

**Краткий отчет о результатах независимой оценки
качества образовательной деятельности ОО, подведомственных
Министерству образования и науки РБ, в 2015 году**

В рамках независимой системы оценки исследовалось качество деятельности образовательных организаций (далее –ОО), а именно:

- информационная открытость и доступность, в т.ч. качество информирования через интернет - сайты,
- комфортность и доступность условий получения образовательных услуг,
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников,
- удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

Независимая оценка качества образовательной деятельности была проведена в 32 ОО (включая филиал ГБОУ «Филиал Верхнесаянтуйской санаторной школы-интерната» (Джидинский район), подведомственных Министерству образования и науки РБ (статья 95.2 ФЗ-273 «Образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели реализации независимой оценки качества образовательной деятельности ОО:

- 1) повышение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
- 2) установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации образовательных услуг населению.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- выявить основные тенденции в образовательной деятельности ОО, направленные на повышение качества образовательных услуг;

- выявить характерные особенности организации образовательной деятельности ОО через анализ представления информации о работе ОО на сайте и соответствии ее критериям полноты, актуальности, удобства для потребителей;
- осуществить интерпретацию и оценку полученных данных, и на основе этого выстроить рейтинги ОО по параметру качества предоставляемых образовательных услуг;
- сформулировать предложения по повышению качества образовательной деятельности ОО.

Объекты независимой оценки

По решению Общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Бурятия независимая оценка проводилась в отношении 32 государственных организаций, подведомственных Министерству образования и науки Республики Бурятия.

Таблица № 1

№	Наименование учреждения
1.	ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат I-II вида»
2.	ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 62 III-IV вида»
3.	ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат V вида»
4.	ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 2 VIII вида»
5.	ГКОУ Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 3 VIII вида»
6.	ГКОУ «Закаменская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида»
7.	ГКОУ «Новобрянская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида»
8.	ГКОУ "Эгитуйская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида"
9.	ГКОУ «Республиканская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»

10.	ГКОУ «Иройская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида»
11.	ГКОУ «Турунтаевская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида»
12.	ГКОУ «Кабанская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида»
13.	ГСУВОУ для обучающихся с девиантным (общественное опасным) поведением "Республиканская специальная общеобразовательная школа закрытого типа ("РСОШЗТ")
14.	ГБОУ РЦОиПМСР Республиканский центр образования и психолого-медико-социальной помощи
15.	ГБОУ «Лицей-интернат № 61»
16.	ГБОУ «Республиканский Бурятский национальный лицей - интернат № 1 для одаренных детей»
17.	ГБОУ "Республиканская кадетская школа-интернат"
18.	ГБОУ "Республиканская Мариинская школа-интернат"
19.	ГБОУ «Багдаринская эвенкийская школа-интернат среднего (полного) общего образования»
20.	ГБОУ «Филиал Верхнесаянградской санаторной школы-интерната» (Джидинский район)
21.	ГБОУ «Верхне-Саянградская санаторная школа-интернат»
22.	ГБОУ «Усть-Алтайская общеобразовательная средняя (полная) школа-интернат»
23.	ГБОУ «Шимкинская общеобразовательная средняя школа-интернат»
24.	ГБОУ «Кижингинская школа-интернат среднего (полного) общего образования»
25.	ГБОУ «Сорокская-сойотская школа-интернат среднего (полного) общего образования»
26.	ГБОУ «Новоселенгинская школа-интернат среднего (полного) общего образования»
27.	ГАУ ДОД "Ресурсный центр дополнительного образования детей "Созвездие"
28.	ГБОУ «Цакирская средняя общеобразовательная школа-интернат художественно-эстетического направления»
29.	ГБОУ ДОД «Республиканский центр технического творчества детей и юношества Министерства образования и науки Республики Бурятия»
30.	ГБОУ ДОД "Республиканский детско-юношеский центр туризма и краеведения Министерства образования и науки Республики Бурятия"
31.	ГБОУ ДОД "Республиканский эколого-биологический центр учащихся Министерства образования и науки Республики Бурятия"

Период проведения НОКО:

Оценка сайтов ОО была проведена в период с 10 ноября по 20 ноября 2015 го-

да; оценка информационных материалов, качества образовательной деятельности с 06.11.2015 г. по 20.11. 2015 г.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности ОО

Независимая оценка в местах представления образовательных услуг проводилась по пяти основным блокам критериев:

I. Открытость и доступность информации о деятельности ОО

II. Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО

IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг в ОО

Инструментарий исследования

Данные о практике предоставления услуг в образовательных организациях получены с помощью следующих методов исследования.

1. **Натуральные наблюдения** – описательный исследовательский метод, направленный на регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте исследования по заранее заданным параметрам. Натуральные наблюдения проводились при посещении исследователями конкретной ОО, оказывающей услугу. Использование данного метода помогает выявить соответствие реальной ситуации, существующей в ОО, разработанным критериям.

2. **Эксперимент «контрольная закупка»**- непосредственное прохождение процедуры получения услуги и исследование практики взаимодействия органов власти, учреждений и лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия.

3. **Опрос** - качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными документами федерального и регионального уровней, регламентирующих проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Рабочие карты опроса, оценочный лист разработаны в полном соответствии с Показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг в ОО, утвержденными Приказом Минобрнауки России от 05 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». Данные показатели подразделяются на несколько групп:

- Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об ОО.
- Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления образовательных услуг.
- Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций.
- Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

Оценочный лист сайтов содержит 80 критериев, предназначенных для оценки доступности и открытости информации на их официальных сайтах, по шкале: 0 баллов – критерий не представлен, 0,5 баллов – критерий представлен частично, 1 балл – критерий полностью представлен.

Генеральную совокупность составили все дети и учителя из 32 ОО (6860 и 1000 соответственно).

Выборка была проведена многоступенчатым стратифицированным способом формирования с применением серийной (гнездовой) выборки. Выборочная совокупность составила 343 учащихся и 50 учителей.

Анализ показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации о деятельности образовательной организации»

Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации» оценивался по таким показателям, как:

- Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации;
- Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы ОО;
- 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).

Для определения показателя «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации» изучалась официальная информация об ОО, представленная на сайте ОО в разделе «Сведения об образовательной организации» и ее соответствие установленным требованиям (Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации».) учитывалось и наличие дополнительной информации об ОО: наличие действующих государственно-общественных органов управления (Совет школы, Управляющий совет, Попечительский совет, Родительский комитет, Педагогический совет, Ученический совет и др.); наличие периодической печати, радиоузла, телевидения и др.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ОО проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет- ресурса. Оценка сайтов проводилась по следующим параметрам:

- Информированность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

- Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).

- Пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

Исследование Интернет- сайта осуществлялось методом сплошного просмотра содержания страниц с выявлением и фиксацией признаков соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Более или менее удовлетворяют показателю открытости и доступности информации ГБОУ «Багдаринская эвенкийская школа-интернат среднего (полного) общего образования», ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида № 3», ГБОУ «Кижингинская школа-интернат среднего (полного) общего образования», ГБОУ «Республиканская Мариинская школа-интернат». В наименьшей степени соответствуют показателю такие ОО, как ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат V вида», ГКОУ «Турунтаевская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида», ГБОУ ДОД «Республиканский детско-юношеский центр туризма и краеведения Министерства образования и науки Республики Бурятия».

Три ОО не имеют сайтов:

- ГКОУ РСКОШИ VIII вида для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Мухоршибирского района;

- ГСУВОУ для обучающихся с девиантным (общественно опасным) поведением «Республиканская СОШ закрытого типа (ГСУВОУ «РСОШЗТ) Заиграевского района;

- ГБОУ ДОД «Республиканский центр технического творчества детей и юношества МОиН», г. Улан-Удэ.

У 7 ОО сайты находятся в нерабочем состоянии, недоступны, или не содержат требуемой информации. Был проведен структурный анализ внутреннего содержания разделов сайтов.

Так, основной раздел «Сведения об образовательной организации» был представлен в полном объеме на главной странице у 3,2% ОО (ГБОУ Лицей-интернат №61), частично у 3,2 % учреждений (ГКОУ СКОШИ №62 III-IV вида г. Улан-Удэ), не представлен у 58 % учреждений.

1. Подраздел «Основные сведения» представлен в полном объеме только у 3 ОО:

- ГБОУ Верхне-Саянтуйская санаторная школа-интернат;
- Филиал Верхне-Саянтуйской санаторной школы-интерната. Необходимо отметить, что ГБОУ Верхне-Саянтуйская санаторная школа-интернат имеет общий сайт с филиалом.
- ГБОУ Лицей-интернат №61.

Не представлена в полном объеме информация по следующим направлениям: «Структура и органы управления образовательной организации», Не представлена информация «Отсутствие обоснованных обращений граждан в вышестоящие органы управления образованием (органы власти) за три года по вопросам конфликтных ситуаций в образовательном учреждении, качества предоставляемых образовательных услуг», «Наличие в образовательном учреждении периодической печати, радиоузла, телевидения и др.».

По направлениям «Наличие практики выявления общественного мнения по наиболее важным вопросам школьной жизни», «Наличие публикаций о деятельности образовательного учреждения в средствах массовой информации за три года» информация представлена у 9,7% - 12,9% ОО.

Отчет о результатах самообследования на официальных сайтах ОО представлен только у одной трети ОО, при том, что согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 публикация данного отчета является обязательной для всех ОО.

По таким направлениям как «Динамика результатов (средний балл) ГИА 9-х классов по русскому языку и математике в сравнении со средним показателем на муниципальном и региональном уровнях за три года», «Наличие в ОУ современной информационной образовательной среды», «Участие и результаты участия ОУ в реализации: муниципальных, региональных, федеральных проектах и программах за последние три года», «Участие ОО в фестивалях, конкурсах, проектах и др. за последние три года: муниципального уровня, регионального уровня, всероссийского уровня, международного уровня» информацию опубликовали на официальном сайте менее половины ОО. При этом, указанные информационные направления являются одними из наиболее освещаемых на официальных сайтах ОО.

Информация по педагогическим кадрам представлена только у 10% ОО, у остальных отсутствует полностью.

По материально-техническому оснащению полная информация представлена только у трех ОО: (ГКОУ Закаменская СКОШИ VIII вида, ГКОУ СКОШ №3 VIII вида, ГБОУ Багдаринская эвенкийская школа-интернат среднего (полного) общего образования).

Вышеизложенное позволяет сделать вывод о низкой информационной открытости ОО.

Показатель наличия на сайте сведений о педагогических работниках организаций недостаточно выражен в ОО. У 4 ОО (13%), у 6 ОО (19,3%) подраздел сайта носит иное название или педагогический состав предоставлен в иных разделах. Соответствуют требованиям в полном объеме всего лишь 2 учреждений (6,5%): ГБОУ «Лицей-интернат №61», ГКОУ «СКОШИ №3 VIII вида» г. Улан-Удэ, частично предоставлен у 6 ОО (19,3%), и 2 ОО не соответствуют.

Таким образом, показатель наличия на сайте сведений о педагогических работниках организаций в целом можно оценить как не удовлетворяющий требованиям информационной доступности.

Показатель доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте оценивался не только с позиции наличия/отсутствия, но и возможности «дозвониться», «обратиться по указанным рекви-

зитах электронной почты». Необходимо отметить, что в отдельных ОО указанные номера телефонов не действующие, или же принадлежат другим абонентам.

В целом, уровень доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте находится на удовлетворительном уровне.

Показатель «Доступность сведений в ходе рассмотрения обращения граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг» оценивался по 10-ти балльной шкале (0 – отсутствие/ несоответствие; 5 – частичное присутствие/ частичное соответствие; 10 – соответствие) и рассматривался комплексно по следующим направлениям:

- Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг для получения необходимой информации;
- Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления образовательных услуг;
- Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания образовательных услуг;
- Доля получателей образовательных услуг (их родителей, родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации образования) о работе организации образования, в том числе о перечне и порядке предоставления образовательных услуг, от общего числа опрошенных.

По направлению «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг для получения необходимой информации» все образовательные организации показали достаточно высокие результаты (от 8,2 до 8,4 балла).

Анализ показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Анализ выраженности показателя «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» показал, что все ОО удовлетворены состоянием материально-технической базы, информационное обеспечение соответствует предъявляемым требованиям.

Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся также находятся на удовлетворительном уровне. Не вошли в рейтинг такие ОО, как ГБОУ РЦО и ПМСПр «Республиканский центр образования и психолого-медико-социальной помощи», поскольку обучение строится в основном с применением дистанционных технологий; ГАУ ДОД «РЦДОД» «Созвездие», ГБОУ ДОД «Республиканский центр технического творчества детей и юношества Министерства образования и науки РБ», ГБОУ ДОД «Республиканский детско-юношеский центр туризма и краеведения Министерства образования и науки РБ», ГБОУ ДОД «Республиканский эколого-биологический центр учащихся Министерства образования и науки РБ» в силу специфики деятельности.

Условия для индивидуальной работы с обучающимися находятся на удовлетворительном уровне.

При анализе наличия дополнительных образовательных программ выявлен удовлетворительный уровень реализации программ в зависимости от специфики ОО.

Показатель «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся» с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации находится на удовлетворительном уровне.

В учреждениях дополнительного образования психолого-педагогическое, медико-социальное сопровождение не осуществляется в силу специфики деятельности данных учреждений.

Анализ возможностей оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в зависимости от типа ОО оценивается на удовлетворительном уровне.

Показатель «условий организации и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» использован с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации. В коррекционных образовательных школах для детей с ОВЗ и инвалидов нужно отметить достаточный уровень обеспеченности специальных условий организации обучения и воспитания обучающихся. В учреждениях дополнительного образования выявлена необходимость решения вопросов инклюзивного обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Анализ показателей, характеризующих критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

По показателю доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций образования все ОО оценены на удовлетворительном уровне. Среди них можно отметить ГКОУ Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат I-II вида (81,2). Учреждения, набравшие также баллы, находящиеся на уровне выше средних значений: ГКОУ Закаменская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат VIII вида; ГБОУ Лицей-интернат № 61 – 64,2 балла и 63,8 баллов соответственно.

По показателю «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организаций» все образовательные организации получили результаты выше среднего значения и критичных замечаний не отмечается.

Анализ показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности»

Анализ показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации» показывает удовлетворительный уровень субъективной удовлетворенности получателей образовательных услуг материально-техническим обеспечением.

По показателю «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг» значения варьируются на

уровне выше среднего, что говорит о высокой доле удовлетворенных получателей качеством предоставляемых образовательных услуг.

Анализ показателя «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» показал, что доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым находится на уровне нижней нормы среднего значения.

Основные выводы

- Основные положения законодательных актов Российской Федерации не имеют в полной мере регионального нормативного сопровождения, на текущую дату не нашли отражение в локальных нормативных актах в ОО, подведомственных Министерству образования и науки Республики Бурятия. Локальные нормативные акты, отражающие требования по нормативно-правовому обеспечению ОО в части организации и проведения независимой оценки качества, отсутствуют на сайтах ОО.

- Большинство критериев в основном ориентированы на учет количественных показателей. Они формально характеризуют условия предоставления образовательных услуг, не затрагивая вопросы их реального качества. Поэтому необходима разработка критериев показателей качества на региональном, муниципальном уровнях.

- Необходимо приведение в соответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальном сайте организации образования в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет». Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО.

- Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся. В целях при-

влечения интереса потребителей к информации, расположенной на сайте учреждения, рекомендуем обратить внимание на дизайн и мобильность интернет-ресурса, усовершенствовать сайт учреждения с целью повышения доступности информации получателям образовательных услуг.

- Осуществить анализ внутренней информационной среды образовательных организаций.

- Руководителям ОО провести анализ причин частичной неудовлетворенности получателей образовательных услуг условиями предоставления услуг и провести мероприятия по их улучшению.

- Наиболее значительная проблема, выявленная в ходе исследования, связана с вопросами безопасности пребывания детей и подростков в ОО. Работа по этому направлению должна быть выстроена и продумана в диапазоне деятельности от разработки открытой и целенаправленной информационной деятельности до проведения конкретных мероприятий различного уровня. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций. Продолжить работу по созданию доступной среды для детей – инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

- Сайты образовательных организаций на основании приведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному), доработаны.

- Образовательным организациям вести целенаправленную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

- Привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и сигнальные таблички-указатели.

- Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению безопасности и комфортности на территории и в зданиях образовательных организаций.
- Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
- Совместно с родительской общественностью разработать план по обновлению материально-технического обеспечения образовательного процесса в ОО; организовать проведение педагогическими работниками ОО индивидуальных консультаций с родителями по вопросам, касающимся образовательного процесса; в школах усовершенствовать работу по доступности беспрепятственного доступа к объектам и услугам лиц с ОВ в ОО.

Заключение

В условиях развития института гражданского контроля возрастает значение независимой оценки качества работы ОО. В соответствии с техническим заданием Контрактом в отчете о проведенном исследовании независимой оценки качества организаций, подведомственных Министерству образования и науки Республики Бурятия, отражены результаты работы, выполненной в соответствии с планом, обозначенном в техническом задании. Все этапы работы выполнены в соответствии со сроками.

По получении актов общественных советов, попечительских советов и профсоюзных организаций, а также актов телефонных опросов респондентов – получателей образовательных услуг сформирована база данных первичной социологической информации в бумажном и электронном виде в табличном редакторе Excel. Выполнена обработка данных опроса и расчет показателей по каждому объекту с целью формирования рейтинга организаций образования. Выполнен анализ на основе сопоставления нормативных и фактических параметров по каждой группе показателей и по каждому направлению представленных первичных материалов с указанием лучших ОО по результатам исследования.

Сформированы рейтинги организаций по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций; удовлетворенность качеством оказания услуг; качество сайтов. Рассчитана интегральная оценка качества деятельности образовательных учреждений. подведомственных Министерству образования и науки Республики Бурятия.

Разработаны рекомендации и предложения по улучшению качества работы организаций в целом и для каждой ОО.