



**информационно-аналитическая  
система**

**«АВЕРС: Система  
независимой оценки  
качества оказания услуг»**



# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система  
версия 4.0



Система является единой технологической платформой для проведения независимой оценки качества оказания услуг в организациях любой сферы деятельности





## СИСТЕМА ПОЗВОЛЯЕТ

- Проводить **on-line анкетирование** респондентов;
- Заполнять **анкеты экспертов оператора** на основании обследования сайтов, посещения организаций;
- **Анализировать** результаты анкетирования;
- Формировать **итоговые сводные отчеты и графики.**





Система независимой оценки качества образовательной деятельности  
автоматизированная информационная система  
версия 4.0

# I этап Подготовка системы





## Подготовка системы

Организации	
+	
-	
Наименование	
▷	<u>Муниципалитет 1</u>
▷	<u>Муниципалитет 2</u>
▷	<u>Муниципалитет 3</u>
▷	<u>Муниципалитет 4</u>
▷	<u>Муниципалитет 5</u>
▷	<u>Муниципалитет 6</u>
▷	<u>Муниципалитет 7</u>
▷	<u>Муниципалитет 8</u>
▷	<u>Муниципалитет 9</u>
▷	<u>Муниципалитет 10</u>

▷	<u>район 2</u>
▷	<u>детский сад № 1</u>
▷	<u>детский сад № 2</u>
▷	<u>организация доп.образования № 1</u>
▷	<u>организация доп.образования № 2</u>
▷	<u>школа № 1</u>
▷	<u>школа № 2</u>

▷	<u>соц.сфера</u>
▷	<u>центр 1</u>
▷	<u>центр 2</u>
▷	<u>центр 3</u>



Формирование списка организаций



# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система  
версия 4.0

## Подготовка системы

детский сад № 1

Сохранить Обновить Изменения

Наименование: детский сад № 1

Полное наименование: сад 1 район 2

ИНН: 1234567890

№ пп:

Пользователям организации открыт доступ:

Вышестоящая организация: район 2

Тип: дошкольная образовательная организация

Вид:

Категория: эксперт 1

Адрес: почтовый адрес детского сада

Сайт: www.ds1r2.ru

Минимум респондентов : 100

- Карточка на каждую организацию
- Назначение эксперта
- Минимум респондентов







## Подготовка системы

▲ Анкета организации
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг
Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на стендах в организации
Материально-техническое и информационное обеспечение организации
Наличие необходимых
Условия для индиви
Наличие дополнитель
Наличие возможност
Наличие возможност
Анкета респондента
Анкета эксперта
Итоговая ведомость

Добавление в систему разделов:

- Анкета организации
- Анкета респондента
- Анкеты эксперта оператора
- Результаты независимой оценки оказания качества оказания услуг

Ссылка на анкетирование респондентов





## Подготовка системы

Пользователи			
+ Добавить - Удалить Сервис			
Ф.И.О.	Организация	Последний вход	
d1	БДОО "Детский сад № 34"	06.09.2013 22:27:07	
r1	район № 1	10.09.2013 11:29:09	
sh1	школа 1	23.10.2013 17:50:50	

Service menu options:

- Удалить всех пользователей
- Генерация учетных записей (CSV)
- Импорт учетных записей (CSV)

Подготовка данных для доступа в систему – логины/пароли пользователи всех уровней доступа







## II этап Обследование организаций и внесение информации в Анкеты эксперта оператора





## Заполнение Анкеты эксперта оператора

НОКОД Образование

Логин

Пароль

Запомнить

Чтобы начать работу нужен **web-браузер** и **доступ в интернет**.  
Вход в систему осуществляется по индивидуальному логину и паролю.  
Для работы с системой **не требуется специальное обучение**,  
интерфейс интуитивно понятен. Система похожа на обычный сайт.





## Заполнение Анкеты эксперта оператора

Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

100

Информация: Статья 29. Информационная открытость образовательной организации ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН РФ "ОБ ОБРАЗОВАНИИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ", N 273-ФЗ | СТ. 29

о деятельности образовательной организации, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты

да

о структуре и об органах управления образовательной организацией

да

о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой

да

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

да

о языках образования

да

Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

телефон

да

электронная почта

да

электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

да

раздел "Часто задаваемые вопросы"

да

обеспечение технической возможности выражения

Каждый эксперт имеет доступ к выбранной для него группе организаций для заполнения Анкеты эксперта оператора на основании анализа официального сайта и других официальных источников, посещения обследуемой организации





## Заполнение Анкеты эксперта оператора

- |  |    |
|--|----|
| 1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | Да |
| 2. Наличие и понятность навигации внутри организации                               | Да |
| 3. Наличие и доступность питьевой воды   | Да |
| 4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений                         | Да |
| 5. Санитарное состояние помещений организации                                      | Да |

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами)                  | Да  |
| 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов                | Да  |
| 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов             | Да  |
| 4. Наличие сменных кресел-колясок   | Нет |
| 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Нет |

Эксперт выбирает ответ да/нет для каждого показателя. Система автоматически рассчитает итоговый балл по показателю с учетом его веса и методических рекомендаций для расчета.





## Заполнение Анкеты эксперта оператора

Отметьте пункты по которым в организациях имеются соответствующие позиции (1 - да, 0 - нет)

Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	1
Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	0
Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	
Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	1
Итоговый балл по показателю	6

Использование дистанционных образовательных технологий

Проведение психологических и социологических исследований, опросов

Наличие службы психологической помощи (возможности оказания психологической консультации)

Итоговый балл по показателю

1

1

0

6

Региональная образовательная статистика

Форма содержит ошибки в заполнении:

Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий:  
Это поле обязательно для заполнения

ОК

Региональная образовательная статист...

Данные не сохранены. Закрыть?

Да Нет

Подсказки при заполнении данных







## III этап Анкетирование респондентов







## Анкетирование респондентов

Анкеты

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности - 2019

Каждый респондент получает ссылку на on-line анкетирование.  
Ссылка расположена на сайте региона/муниципалитета, оператора





## Анкетирование респондентов

общееобразовательная организация

МКУ Абыйское УО

МБОУ «Уолбутская СОШ им. С.Ф. Маркова»

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Уолбутская средняя общеобразовательная школа им. С.Ф.  
Маркова»

678881, Республика Саха (Якутия), Абыйский улус (район), с.  
Киенг-Кюель, ул. С.Ф. Маркова, д. 1

<http://uocsh.ucoz.ru/>

1401280847

Укажите Ваш пол:

женский  
 мужской

Укажите Ваш возраст:

14-15 лет  
 16-18  
 19-20  
 21-24  
 25-30  
 31-40  
 41-50  
 51 и старше

Укажите Ваше образование:

неполное среднее образование  
 среднее (полное) общее образование  
 начальное профессиональное образование  
 среднее профессиональное образование  
 высшее образование

Чтобы заполнить Анкету нужен **только доступ в интернет!**  
Личные данные не требуются! Только статистическая информация.  
Анкету можно заполнить с планшета или мобильного телефона.





## Анкетирование респондентов

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах :  Да  Нет

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет":  Да  Нет

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг образовательной организацией:  Да  Нет

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов:  Да  Нет

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию :  Да  Нет

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию:  Да  Нет

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных средств взаимодействия:  Да  Нет

Готовы ли Вы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым:  Да  Нет

Одновременно заполнять анкету могут 10 тысяч респондентов!  
Включена защита от роботов и проверка наличия ответов на все вопросы.





## Анкетирование респондентов

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, которую Вы, либо Ваш ребенок (дети), посетили / посещаете. Просим внимательно относиться к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Выберите район:

Выберите организацию:

Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на стендах и вывесках на территории организации:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

### III. Блок свободных вопросов

Опишите в краткой форме слабые стороны («минусы») оцениваемой образовательной организации


  

Опишите в краткой форме сильные стороны («плюсы») оцениваемой образовательной организации

Представьте себя руководителем данной образовательной организации. Что бы Вы хотели изменить в её деятельности в первую очередь?

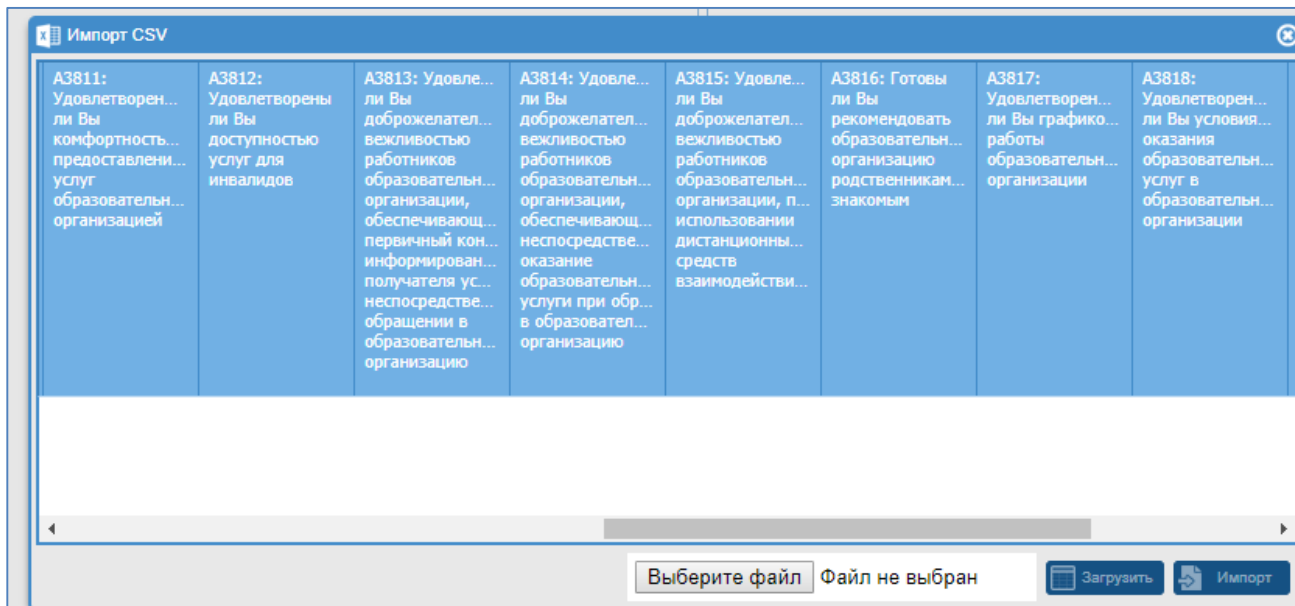
Я не робот  reCAPTCHA  
Конфиденциальность - Условия использования

Респондент отвечает на вопросы, выбирая из предложенных вариантов, и отправляет заполненную анкету.  
Данные записываются для выбранной организации.





## Анкетирование респондентов



Для организаций, где on-line анкетирование не возможно, доступна загрузка анкет, собранных на бумажных носителях специалистами оператора, используя импорт из эксель через шаблон с проверкой данных перед загрузкой





# IV этап Контроль и обработка результатов





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

## Обработка результатов

Дата	Организация	Район	Категория респондента
16.11.2018 15:54:58	МБОУ «Курбусаховская СОШ им. Н.Н.Окое...	МКУ Усть-Алданское УО	Обучающийся
16.11.2018 15:51:14	МБОУ «Курбусаховская СОШ им. Н.Н.Окое...	МКУ Усть-Алданское УО	Родитель
16.11.2018 15:47:59	МБОУ «Курбусаховская СОШ им. Н.Н.Окое...	МКУ Усть-Алданское УО	Родитель
16.11.2018 15:43:59	МБОУ «Курбусаховская СОШ им. Н.Н.Окое...	МКУ Усть-Алданское УО	Родитель
16.11.2018 15:08:35	МБОУ «Урасалаховская СОШ»	МКУ Абыйское УО	Родитель
16.11.2018 15:06:11	МБОУ «Урасалаховская СОШ»	МКУ Абыйское УО	Родитель
16.11.2018 15:00:55	МБОУ «ЖСОШ»	МКУ Жиганское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:59:43	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:57:36	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:57:24	МБОУ «ЖСОШ»	МКУ Жиганское УО	Родитель
16.11.2018 14:56:13	МБОУ «Сырдахская СОШ им. И.С.Портня...	МКУ Усть-Алданское УО	Родитель
16.11.2018 14:56:02	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:54:11	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:52:31	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:50:35	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:49:40	МБОУ «Сырдахская СОШ им. И.С.Портня...	МКУ Усть-Алданское УО	Родитель
16.11.2018 14:48:39	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Родитель
16.11.2018 14:46:54	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Родитель
16.11.2018 14:45:54	МБОУ «Сырдахская СОШ им. И.С.Портня...	МКУ Усть-Алданское УО	Родитель
16.11.2018 14:45:04	МБОУ «Абагинская средняя общеобразо...	МКУ Олекминское УО	Родитель
16.11.2018 14:42:40	МБОУ «Сырдахская СОШ им. И.С.Портня...	МКУ Усть-Алданское УО	Родитель
16.11.2018 14:41:56	МБОУ «ЖСОШ»	МКУ Жиганское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:41:45	Покровская начальная школа-детский сад	закрытые	Родитель
16.11.2018 14:40:17	МБОУ «Сырдахская СОШ им. И.С.Портня...	МКУ Усть-Алданское УО	Обучающийся
16.11.2018 14:39:16	МБОУ «Таратская ООШ»	МКУ Мелино-Кангаласское УО	Родитель

В режиме реального времени в системе отображаются поступившие анкеты респондентов





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система  
версия 4.0

## Обработка результатов

ID: 4083

Изменения

Дата: 21.02.2019 17:06:36

Организация: организация

Категория респондента: Обучающийся

Введенные значения в анкете

Показатель	Значение
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной ...	10
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной ...	0
Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	10
Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов	0
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный конта...	10
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственн...	0
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционны...	10
Готовы ли Вы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	0
Удовлетворены ли Вы графиком работы образовательной организации	10
Удовлетворены ли Вы условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	0

Просмотр данных анкет без возможности редактирования/  
удаления данных





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

## автоматизированная информационная система

версия 4.0

## Обработка результатов

Отчет по числу респондентов от организации

Выберите организации

Территория: район 1 Тип: [v]

№ пп	Наименование	Вышестоящая организация	Тип	Вид	М
<input type="checkbox"/>	доп 1 район 1	район 1	организация дополнительно...		
<input type="checkbox"/>	доп 2 район 1	район 1	организация дополнительно...		
<input type="checkbox"/>	сад 1 район 1	район 1	дошкольная образовательн...		
<input type="checkbox"/>	сад 2 район 1	район 1	дошкольная образовательн...		
<input type="checkbox"/>	школа 1 район 1	район 1	общеобразовательная орга...		
<input type="checkbox"/>	школа 2 район 1	район 1			

Предварительный просмотр

Организация	Вышестоящая организация	Количество анкет	Минимум респондентов	Выполнение нормы
ДОД 1 Муниципалитет 1	Муниципалитет 1	35	25	Выполнена
ДОД 10 Муниципалитет 1	Муниципалитет 1	25	23	Выполнена
ДОД 2 Муниципалитет 1	Муниципалитет 1	30	56	Не выполнена
ДОД 3 Муниципалитет 1	Муниципалитет 1	25	34	Не выполнена

Количество: 6. Выбрано: 0

Выполнение нормы: [v] Построить отчет

Не выполнена 1 район 1  
Выполнена 1 район 1

Контроль за выполнением нормы по достижению минимального числа респондентов





## Обработка результатов

Шаблоны				
[✓] Анкеты [✕]				
[✍] Открыть [➕] Добавить [➖] Удалить [📊] Свод [📊] Расчет формул [🔑] Пароли организаций				
№ пп	Наименование	Код	Показать на сайте анкетирования	Раздел
	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	F-1	Да	анкета респондента

Автоматическая обработка итогов анкетирования:

- свод данных по всем показателям анкеты респондента для каждой организации
- Подсчет статистических данных





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	76
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	83
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	83
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	50
<b>5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b>	64
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	50
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	67
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	67

## Обработка результатов

После обработки результатов анкетирования респондентов данные по каждому показателю записываются в итоговую ведомость каждой организации







# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система  
версия 4.0

## Статистика

### Половая принадлежность опрошенных получателей образовательных услуг

женский	<input type="text" value="33"/>
мужской	<input type="text" value="67"/>

### Возраст опрошенных получателей образовательных услуг

14-15 лет	<input type="text" value="0"/>
16-18	<input type="text" value="17"/>
19-20	<input type="text" value="17"/>
21-24	<input type="text" value="0"/>
25-30	<input type="text" value="0"/>
31-40	<input type="text" value="17"/>
41-50	<input type="text" value="33"/>
51 и старше	<input type="text" value="17"/>

### Образование опрошенных получателей образовательных услуг

неполное среднее образование	<input type="text" value="33"/>
среднее (полное) общее образование	<input type="text" value="0"/>
начальное профессиональное образование	<input type="text" value="17"/>
среднее профессиональное образование	<input type="text" value="33"/>
высшее образование	<input type="text" value="17"/>

## Обработка результатов

После обработки результатов анкетирования респондентов данные статистики записываются в итоговую ведомость каждой организации







# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

## автоматизированная информационная система

версия 4.0

## Обработка результатов

Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации		район 1					
Показатель	Кол-во организаций, не заполнивших показатель	доп 1 район 1		сад 1 район 1		школа 1 район 1	
		доп 1 район 1	доп 2 район 1	сад 1 район 1	сад 2 район 1	школа 1 район 1	школа 2 район 1
Отметьте один или несколько пунктов (1 - да, 0 - нет)							
1. Наличие сведений о руководителе организации	4	0	0	0	0	0	0
2. Наличие контактных данных руководства организации	4	0	0	0	0	0	0
3. Наличие сведений о заместителе (ях) организации	4	0	0	0	0	0	0
4. Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	4	0	0	0	0	0	0
5. Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	4	0	0	0	0	0	0
6. Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	4	0	0	0	0	0	0
7. Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	4	0	0	0	0	0	0
8. Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	4	0	0	0	0	0	0
9. Наличие сведений о преподаваемых педагогическими работником организации дисциплинах	4	0	0	0	0	0	0
10. Наименование направления подготовки и (или) специальности	4	0	0	0	0	0	0
Итоговый балл по показателю	4	0	0	0	0	0	0
Заполненный показатель		0					
Незаполненный показатель		4					

Контроль за заполнением данных экспертами оператора





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

## ОБЩИЕ КРИТЕРИИ

Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (общие критерии)	73
1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	83
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	30
1.2.5. обеспечение технической возможности выражение получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0

## Обработка результатов

В режиме реального времени при заполнении Анкеты эксперта оператора данные по каждому показателю записываются в итоговую ведомость каждой организации





## Обработка результатов

Шаблоны				
[Открыть] [Добавить] [Удалить] [Свод] [Расчет формул] [Пароли организаций]				
№ пп	Наименование	Код	Показать на сайте анкетирования	Раздел
	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	F-1	Да	анкета респондента

Автоматический расчет итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями на основе данных Анкет эксперта оператора и Анкеты респондента. Расчет ключевых показателей





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

## Обработка результатов

	Значение
<b>Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности</b>	77
<b>1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>	93
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности образовательной организации на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	83
<b>2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	100
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	100
2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100
<b>3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	90

Итоговая ведомость для каждой организации с детализацией по показателям.

Интегральный показатель оценки качества предоставляемых услуг.

Интегральное значение по каждому критерию.





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

109

## ОБЩИЕ КРИТЕРИИ

Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (общие критерии)

73

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ КРИТЕРИИ

Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (специальные критерии)

36

с1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

6

с2. Наличие необходимых условий охраны и укрепления здоровья, организация питания обучающихся

8

с3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

6

с4. Наличие дополнительных образовательных программ

5

с5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся

5

с6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

6

## Обработка результатов

Итоговая ведомость для каждой организации.

Интегральный показатель оценки качества предоставляемых услуг: общие и специальные критерии.







Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

# V этап Анализ результатов







# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система  
версия 4.0

## Анализ результатов

Конструктор отчетов

Построить Открыть + Добавить - Удалить Копировать Группа: Государственные

Группа	Наименование
Государственные	Результаты незав
Государственные	результаты незав
Государственные	Статистика - Госуд
Государственные	Комментарии экск

Диаграммы

Открыть + Добавить - Удалить Копировать Диаграмма Группа: оператор

№ пп	Группа	Наименование
1	оператор	Рейтинг по показателю "Интегральный показатель оценки качества предоставляемых услуг"
2	оператор	Интегральное значение критериев открытости и доступности
3	оператор	Интегральное значение критериев комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения
4	оператор	Интегральное значение критериев доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации
5	оператор	Интегральное значение критериев удовлетворенности качеством оказания услуг
10	оператор	Рейтинг по показателю "Интегральный показатель оценки качества предоставляемых услуг" 2018
11	оператор	Открытость и доступность информации об организации 2018
12	оператор	Комфортность условий предоставления услуг 2018
13	оператор	Доступность услуг для инвалидов 2018
14	оператор	Доброжелательность, вежливость работников организации 2018
15	оператор	Удовлетворенность условиями оказания услуг 2018
	оператор	Относитеесь ли Вы (либо кто-то из Вашего окружения) к категории лиц с ограниченными возможностями здоровья?
	оператор	Оцените Вашу удовлетворённость условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Настроенные табличные и графические отчеты.

Конструктор отчетов.

Все отчеты можно просмотреть в системе или сохранить в формате \*.xml





## Анализ результатов

Показатель		3.1 Доля пользователей, проинформированных о наличии следующих условий доступности для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в образовательной организации				
		входные группы оборудованы пандусами/подъемными платформами	выделенные стоянки (парковочные места) для автотранспортных средств инвалидов	адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы	сменные кресла-коляски	специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
	Организация 1	5	2	3	2	4
	Организация 2	8	4	6	3	7
	Организация 3	10	10	8	2	7
	Организация 4	7	1	2	2	4
	Организация 5	2	3	0	1	3

## Табличный отчет по выбранным показателям





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

## Анализ результатов

	Оценка качества оказания услуг	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации
Организация 1	72.53	79.60	66.91	24.40	93.46
Организация 2	72.19	66.25	64.03	34.00	96.67
Организация 3	70.66	68.93	62.73	49.77	83.96
Организация 4	64.31	73.92	47.64	11.67	88.33
Организация 5	79.77	81.55	69.51	54.46	93.33
Организация 6	69.67	69.08	60.42	26.38	92.50
Организация 7	82.43	80.02	77.01	59.75	95.35
Организация 8	81.33	73.68	75.69	66.60	94.67
Организация 9	77.23	74.23	74.42	49.06	92.31

Табличный отчет по выбранным критериям с ранжированием по цветам





## Анализ результатов



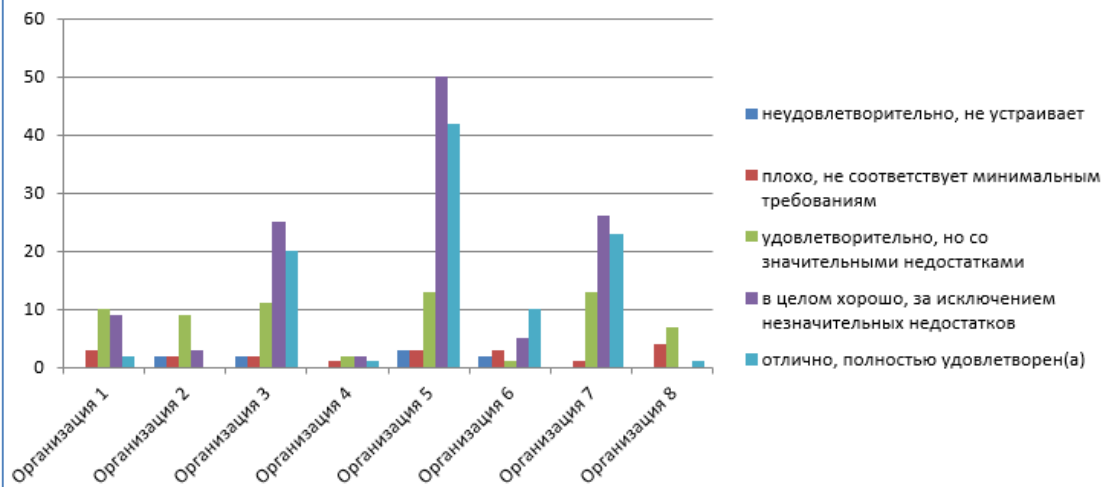
Рейтингование организаций по выбранному критерию. Доступна сортировка по типам организаций. Отображение среднего значения.





## Анализ результатов

Оцените территорию, прилегающую к образовательной организации и её помещения с учётом доступности для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов



Диаграммы по данным статистики по выбранному показателю





## Анализ результатов



## Диаграммы по данным статистики для выбранной организации







# Анализ результатов

**Экспертное заключение  
 по независимой оценке качества оказания услуг  
 Художественная школа**

Экспертное заключение подготовлено ООО ЦИТ «Аверс» на основании данных  
 независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры.

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организации культуры;
2. Результаты анкетирования.

**Результаты экспертной оценки**

Критерии, показатели, позиции оценивания	Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	24.33
	Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"	81
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	8.00
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	8.00
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8.33
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	45.34
	Индекс качества критерия "Комфортность условий	81

	предоставления услуг и доступность их получения*		
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	0-10 баллов	9.17
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0-10 баллов	9.17
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0-10 баллов	9.17
2.4	Удобство графика работы организации культуры	0-10 баллов	9.17
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0-10 баллов	8.67
3	Время ожидания предоставления услуги	0-20 баллов	19.17
	Индекс качества критерия "Время ожидания предоставления услуги"		96
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	0-10 баллов	10.00
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	0-10 баллов	9.17
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	0-20 баллов	20.00
	Индекс качества критерия "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры"		100
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	0-10 баллов	10.00
4.2	Компетентность персонала организации культуры	0-10 баллов	10.00
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	0-40 баллов	34.17
	Индекс качества критерия "Удовлетворенность качеством оказания услуг"		85

Экспертное заключение на каждую организацию в формате \*.doc





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

## Анализ результатов

1	2	3	Общие критерии оценки		1 - критерий открытости и доступности информации об организации				2 - критерий комфортности условий предоставлений у					
			Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели				Показатели				
						0221000002 - Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных	0221000004 - Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение	0221000005 - Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	0221000003 - Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	0222000004 - Наличие дополнительных образовательных программ	0222000006 - Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	0222000001 - Материально-техническое и информационное обеспечение организации	02220000 - Наличие возможности развития творческих способностей обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах, в том числе всероссийских и международных (вместах), выставок, смотров, физкультурно-спортивных мероприятий в том числе официальных спортивных
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Организация 1				7,31	5,00	3,00	8,00		6,63	6,56	5,44	5,00		
Организация 2				6,25	6,15	3,65	8,75		7,85	5,44	8,15	6,25		
Организация 3				7,39	5,83	3,75	5,97		7,25	5,25	8,11	6,19		
Организация 4				7,75	7,13	4,50	9,63		9,25	8,13	8,25	7,13		

Выгрузка данных в шаблон для загрузки на сайт bus.gov.ru





# VI этап Информирование о результатах





## Информирование о результатах

НОКОД Образование

Логин

Пароль

Запомнить

Личный кабинет для каждой обследуемой организации, руководителей региона/муниципалитет





## Информирование о результатах

	Значение
<b>Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности</b>	77
<b>1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>	93
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности образовательной организации на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	83
<b>2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	100
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	100
2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100
<b>3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	90

Итоги доступны в личном кабинете после окончания анкетирования и утверждения результатов

Просмотр итогов независимой оценки в личном кабинете без возможности редактирования данных





## Информирование о результатах

	Значение
<b>Интегральное значение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности</b>	77
<b>1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>	93
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности образовательной организации на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	83
<b>2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	100
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	100
2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100
<b>3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	90

Импорт результатов в электронные таблицы (xml) и вывод на печать из личного кабинета







## Информирование о результатах

Шаблоны		Анкеты	
Открыть + Добавить - Удалить Свод Расчет		Открыть	
№ пп	Наименование	Дата	Организация
	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	28.06.2017 12:56:09	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:53:00	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:52:19	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:50:43	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:44:15	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:43:25	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:42:14	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:41:39	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:40:03	Городской центр культуры и досуга

Счётчик числа опрошенных респондентов.

Просмотр анкет без возможности редактирования/удаления данных

1 из 1	Кол-во: 1	1 из 1	Кол-во: 9
--------	-----------	--------	-----------





# Система независимой оценки качества образовательной деятельности

автоматизированная информационная система

версия 4.0

## ПОЛЬЗОВАТЕЛИ СИСТЕМЫ



Респонденты



Эксперты оператора



Обследуемые организации



Муниципальные и региональные руководители



Администратор/оператор

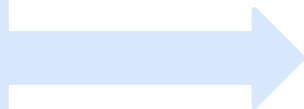




## Варианты использования СИСТЕМЫ

### Для ОПЕРАТОРА

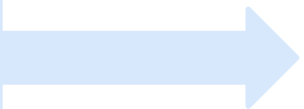
Покупка лицензии  
Аренда



Проведение независимой оценки

### Для муниципальных/региональных органов управления

Покупка лицензии  
Аренда



- **Постоянный опрос получателей услуг**
- Собственный ресурс для проведения независимой оценки
- Накопление результатов независимой оценки





Система независимой оценки качества образовательной деятельности  
автоматизированная информационная система  
версия 4.0

+7 (495) 995-58-32, +7 (495) 909-03-60

tolstova@iicavers.ru, office@iicavers.ru

[www.iicavers.ru](http://www.iicavers.ru)

Москва, ул. Русаковская, д.13

