

2019

Аналитический отчет по  
независимой оценке качества  
осуществления  
образовательной деятельности  
МОУ СОШ №5 Нефтекумского  
городского округа  
Ставропольского края

Общество с ограниченной  
ответственностью  
«А-БИЗНЕС»

Генеральный директор  
Крылова И.В.

---

## Оглавление

1. Вводная часть .....	3
2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».....	7
3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	10
4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	11
5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» .....	13
6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	16
7. Выводы и рекомендации .....	18



## 1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

В соответствии с ниже перечисленными документами была проведена независимая оценка качества Муниципального образовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №5» (356897, Ставропольский край, Нефтекумский район, п. Зункарь, ул. Школьная, д. 1):

- Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»;



- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями образования, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
- Приказ Минтруда России от 31.05.2018 г. № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675Н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Протокол Минтруда России № 1-19/11-3 от 31 января 2019 г. «Протокол совещания у заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации Л.Ю.Ельцовой по вопросу выполнения норм Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-



ФЗ при организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в 2018 г. и 2019 г.»).

#### **Объект исследования**

- Официальный сайт образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Информационный стенд в помещении образовательной организации;
- Помещения образовательной организации и территория, прилегающая к образовательной организации;
- Получатели услуг образовательной организации, принимающие участие в независимой оценке.

#### **Предмет исследования**

- Содержание официальных сайтов образовательной организации;
- Информация на информационном стенде в помещении образовательной организации;
- Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений;
- Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- Мнение респондентов - получателей услуг образовательной организации, принимающих участие в независимой оценке.

#### **Задачи исследования**

Осуществить сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МОУ СОШ №5 Нефтекумского городского округа Ставропольского края в 2019 г. по следующим показателям:

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации».
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг».
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

#### **Генеральная совокупность респондентов**

Генеральной совокупностью являются учащиеся МОУ СОШ №5 в 2018-2019 учебном году в количестве 131 человек.

#### **Выборочная совокупность**

В соответствии с методикой проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями выборочной совокупностью являются 40% получателей услуг, т.е. 52 человека.

#### **Метод сбора информации**

Для проведения независимой оценки качества применялось 2 метода сбора информации:

- Дистанционный - анализ содержания официальных сайтов образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Очный – полевое исследование, которое проводится непосредственно в образовательных организациях и включает:



- Сбор информации об открытости и доступности информации об образовательной организации, обеспечении в образовательной организации комфортных условий оказания услуг, доступности услуг для инвалидов;
- Интервьюирование получателей услуг образовательных организаций путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкет в интерактивной форме.

При изучении мнения получателей услуг принимали участие учащиеся или их законные представители старше 18 лет.

## 2. КРИТЕРИЙ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ»

Показатель соответствия информации о деятельности образовательной организации оценивается по:

- Соответствию информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
- Соответствию информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
- Удовлетворенностью открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».



Информация, размещенная на информационных стендах, присутствует в полном объеме. На официальном сайте организации нет информации о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических или юридических лиц, а также нет информации о предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний. **Расчетный балл по показателю – 97,3.**

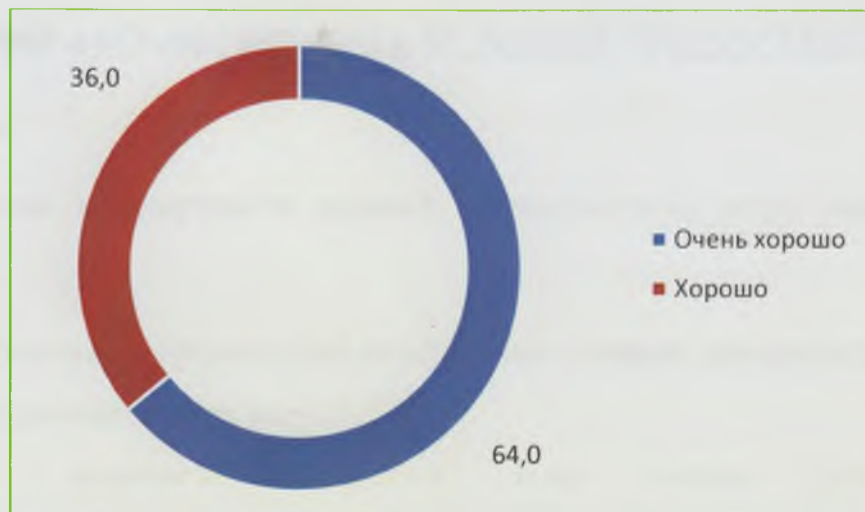
На официальном сайте образовательной организации есть в наличии и функционируют 2 дистанционных способа обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: номер телефона и электронная почта. **Расчетный балл по показателю – 60,0.**

Показатель удовлетворенности получателями услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» оценивается, исходя из опроса получателей услуг и (или) их законных представителей. **Расчетный балл по показателю – 60,5.**

Статистика опроса показывает, что 96,2% респондентов при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации, и 90,4% пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности.

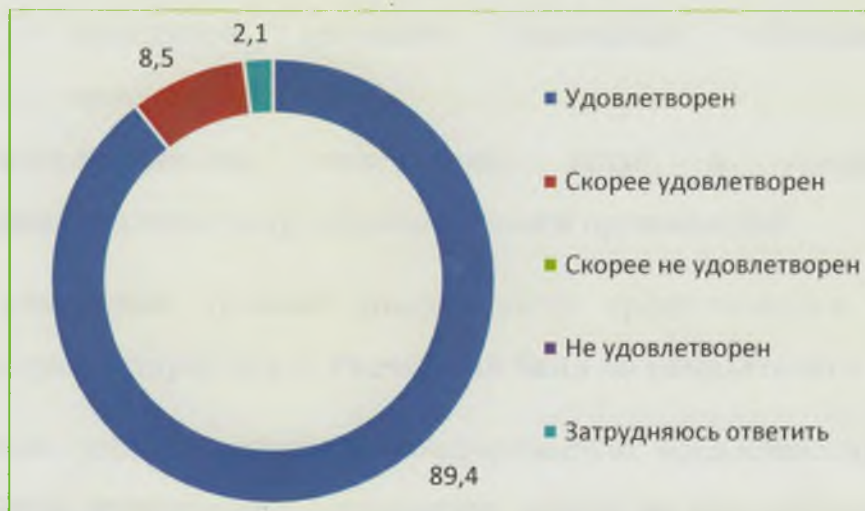
100,0% респондентов, обратившиеся к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации, дали положительную оценку.





**Диаграмма 1.** Распределение ответов респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?», %

Респонденты, обратившиеся к информации о ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации, 97,9% дали удовлетворительную оценку, 2,1% - затруднились с ответом.



**Диаграмма 2.** Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети "Интернет"?», %

Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации» расчетный показатель составил 84,1 балла.

### 3. КРИТЕРИЙ «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

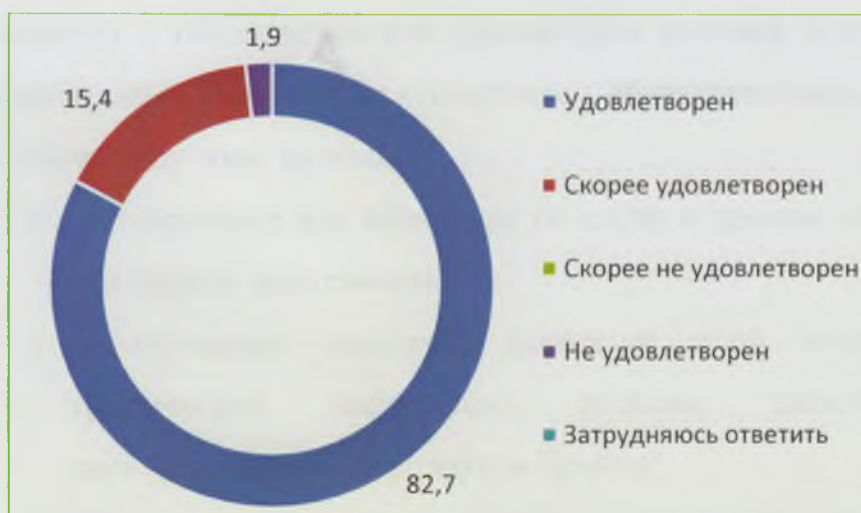
- Наличию в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:
  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
  - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
  - доступность питьевой воды;
  - наличие и доступность санитарно-гигиенических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

Из 5 возможных условий комфортности предоставления услуг в организации присутствуют все 5. **Расчетный балл по показателю – 100,0.**

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией оценивается, исходя из опроса получателей услуг и (или) их законных представителей. **Расчетный балл по показателю – 98,1.**

Статистика опроса показывает, что 98,1% респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации, не удовлетворены – 1,9% респондентов.





**Диаграмма 3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?», %**

Итого, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» расчетный показатель составил 99,0 баллов.

#### 4. КРИТЕРИЙ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

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

- Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:
  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
  - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
  - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности участников образовательных отношений доступностью образовательных услуг для инвалидов.

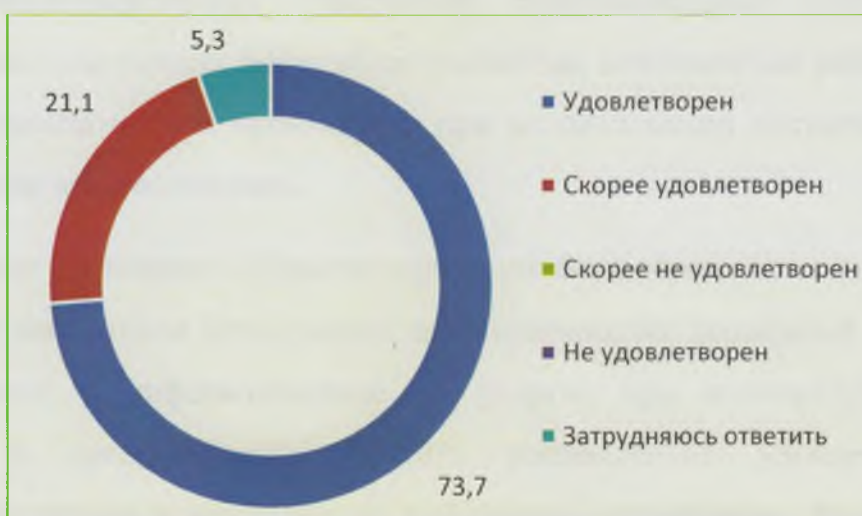
Из пяти параметров оценки оборудования территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в организации присутствует только один – оборудование входных групп пандусами. **Расчетный балл по показателю – 20,0.**

Из 6 параметров оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в организации присутствует 3: наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая сотрудниками,



прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **Расчетный балл по показателю – 60,0.**

Из общего количества респондентов 36,5% составили люди с установленной группой инвалидности. Из них 94,7% в разной степени удовлетворены доступностью предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями, 5,3% затруднились с ответом. **Расчетный балл по показателю – 94,7.**



**Диаграмма 4. Распределение ответов респондентов, имеющих установленную группу инвалидности, на вопрос «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями?», %**

Итого, по критерию «Доступность услуг для инвалидов» **расчетный показатель составил 58,4 балла.**

## **5. КРИТЕРИЙ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»**

Показатель «доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?», 100,0% респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации. **Расчетный балл по показателю – 100,0.**



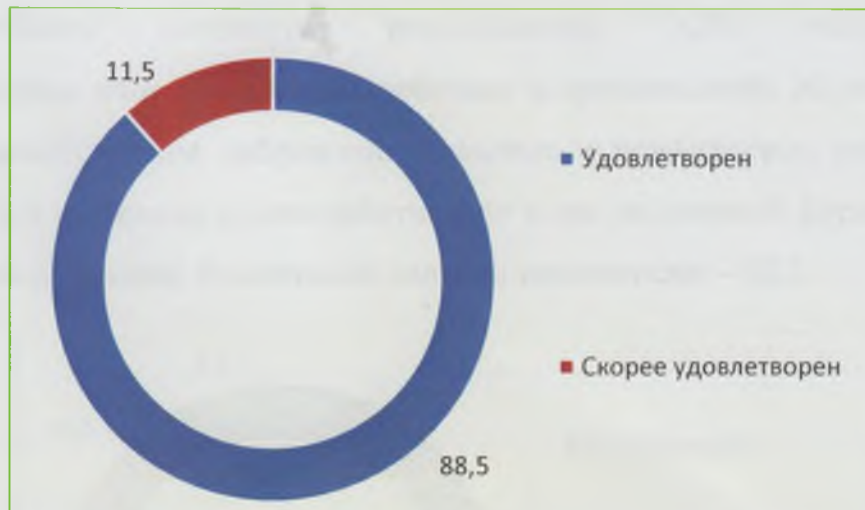


Диаграмма 5. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?», %

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?», 82,7% респондентов удовлетворены, 3,8% - не удовлетворены и 13,5% - затруднились ответить. **Расчетный балл по показателю – 63,5.**

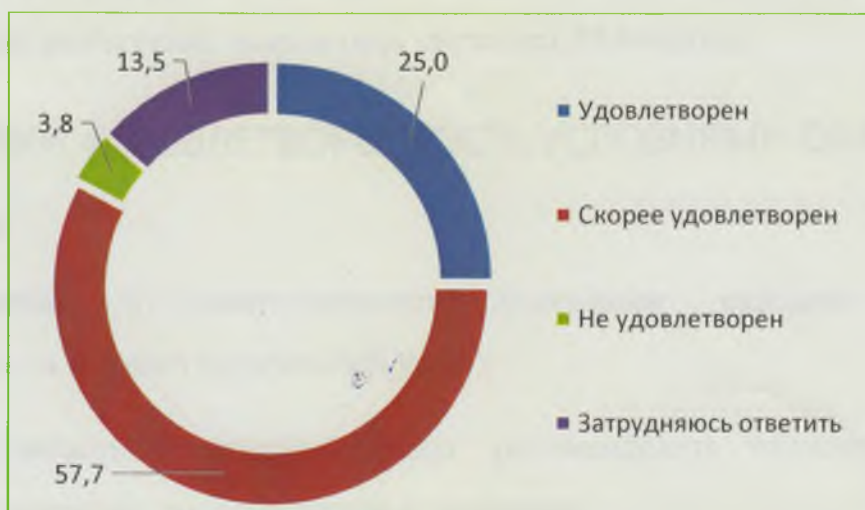
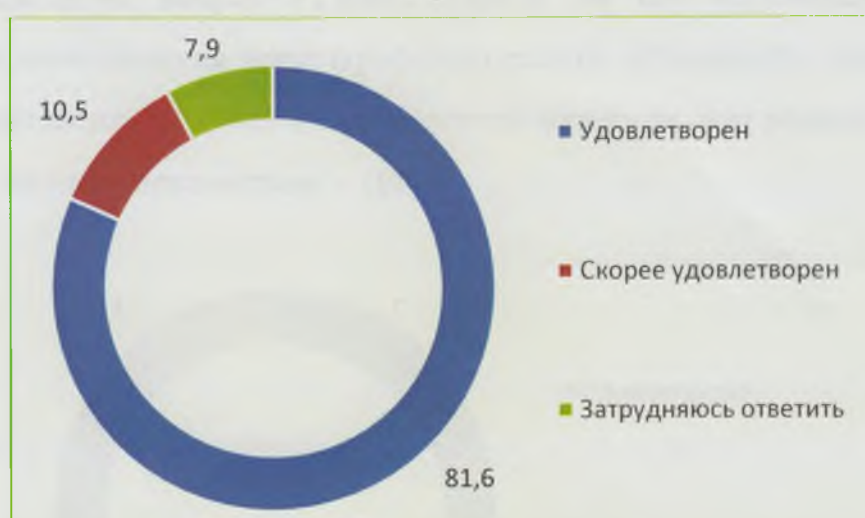


Диаграмма 6. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?», %

Из общего количества респондентов 73,8% пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией. Из них 92,1% остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, 7,9% - затруднились с ответом. Расчетный балл по показателю – 92,1.



**Диаграмма 7. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?», %**

Итого, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» расчетный показатель составил 83,8 балла.

## **6. КРИТЕРИЙ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»**

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг:

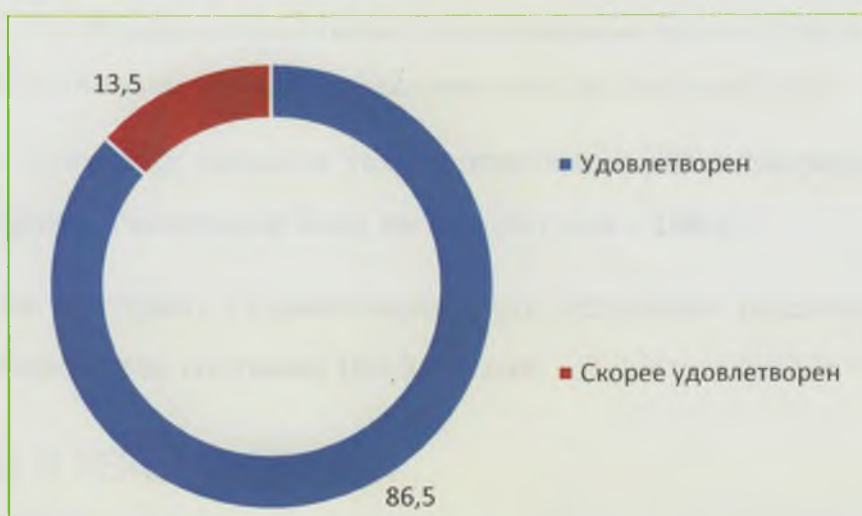
- Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений удобством графика работы образовательной организации.



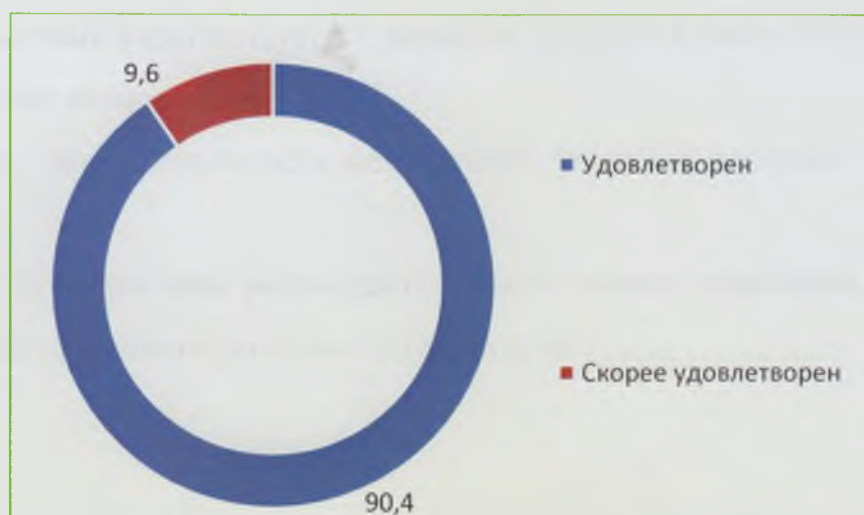
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

100,0% респондентов готовы рекомендовать образовательную организацию. **Расчетный балл по показателю – 100,0.**

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?», 100,0% респондентов ответили, что удовлетворены. **Расчетный балл по показателю – 100,0.**



**Диаграмма 8. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?», %**



**Диаграмма 9. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг организации?», %**

В целом условиями оказания услуг организации удовлетворены 100,0% получателей услуг. **Расчетный балл по показателю – 100,0.**

Итого, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» расчетный показатель составил **100,0 баллов.**

## 7. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Оценка качества по образовательной организации в бальном измерении составляет 85,1. Среди исследуемых организаций – это средний уровень.
2. У организации низкий уровень доступной среды для людей с ограниченными возможностями. Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими на среднем уровне. Доля инвалидов среди респондентов была относительно велика. При этом всем надо отметить, что удовлетворенность доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными также на высоком уровне. Но это не означает, что образовательной организации ничего не нужно делать. Рекомендуется улучшить условия доступности для людей с ограниченными



возможностями в соответствии с нормами доступной среды, если имеется техническая возможность.

3. В целом, удовлетворенность получателей услуг на довольно высоком уровне.
4. Из всех предложений респондентов было только пожелание покрыть асфальтом прилегающую к школе территорию.