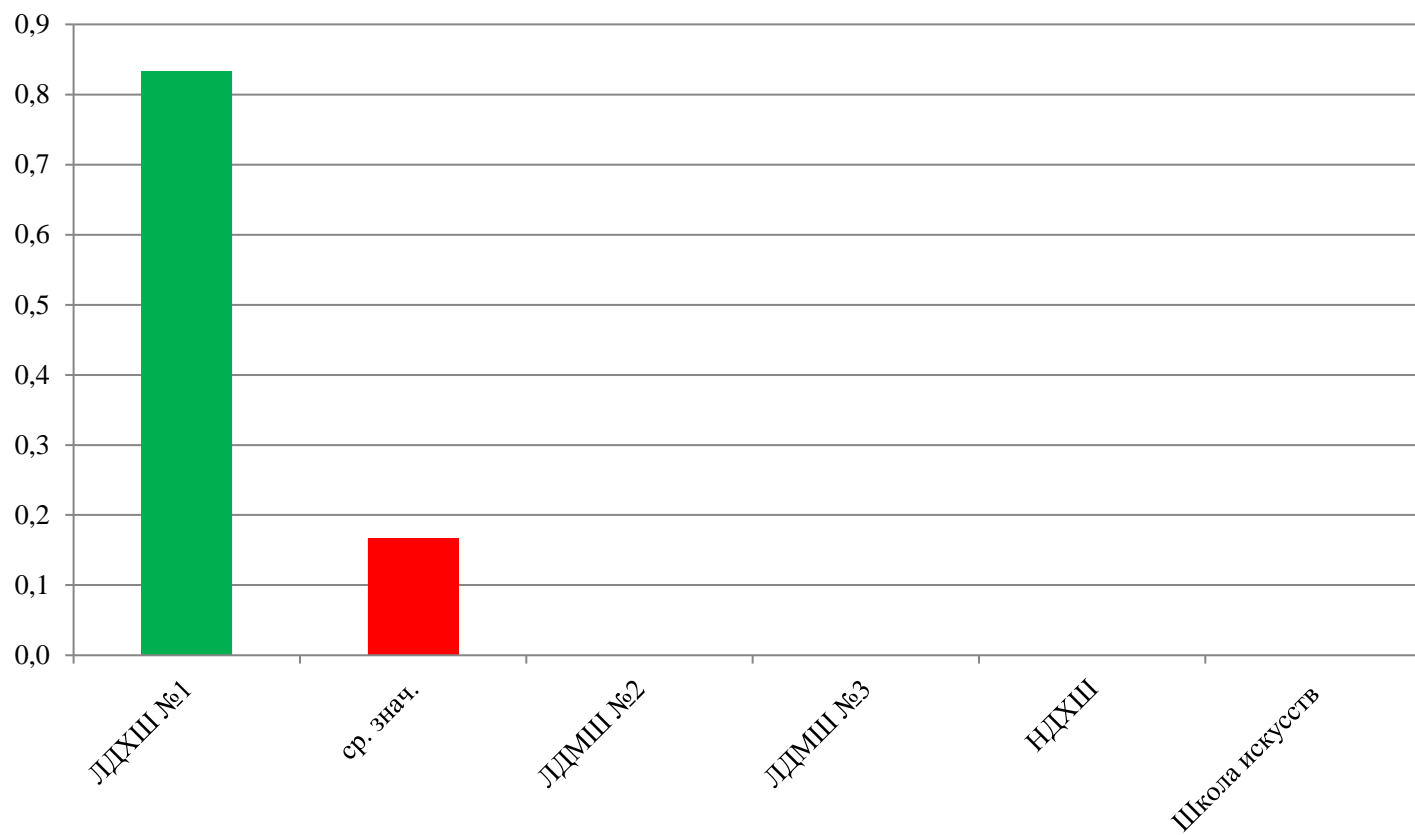
1. Обеспечена ли возможности для маломобильных групп населения посадка в транспортное средство и высадки из него перед входом в школу, в том числе с использованием кресла-коляски?



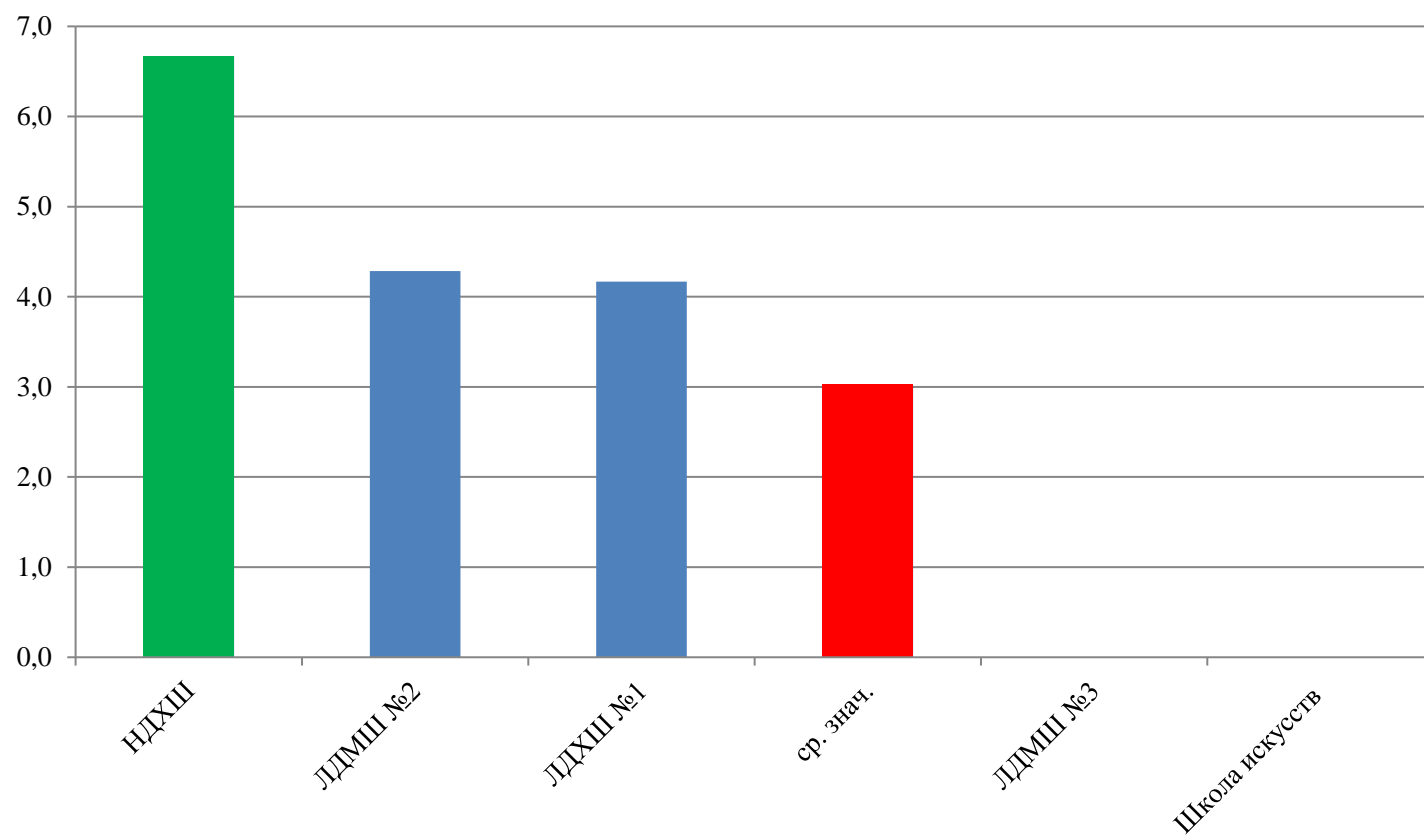
2. Организация оснащена специальными устройствами для доступа маломобильных групп населения (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п)?



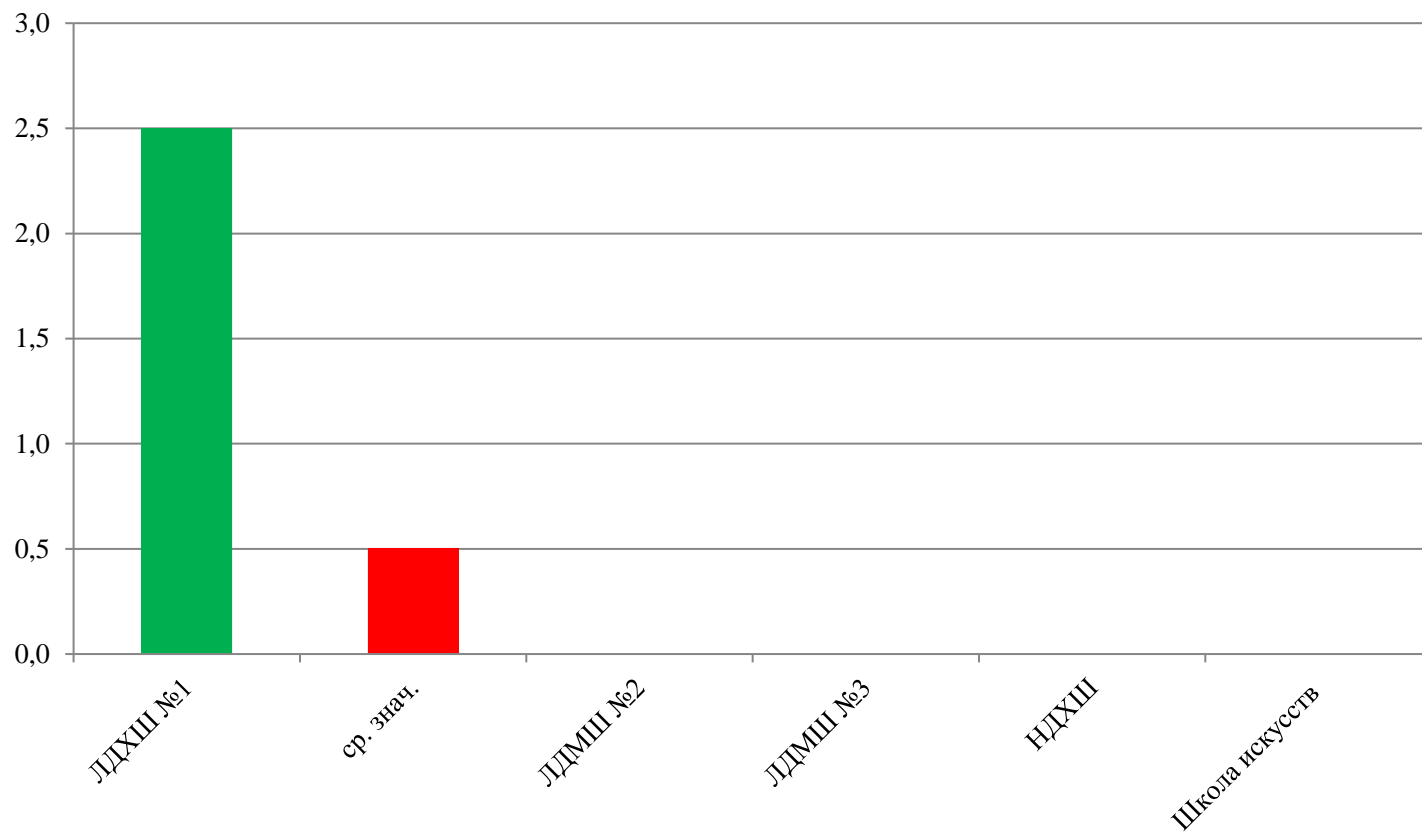
3. Организация оснащена санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для маломобильных групп населения (пристенные опорные поручни, тактильные обозначения санузла пиктограмма или табличка по Брайлю)?



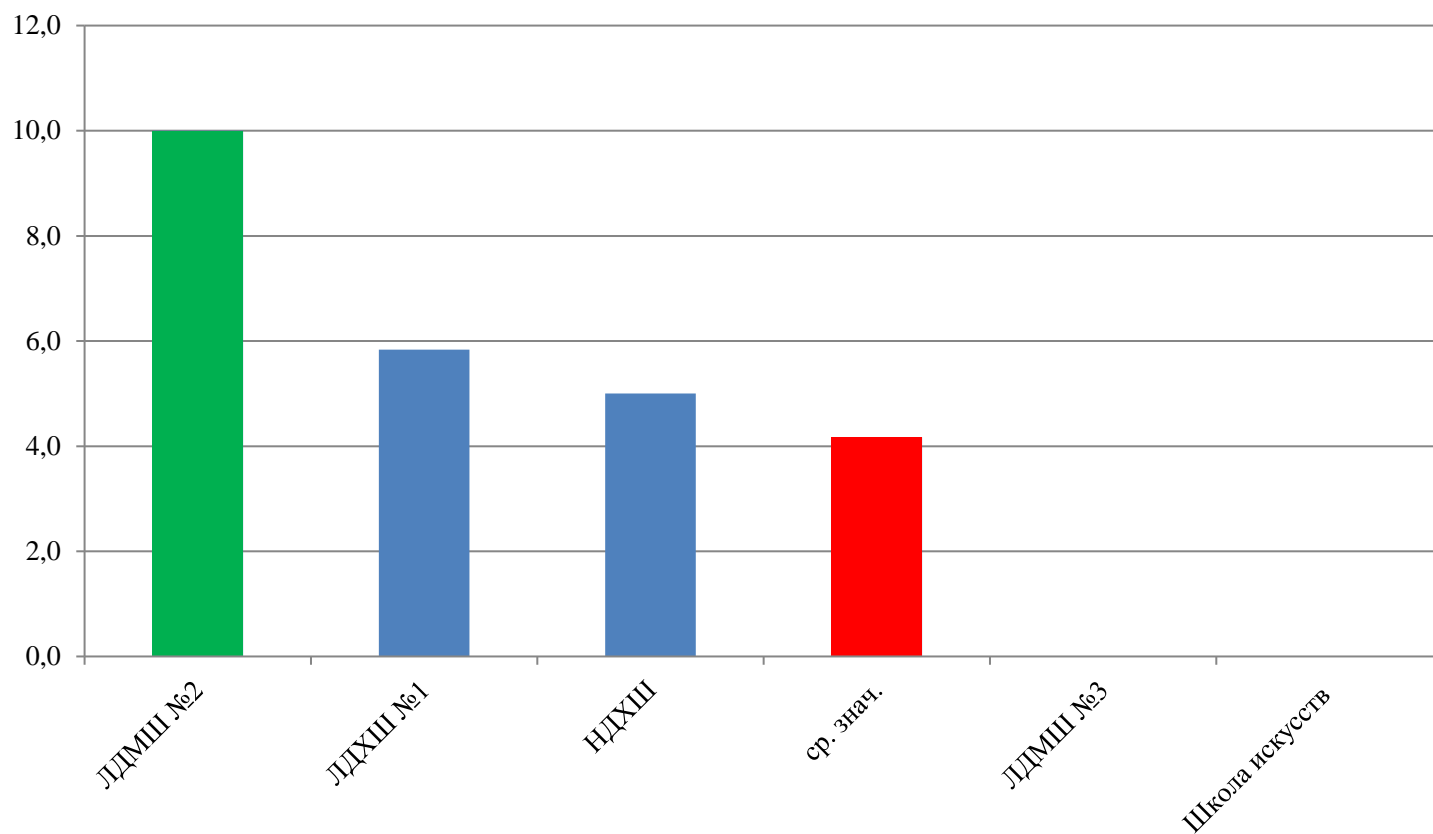
4. *Есть ли в наличии сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по учреждению для маломобильных групп населения?*



5. Имеется ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуг звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?



6. В целом Вы удовлетворены доступностью образовательных услуг для вашего ребенка в данной образовательной организации?



8. Аналитический отчет.

8.1. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.

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 5 смысло-целевые группы (5 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.

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 исследованиях НОК таковыми субъектами являлись родители (законные представители) обучающихся, а также сами ученики.

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. Состоит из нескольких БАФов.

В разработанной Оператором аналитической модели исследования в рамках НОК 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.

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.

8.2. Анализ оценочного уровня показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание образовательным организациям по результатам НОК.

Номера ОО

№	Полное наименование
1	МБУДО «Лесосибирская детская художественная школа №1»
2	МБУДО «Лесосибирская детская музыкальная школа №2»
3	МБУДО «Лесосибирская детская музыкальная школа №3»
4	МБУДО «Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска»
5	МБУДО «Лесосибирская детская школа искусств №1 им. А. Е. Бочкина»

Рекомендации представлены в виде перечня приоритетов, акцент на которые при разработке программ ОО для повышения качества образовательных услуг позволит наиболее значительно повлиять на НОК.

При планировании деятельности ОО по итогам НОК необходимо учесть следующее – при определении действий, продиктованных приоритетами 3 и 4, необходимо предпринять ОО дополнительные меры (опрос, фокус группы, рабочие встречи и т.д.) для выяснения причин низкой оценки респондентами по данным показателям. При этом следует опираться на содержание первичные анкет для сбора информации в интересах НОК.

Номера 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.
1	11	14	3	7	9	4	1	2	6	10	8	12	15	12	5
2	3	4	7	8	9	6	1	2	13	11	10	13	11	13	5
3	8	11	5	7	9	4	1	3	2	12	10	14	15	13	6
4	8	14	6	4	10	3	1	2	5	9	12	11	15	13	7
5	12	14	7	8	9	4	1	2	3	11	6	13	15	10	5

Примечание: – ячейки баллов розово-красного цвета – со значениями аналитического параметра ниже 40% от максимально установленной величины (оценочного веса)

1 – наиболее важный, 2 - менее значимый и т.д.

8.3. Анализ оценочных уровней условий работы УДО по всем аналитическим позициям НОК

Наименование ОО \ аналитический фактор	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.	Сумма	Ранг общий
1	24	28	20	19	32	17	5	11	18	31,9	31,4	17,4	18,7	26,0	29,0	328,0	2
2	22,5	24	38	29	39	26	0	9	30	39,7	39,7	20,0	19,9	30,0	42,7	409,5	1
3	24	26	26	21	33	19	0	2	0	36,1	34,6	19,2	19,8	27,9	33,4	321,8	3
4	22,2	26	22	15	31	14	0	11	15	29,7	33,0	16,4	18,3	25,9	29,6	308,7	4
5	22,2	26	25	20	28	15	0	0	0	29,2	24,3	15,6	18,5	21,6	26,0	271,4	5
Значимость	30,0	30	40,0	30,0	40,0	30,0	30,0	40,0	30,0	40,0	40,0	20,0	20,0	30,0	50,0	50,0	
ср.знач	23,0	26,0	26,4	20,9	32,6	17,9	1,0	6,5	12,5	33,3	32,6	17,7	19,0	26,3	32,1	327,9	
< 0,4 max	12	12	16	12	16	12	12	16	12	16	16	8	8	12	20	20	
> 0,8 max	24,0	24,0	32,0	24,0	32,0	24,0	24,0	32,0	24,0	32,0	32,0	16,0	16,0	24,0	40,0	40,0	

	- НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО
	- УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО
	- ХОРОШО, ОТЛИЧНО

8.4. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале bus.gov.ru

Индикаторы параметров показателей оценки качества	Номера ОО				
	1	2	3	4	5
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"					
1.1.1. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	60	100	100	80	80
1.1.2. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	85	68,8	75	72,5	72,5
1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	4	2	3	3	3
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	101	126	95	99	136
	150	126	99	125	169
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	70	124	75	74	125
	150	126	99	125	169
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					

2.1.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	4	4	4	4	4
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	108	116	133	67	106
	150	126	99	125	169
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	0	0	0	0	0
3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0	0,5	0,5	0	0
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	5	7	0	6	0
	6	7	5	6	4
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"					
4.1.1.- Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	135	125	94	114	151
	150	126	99	125	169
4.2.1. -Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	125	125	90	110	124
	150	126	99	125	169
4.3.1-Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	62	68	81	45	69
	68	68	84	47	79

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	68	68	84	46	77
	68	68	84	47	79
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	65	68	80	45	67
	68	68	84	47	79
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	107	112	67	98	110
	150	126	99	125	169