

**Результаты обработки и анализа
информации, полученной в ходе проведения
независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности
среди организаций, осуществляющих
образовательную деятельность в Томской
области, в 2019 году**

Томск, 2019

Исследование проводилось в рамках исполнения государственного контракта от 08.07.2019 г. № 08652000003190007660001

- заказчик – Департамент общего образования Томской области

- исполнитель – общество с ограниченной ответственностью «Демиург»

Объект исследования: 112 образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность в Томской области в 2019 году в соответствии с утвержденным заказчиком перечнем.

Методика расчета утверждена Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций:

1. оценка открытости и доступности информации об образовательной организации;
2. оценка комфортности условий предоставления услуг;
3. оценка доступности услуг для инвалидов;
4. оценка доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;
5. оценка удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций

Для оценки качества предоставления услуг организациями были использованы следующие источники сбора информации:

а) официальные сайты образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет», **информационные стенды** в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте образовательной организации).

При мониторинге показателей обследуемых образовательных организаций были привлечены специалисты, имеющие опыт работы по независимой оценке качества, в том числе образовательных учреждений, учреждений культуры, социального обслуживания и здравоохранения.

Максимально возможное количество баллов по итогам оценки качества предоставления услуг в образовательном учреждении составляет 100.

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении Интернет-опроса составила 42 907 единиц. В 96 % образовательных организациях обеспечен 40% порог голосования респондентов.

Таблица 1 - Список учреждений, не обеспечивших 40% порог голосования респондентов

Наименование образовательной организации	Доля проголосовавших, от общего числа учащихся
МБОУ ДО «ДМШ» Томского района	36
ООО «Ингланд», г. Томск	17
АНО ДО «Английский центр», г. Томск	1
НЧУ ДО «МШ Бенедикт», г. Томск	1

Таблица 2 - Активность граждан – участников образовательного процесса в разрезе муниципальных образований

Наименование муниципального образования	Доля проголосовавших от общего числа учащихся, в %
Тегульдетский район	96,40%
Бакчарский район	94,66%
Колпашевский район	88,21%
Александровский район	72,38%
Асиновский район	64,65%
г. Стрежевой	62,75%
г. Томск	62,63%
Зырянский район	61,95%
Первомайский район	60,79%
Парабельский район	58,72%
Чаинский район	55,45%
Кожевниковский район	54,34%
Областные образовательные учреждения сферы «культура»	54,00%
Областные образовательные учреждения сферы «образование»	51,46%
Томский район	50,96%
Молчановский район	49,38%
г. Северск	48,85%
Каргасокский район	48,32%
Кривошеинский район	46,82%
Шегарский район	45,43%
г. Кедровый	44,60%
Итого	60,76%

Рейтинг Томской области по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности среди образовательных учреждений в 2019 году составил **80,03 балла из 100 возможных.**

Значение показателя дает усредненную величину качества предоставляемых услуг по всем обследованным образовательным учреждениям, находящимся на территории региона.

В 2019 году по итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности **20%**, или **23 образовательных организации**, набравших наивысшее количество баллов, **вошли в число лидеров рейтинга.**

Таблица 4 – Муниципальные образования, образовательные учреждения которых вошли в число лидеров рейтинга

Наименование МО	Количество ОУ – лидеров рейтинга
г. Томск	10
Учреждения, подведомственные ДОО ТО	4
Колпашевский район	2
Томский район	1
Верхнекетский район	1
Александровский район	1
Парабельский район	1
Первомайский район	1
г. Северск	1
г. Стрежевой	1

Максимальный рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен муниципальному автономному образовательному учреждению дополнительного образования Центр дополнительного образования «Планирование карьеры» г. Томска, общий показатель составил 98,58 баллов из 100 максимально возможных.

Таблица 5 - Топ-5 лучших образовательных учреждений Томской области, в баллах

№ в рейтинге	Наименование МО	Наименование образовательной организации	Общий показатель оценки качества
1	г. Томск	МАОУ «Планирование карьеры»	98,58
2	Парабельский район	МБОУ ДО «ДДТ»	95,66
3	г. Северск	МБУ ДО «Центр «Поиск»	93,56
4	ОГУ	ОГКОУ «Моряковская школа-интернат для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	91,40
5	г. Томск	МБОУ ДО ДДТ «Планета»	90,36

Таблица 6 - Топ-5 аутсайдеров Томской области, в баллах

№ в рейтинге	Наименование МО	Наименование образовательной организации	Общий показатель оценки качества
108	ОГУ	ОГБОУ Кадетская школа-интернат «Томский кадетский корпус»	69,00
109	Томский район	МБОУ ДО «Корниловская детская школа искусств» Томского района	66,28
110	г. Томск	НЧУ ДО «МШ Бенедикт»	66,06
111	Томский район	МБОУ ДО «Детская школа искусств п. Зональная Станция»	64,86
112	г. Томск	АНО ДО «Английский центр»	64,60



Диаграмма 1 - Рейтинг средних значений общего показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в разрезе муниципальных образований, в баллах

В разрезе муниципальных образований в Верхнекетском районе общий показатель оценки качества образовательных учреждений имеет наибольшее значение (88,74 балла), наименьшее – в Шегарском районе (73,57 баллов).

Учитывая, что лидеры и аутсайдеры рейтинга не всегда получают максимальные или минимальные значения по отдельным показателям, целесообразно рассмотреть результаты исследования в разрезе отдельных групп показателей.



Диаграмма 2 - Среднее, наибольшее и наименьшее значение общего показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных учреждений в разрезе отдельных разделов, в баллах

**Первая группа критериев: Открытость и доступность информации,
размещенной на официальном сайте**
(максимальное количество баллов – 100)

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации

1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»

- удовлетворенность информацией, размещенной на информационных стендах;
- удовлетворенность информацией, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»

Среднее значение итогового показателя первой группы составляет 93,03 балла из 100 максимально возможных. Лидерами по данной группе показателей являются 5 учреждений, набравшие по 100 баллов.

Таблица 7 - Топ-5 лучших образовательных учреждений по показателям группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
1	Парабельский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества»	100,00
2	ОГУ	ОГКОУ «Моряковская школа-интернат для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	100,00
3	ОГУ	ОГБОУ «Шегарская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»	100,00
4	ОГУ	ОГБОУ «Уртамская школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	100,00
5	Колпашевский район	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский эколого-биологический центр»	100,00

Таблица 8 - Топ-5 аутсайдеров по показателям группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
1	Шегарский район	Муниципальное казённое учреждение «Шегарская спортивная школа»	75,30
2	г. Томск	Частное образовательное учреждение дополнительного образования Языковая школа «Дарина»	75,00
3	г. Томск	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Английский центр»	68,60
4	г. Томск	Негосударственное частное учреждение дополнительного образования «Международная языковая школа Бенедикт»	59,30
5	Томский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение	52,30

Наихудший результат в категории «Открытость и доступность информации» имеют муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств п. Зональная Станция» (52,3 балла) и негосударственное частное учреждение дополнительного образования «Международная языковая школа Бенедикт» (59,3 балла).

В разрезе муниципальных образований наибольшего значения по первой группе показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации» занимает Колпашевский район (99,13 баллов), наименьшее значение – у Шегарского района (85,25 баллов).



Диаграмма 3 - Значения показателей группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации» в разрезе муниципальных образований, в баллах



Диаграмма 4 - Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

По первому критерию «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» наивысшие баллы получили 17 учреждений. Наименьшее число баллов получили 2 частных учреждения: Негосударственное частное учреждение дополнительного образования «Международная языковая школа Бенедикт» (15 баллов) и Общество с ограниченной ответственностью «Ингланд» (34 балла) в связи с низкой наполняемостью, либо полным отсутствием необходимой информации, размещенной на информационных стендах и официальных сайтах учреждений.

Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» по всем обследуемым организациям составляет 86,27 баллов.

По второму критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» среднее значение показателя составило 94,11 баллов.

82 образовательных учреждения набрали наивысшие 100 баллов, применяя более 3 способов взаимодействия с получателями услуг.

Лишь муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств п. Зональная Станция» не набрало ни одного балла в связи с отсутствием функционирующего официального сайта.

По третьему критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» 19 учреждений 12 муниципальных образований получили максимальные 100 баллов.

В меньшей степени удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» оказались участники образовательного процесса в областном государственном казенном общеобразовательном учреждении Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус» (61 балл).

По результатам онлайн-голосования среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» составляет 97,3 балла. Средние значения показателей, полученных в результате анализа сайтов обследуемых учреждений, несколько ниже (86,27 баллов по первому критерию и 94,11 баллов по второму критерию). Данная разница связана, прежде всего, с тем, что участники образовательного процесса выражают свою

удовлетворенность, либо неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации на основании собственных представлений о необходимом наполнении сайтов. Оценка оператором аудита сайтов производится по перечню конкретных критериев, установленных нормативно-правовыми актами.

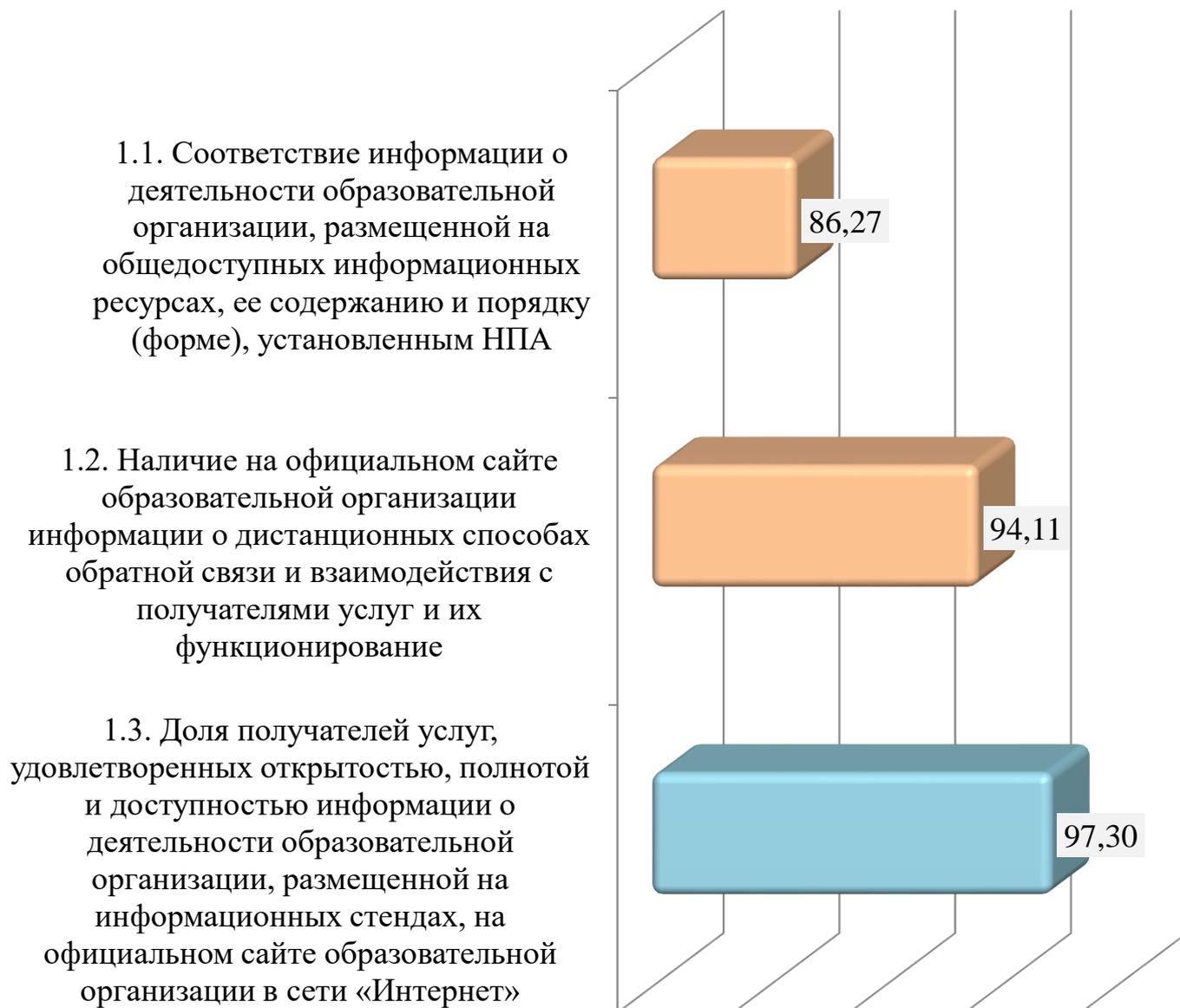


Диаграмма 5 – Средние значения показателей группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации», полученные в результате анкетирования и анализа сайтов, в баллах

Показатели второй группы: «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг, в том числе:

- 1) Наличие дополнительных образовательных программ
- 2) Наличие психолого-педагогическое консультирования обучающихся, в том числе детей с ОВЗ и детей-инвалидов, их родителей (законных представителей) и педагогических работников
- 3) Проведение комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий.
- 4) Наличие зоны (центра) отдыха (релаксации) для учащихся и педагогов в образовательной организации;
- 5) Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
- 6) Наличие условий для физического развития обучающихся (спортзал, оборудованная спортивная площадка, стадион);
- 7) Наличие современной библиотеки-медиатеки с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в Интернет
- 8) Наличие столовой на территории организации (организовано горячее питание)
- 9) Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием (интерактивные доски, приставки, мультимедийные проекторы)
- 10) Наличие медицинского кабинета и медицинских услуг в образовательном учреждении

2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией

По разделу «Комфортность условий предоставления услуг» лидерами являются 2 учреждения, набравшие максимальные 100 баллов: Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Уртамская школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» и Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Шегарская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья».

Аутсайдером по данному разделу является Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Корниловская детская школа искусств» Томского района (27,5 баллов).

Таблица 9 – Топ-8 лучших образовательных учреждений по показателям группы «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
1	Областное государственное учреждение	Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Уртамская школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	100,00
2	Областное государственное учреждение	ОГБОУ «Шегарская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»	100,00
3	г. Томск	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 3» г. Томска	99,50
4	г. Томск	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 2» г. Томска	99,50
5	г. Томск	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Дом детского творчества «Искорка» г. Томска	99,00
6	г. Томск	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Детско-юношеский центр «Синяя птица» г. Томска	99,00
7	г. Томск	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Центр детского творчества «Луч» г. Томска	99,00
8	Колпашевский район	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр»	99,00

Таблица 10 – Топ-5 аутсайдеров по показателям группы «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
1	Парабельский район	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Геннадия и Александра Заволокиных»	41,50
2	Томский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа № 3» Томского района.	41,50
3	Чаинский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Чаинский Дом детского творчества»	41,00
4	Чаинский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Подгорнская детская художественная школа»	41,00
5	Томский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Корниловская детская школа искусств» Томского района	27,50



Диаграмма 6 – Рейтинг показателей группы «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе муниципальных образований, в баллах

В разрезе муниципальных образований итоговый показатель раздела «Комфортность условий предоставления услуг» наибольшего значения достигает среди обследованных учреждений Верхнекетского района (94,5 баллов), наименьшего – в г. Кедровый (48,5 баллов).

Далее рассмотрим отдельные критерии группы показателей «Комфортность условий предоставления услуг».

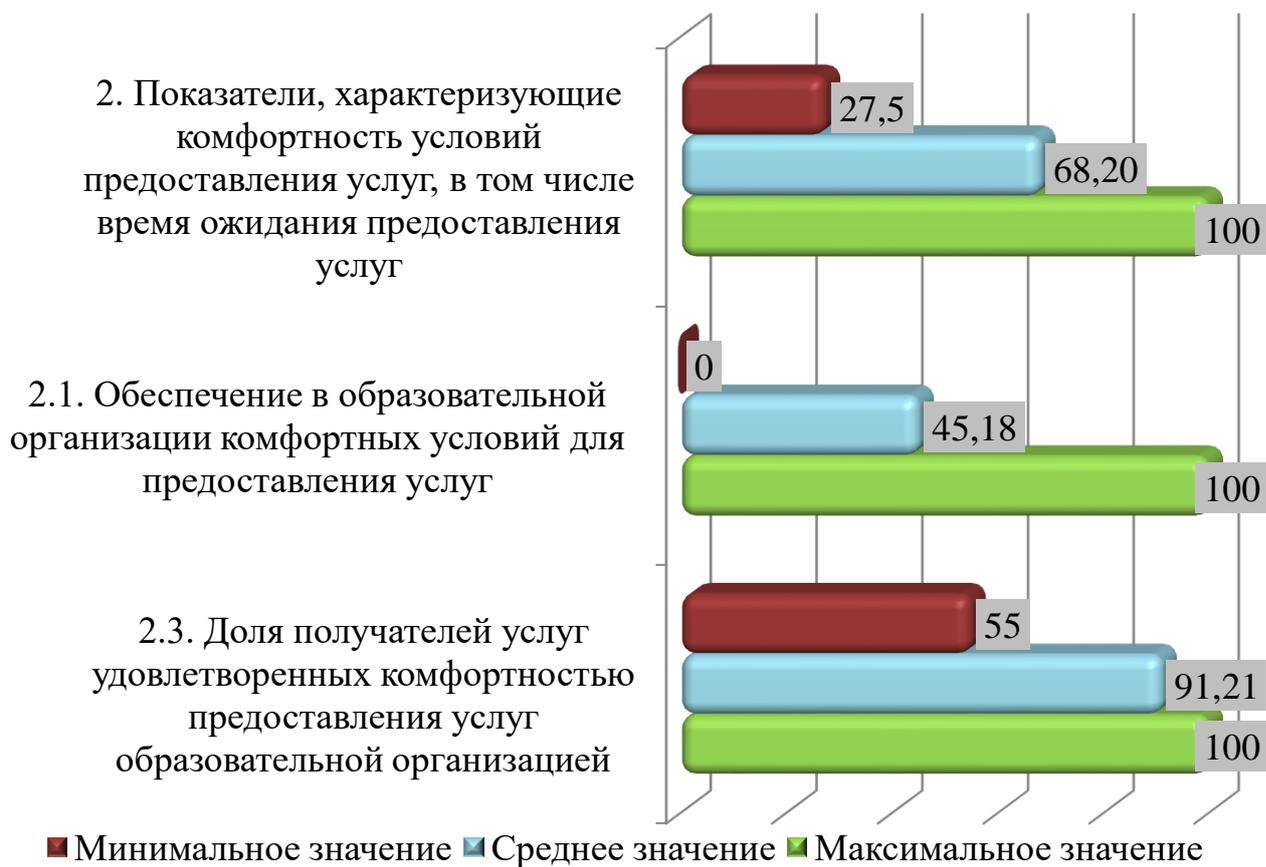


Диаграмма 7 - Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

По первому показателю «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг» наивысшего числа баллов достигли 28 образовательных учреждений (по 100 баллов). 0 баллов по данному показателю было присвоено 34 организациям города Томск, Кожевниковского района в связи с отсутствием информации об условиях комфортности предоставления услуг для оценки показателя на официальном сайте.

Среднее значение показателя «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 45,18 баллов. Снижение баллов по данному показателю более чем в половине учреждений было связано с отсутствием информации о:

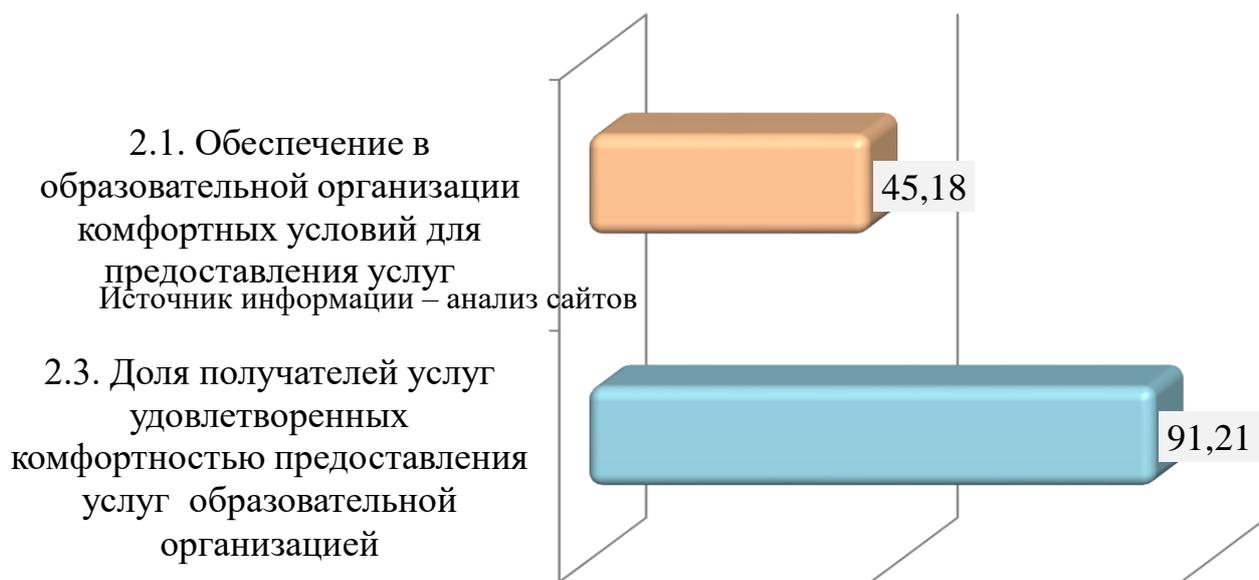
- наличия комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличия навигации внутри организации;
- наличия и доступности питьевой воды.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, достигает максимального значения в 6 организациях из 112:

1. Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Парбигская детская музыкальная школа».
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Дом детства и юношества «Факел» г. Томска.
3. Общество с ограниченной ответственностью «Ингланд», г. Томск.

4. Негосударственное частное учреждение дополнительного образования «Международная языковая школа Бенедикт», г. Томск.
5. Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Уртамская школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья».
6. Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Шегарская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья».

Минимальное значение зафиксировано в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования «Корниловская детская школа искусств» Томского района (55 баллов).



Источник информации – онлайн-голосование

Диаграмма 8 – Средние значения показателей группы «Комфортность условий предоставления услуг», полученные в результате анкетирования и анализа сайтов, в баллах

По результатам онлайн-голосования среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией» составляет 91,21 балла. Среднее значение показателей, полученных в результате анализа сайтов обследуемых учреждений, в два раза ниже (45,18 баллов). Такой разрыв связан, прежде всего, с тем, что учреждения в полной мере не отражают на официальном сайте существующие в организации условия комфортности предоставления услуг, в частности:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений.

**Третья группа критериев: Доступность услуг для инвалидов
(максимальное количество баллов - 100)**

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графич. информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта образоват. организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 6) 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).





Диаграмма 9 - Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Среднее значение комплекса показателей «Доступность услуг для инвалидов» составляет 43,41 балла, что является минимальным значением среди всех пяти разделов сводных показателей.

Максимальное количество баллов по данной группе принадлежит муниципальному автономному образовательному учреждению дополнительного образования Центр дополнительного образования «Планирование карьеры» г. Томска (97,9 баллов из 100 возможных). Областному государственному казенному специальному учебно-воспитательному общеобразовательному учреждению открытого типа «Александровская школа-интернат» по данному критерию присвоено лишь 23 балла из 100 возможных, что является минимальным значением в данной группе.

Таблица 11 – Топ-5 лучших образовательных учреждений по показателям группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
1	г. Томск	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Центр дополнительного образования «Планирование карьеры» г. Томска	97,90
2	Парабельский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества»	92,00
3	г. Северск	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр «Поиск»	81,90
4	ОГУ	ОГКОУ «Моряковская школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	72,00
5	ОГУ	ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся с нарушениями слуха»	71,00

Таблица 12 – Топ-3 аутсайдеров по показателям группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
11	Томский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Корниловская детская школа искусств» Томского района	28,10
12	г. Томск	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Детский технопарк «Кванториум»	27,60
13	Томский район	Областное государственное казенное специальное учебно-воспитательное общеобразовательное учреждение открытого типа «Александровская школа-интернат»	23,00

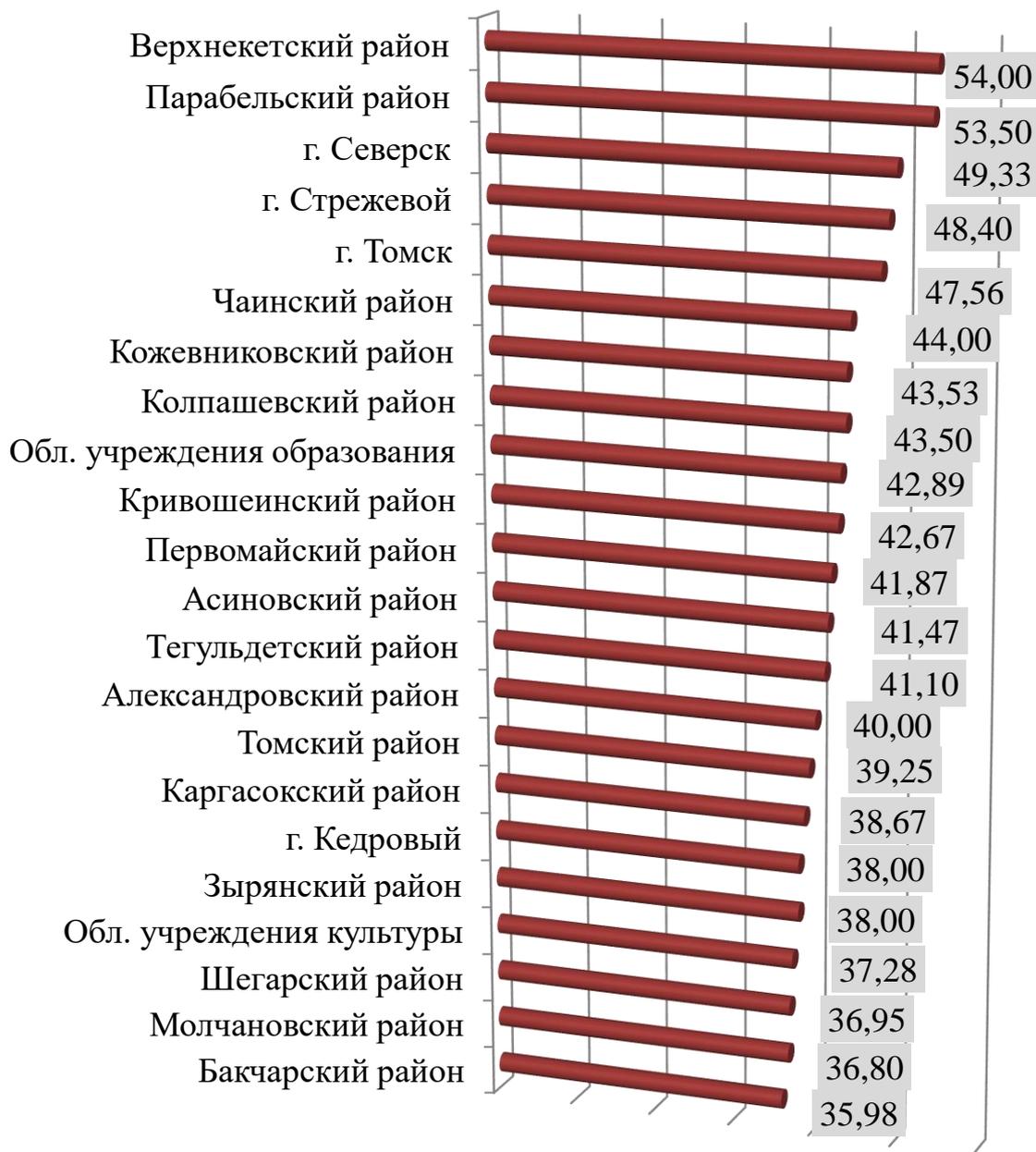


Диаграмма 10 – Рейтинг показателей группы «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, в баллах

В разрезе муниципальных образований по группе критериев «Доступность услуг для инвалидов» наибольшего значения показатель достигает в Верхнекетском районе (54 балла), наименьшего – в Бакcharском районе (35,98 баллов).

По первому критерию данного раздела «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» наивысший балл получили 3 учреждения: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр «Поиск» г. Томска, Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Центр дополнительного образования «Планирование карьеры» г. Томска, Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества»

Парабельского района (100 баллов). В ходе проведенного мониторинга сайтов в 86 учреждениях не обнаружен ни один из следующих показателей, свидетельствующих об оборудовании помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов:

- 1) оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения.

Среднее значение критерия качества, свидетельствующего об оборудовании помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, составляет лишь 9,29 баллов.

По второму критерию «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Центр дополнительного образования «Планирование карьеры» г. Томска получило наивысшие баллы среди всех обследованных учреждений (100 баллов). 11 учреждений Томска и Томского района не получили ни одного балла в связи с отсутствием на официальных сайтах организаций информации об обеспечении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Средний показатель по данному критерию составил 30 баллов.

Столь невысокое среднее значение показателя, характеризующего обеспечение условий доступности, которые позволяют инвалидам получать услуги наравне с другими, было связано с отсутствием в учреждениях:

- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- помощи, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории.

Полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов оказались имеющие инвалидность участники образовательного процесса в 66 учреждениях (по 100 баллов). В наименьшей степени были довольны доступностью услуг для инвалидов участники образовательного процесса в Областном государственном казенном специальном учебно-воспитательном общеобразовательном учреждении открытого типа «Александровская школа-интернат» Томского района (50 баллов) и Муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования «Корниловская детская школа искусств» Томского района (67 баллов).

По результатам онлайн-голосования среднее значение показателя «Доступность услуг для инвалидов» составляет 95,4 балла. Средние значения показателей, полученных в результате анализа сайтов обследуемых учреждений,

значительно ниже (9,29 баллов по показателю «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и 30 баллов по показателю «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»). Данная разница связана, прежде всего, с тем, что участники образовательного процесса выражают свою удовлетворенность, либо неудовлетворенность условиями доступности услуг для инвалидов на основании собственных представлений о необходимом оборудовании помещений и прилегающей территории для лиц с ограниченными возможностями. Оценка оператором аудита сайтов производится по перечню конкретных критериев, установленных Единым порядком оценки.

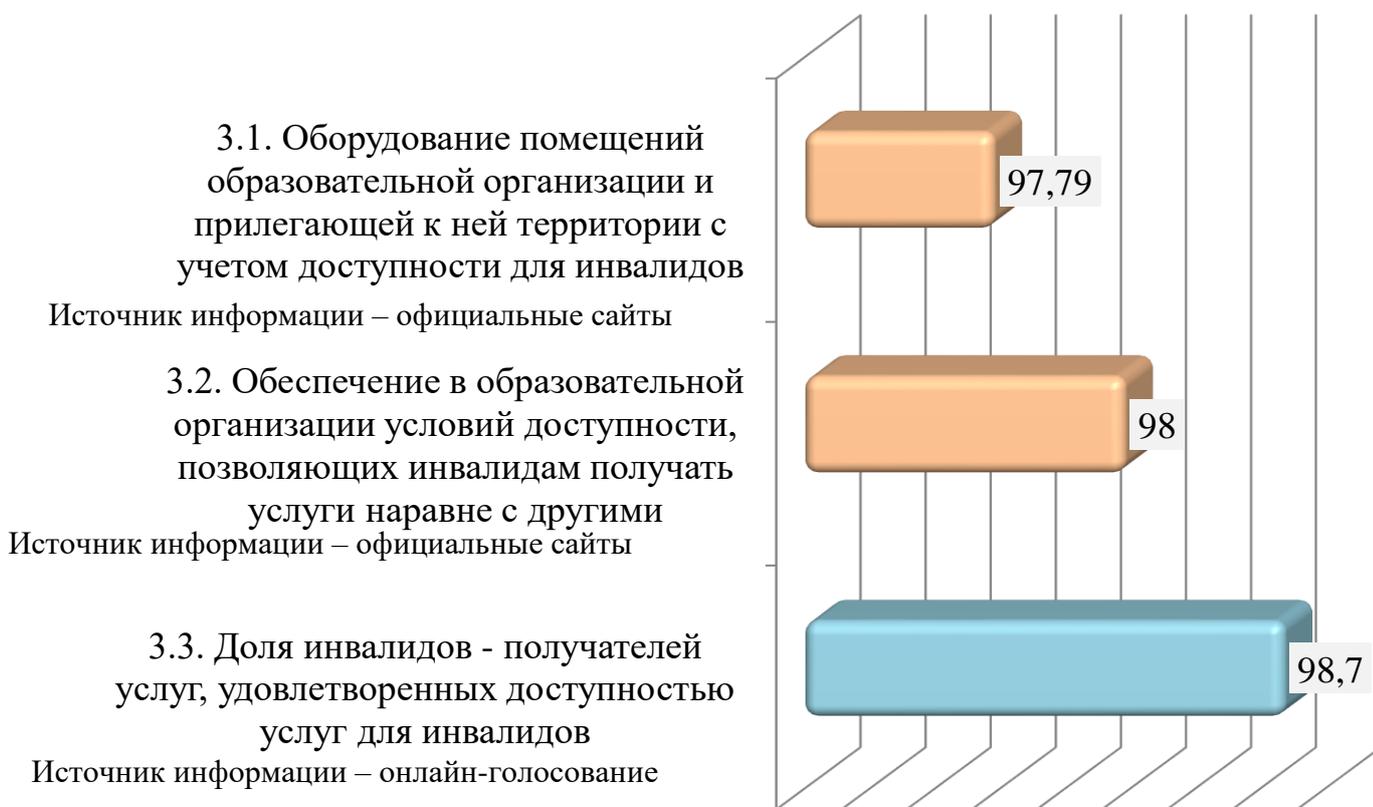


Диаграмма 11 – Средние значения показателей группы «Доступность услуг для инвалидов», полученные в результате анкетирования и анализа сайтов, в баллах

Низкие показатели по первым двум критериям оценки могут быть вызваны двумя факторами:

- 1) учреждения в полной мере не отражают на официальном сайте существующие в организации условия доступности услуг для инвалидов;
- 2) в учреждениях отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Четвертая группа критериев: Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций (максимальное количество баллов – 100)

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

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

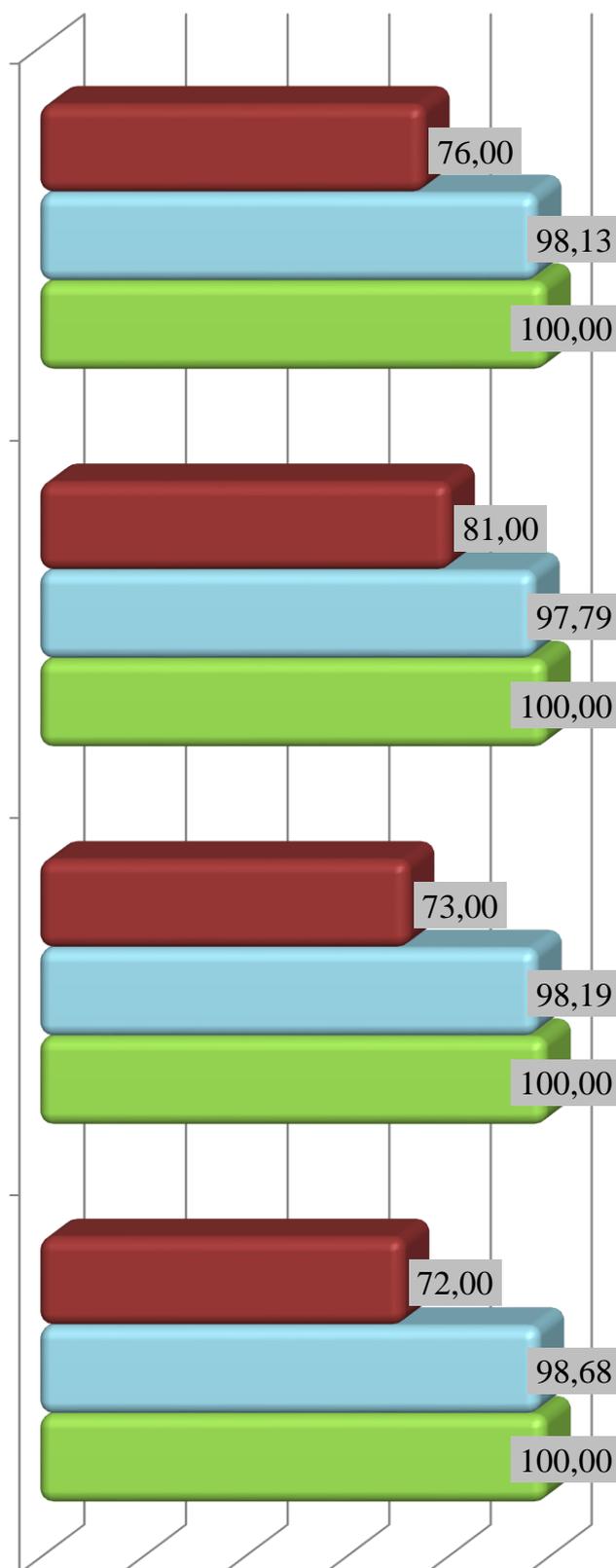


4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия



■ Минимальное значение ■ Среднее значение ■ Максимальное значение

Диаграмма 12 – Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», в баллах

Среднее значение группы показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» составило 98,13 баллов. Максимального значения по

данной группе критериев достигли 13 учреждений. Минимальное значение среди всех обследованных учреждений набрало Областное государственное казенное общеобразовательное учреждение Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус» (76 баллов).

Таблица 13 – Топ-5 аутсайдеров по показателям группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», в баллах

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
1	Шегарский район	Муниципальное казённое учреждение «Шегарская спортивная школа»	94,80
2	Областное государственное учреждение	Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Кадетская школа-интернат «Томский кадетский корпус»	91,60
3	Областное государственное учреждение	Областное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» Верхнекетского района Томской области	89,60
4	г. Томск	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Английский центр»	85,40
5	Областное государственное учреждение	Областное государственное казенное общеобразовательное учреждение Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус»	76,00

Среди муниципальных образований усредненное значение комплексного показателя «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных учреждений» является максимальным для организации из г. Кедровый (100 баллов), минимальным – для областных учреждений, подведомственных Департаменту общего образования Томской области (96,21 балла).

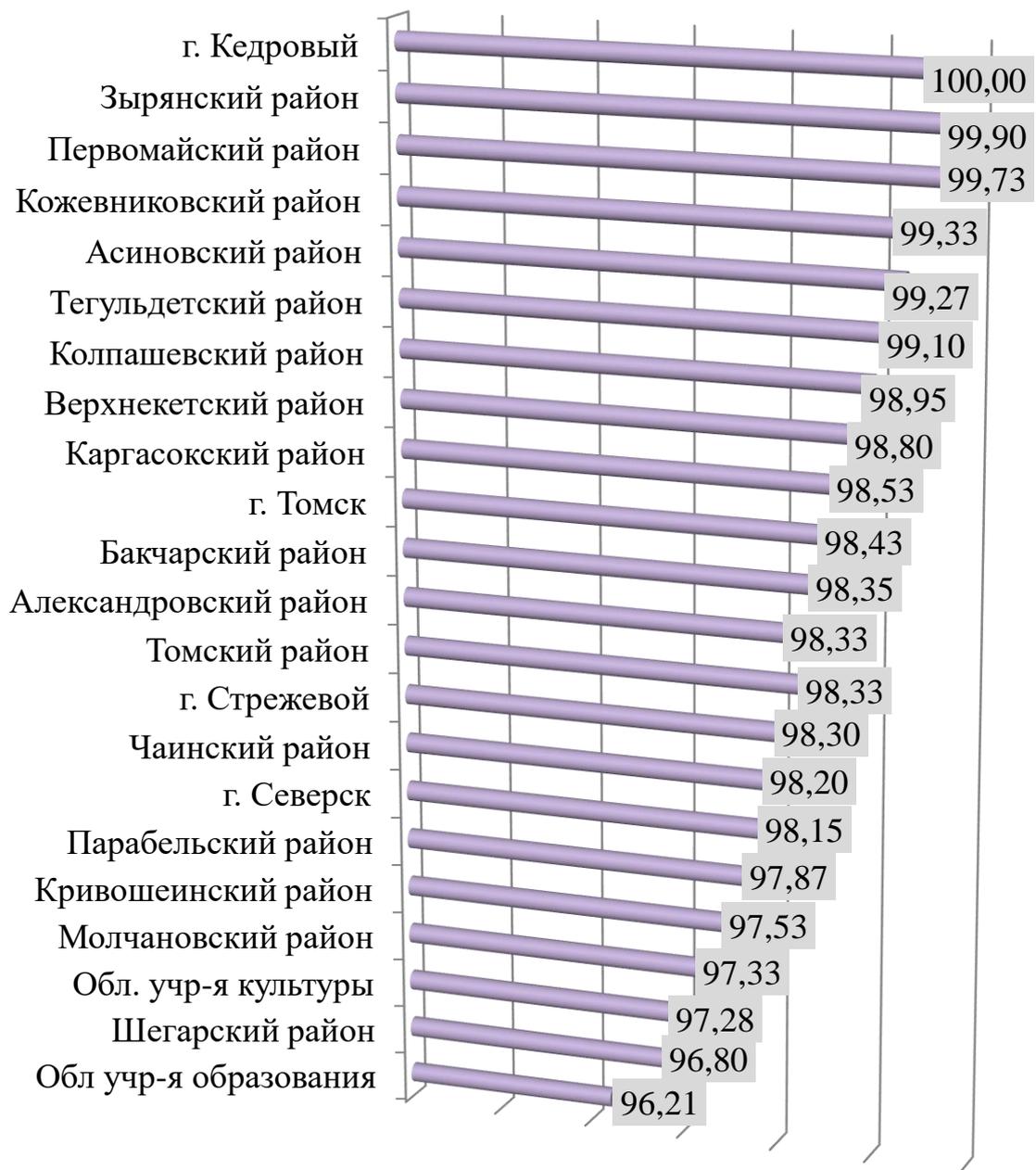


Диаграмма 13 – Рейтинг показателей группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» в разрезе муниципальных образований, в баллах

Пятая группа критериев: Удовлетворенность условиями оказания услуг (максимальное количество баллов – 100)

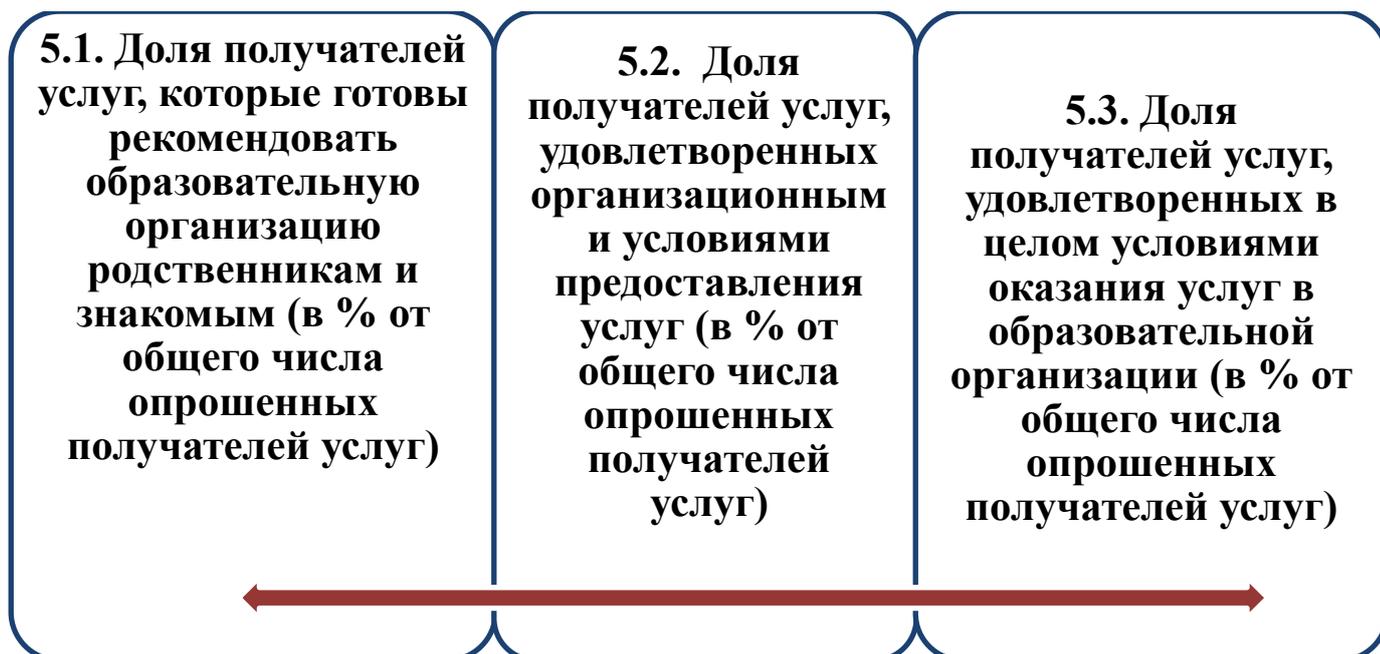


Диаграмма 14 – Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Среднее значение комплексного показателя, характеризующего удовлетворенность условиями оказания услуг, составляет 97,37 баллов. 5

учреждений образования получили максимальные 100 баллов. Минимальное значение данного комплексного показателя зафиксировано в Областном государственном казенном общеобразовательном учреждении Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус» (77 баллов).

Таблица 14 – Топ-5 лидеров по показателям группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
1	Бакчарский район	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Парбигская детская музыкальная школа»	100,00
2	г. Томск	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Дом детства и юношества «Факел» г. Томска	100,00
3	Зырянский район	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества»	100,00
4	Томский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа № 2» Томского района	100,00
5	г. Томск	Общество с ограниченной ответственностью «Инглант»	100,00

Таблица 15 – Топ-6 аутсайдеров по показателям группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

№ п/п	Муниципальное образование	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель качества, в баллах
1	Чаинский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Подгорнская детская художественная школа»	91,9
2	Шегарский район	Муниципальное казенное учреждение «Шегарская спортивная школа»	91,9

3	Областное государственное учреждение	Областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Кадетская школа-интернат «Томский кадетский корпус»	89,9
4	Томский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Корниловская детская школа искусств» Томского района	89,2
5	г. Томск	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Английский центр»	86
6	Областное государственное учреждение	Областное государственное казенное общеобразовательное учреждение Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус»	77

В разрезе отдельных показателей качества данной группы критериев о своей готовности порекомендовать организацию родственникам и знакомым заявили все участники опроса из 25 образовательных учреждений, расположенных в 12 муниципальных образованиях. Меньше всего готовы рекомендовать свое образовательное учреждение участники опроса в областном государственном казенном общеобразовательном учреждении Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус» (72 балла). Средний показатель по данному критерию составил 97,73 балла.

Все опрошенные в 9 образовательных учреждениях полностью удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. Меньше прочих удовлетворены данным критерием также респонденты в Областном государственном казенном общеобразовательном учреждении Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус» (72 балла). Средний показатель по данному критерию составил 95,63 балла.

В целом условиями оказания услуг в образовательной организации удовлетворены все опрошенные в 24 образовательных учреждениях, средний показатель равен 97,84 балла. Наименьшее значение данного показателя наблюдается в областном государственном казенном общеобразовательном учреждении Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус» (82 балла).



Диаграмма 15 – Рейтинг показателей группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе муниципальных образований, в баллах

***Предложения Общественного совета
при Департаменте общего образования Томской области
по улучшению качества работы обследованных образовательных
организаций***

- Образовательным организациям необходимо направить усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину качества условий оказания образовательных услуг;
- Актуализировать содержание сайтов в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами родителей (законных представителей), воспитанников;
- Обеспечить оперативную и эффективную обратную связь по электронной почте; обеспечить контроль рассмотрения предложений об улучшении работы, внесенных через сайт, электронную почту, через анкетирование, опросы;
- Особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.