



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 2660690 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве
образовательной деятельности МБОУ СОШ №1

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	7
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки	12
Итоговые значения показателей независимой оценки	Error! Bookmark not defined.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	14

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Александровского района Владимирской области, проведена независимая оценка в отношении МБОУ СОШ № 1. Все работы выполнены в соответствии с:

- Подпунктом «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. № 212 «О внесении изменений в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утверждённый Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607»;
- Подпунктом «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (далее – Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582);

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н);

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 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» (далее – приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н);

- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказом Министерства финансов России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий

осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (далее – приказ Рособнадзора от 14.08.2020 № 831);

- Методическими рекомендациями по проведению независимой системы оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденными Министерством образования и науки РФ 3 апреля 2015 г.;

- Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденными Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 г.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников;
- 5) удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

В качестве методов сбора информации для независимой оценки качества выступали:

- Опрос получателей услуг;
- Контент-анализ официальных сайтов;
- Изучение условий оказания услуг в организациях.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в образовательных организациях проходили удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг и их

родители (законные представители) самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Наименование образовательной организации	Количество респондентов, принявших участие в опросе	Процент ответивших от общего количества респондентов	Количество обучающихся в ОО	Процент ответивших от количества обучающихся в ОО
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	433	9,6	990	43,7

Сроки проведения независимой оценки качества – 09.10.2022-09.12.2022.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№ п/п	Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 11)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте *	Информативность сайта	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	11	100	54	88,5	94,3

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

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№ п/п	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	+	+	+	-	-	90

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№ п/п	Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	275	252	91,6	361	310	85,9	88,8

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

№ п/п	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	-	+	+	+	+	80

2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.2

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	433	367	84,8

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

№ п/п	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	+	+	-	-	+	60

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

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№ п/п	Организация	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 (тифлсурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	-	+	-	+	-	+	60

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	23	21	91,3

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	433	386	89,1

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

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	433	376	86,8

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

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	229	220	96,1

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	433	352	81,3

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	433	368	85,0

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	433	389	89,8

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у школы выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатков по результатам обследования информационных стендов выявлено не было.

2) Недостатки, выявленные по результатам обследования официального сайта школы, т. е. отсутствуют следующие информационные объекты/элементы или соответствующая информация на сайте школы:

№ п/п	Учреждение	Недостатки по официальным сайтам учреждений
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	<p>В разделе «Образование» отсутствует информация об аннотации к рабочим программам дисциплин с приложением рабочих программ в виде электронного документа.</p> <p>В разделе «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» отсутствует следующая информация: Об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>В разделе «Доступная среда» отсутствует следующая информация: О специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; О специальных условиях питания; О специальных условиях охраны здоровья; О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования.</p>

3) Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайт учреждений на предмет отсутствия дистанционных способов обратной связи и

взаимодействия с получателями услуг и их функционирования, т.е. отсутствуют следующие способы обратной связи для получателей услуг со школой:

№ п/п	Учреждение	Отсутствующие способы обратной связи
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг.

4) Недостатки выявленные по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в школе, т.е. отсутствуют следующие критерии по комфортности предоставления услуг:

№ п/п	Учреждение	Недостатки по комфортности условий предоставления услуг
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	Отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью.

5) Недостатки выявленные по результатам обследования условий услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют следующее оборудование помещений школы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

№ п/п	Учреждение	Недостатки по доступности услуг для инвалидов
1	МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением отдельных предметов	Отсутствуют: Адаптированные лифты (для многоэтажных учреждений), поручни или расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.); Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости школы, необходимо устранить выявленные недостатки информационных стендов и официального сайта школы. Важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности школы на официального сайта школы в сети «Интернет» и информационных стендах организаций; продолжение деятельности по совершенствованию навигации и поисковой системы на официального сайта школы, удобных и доступных для получателей услуг; продолжение на официальных сайтах школы для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями системной поддержки работы вкладок «Обратная связь», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить совершенствовать материально-техническую базу школы по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций; продолжение работы по ремонту и оборудованию санитарно-гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности школы, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на поддержку качества прилегающих к школе территории с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью; обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); обеспечение возможности предоставления образовательных услуг детям с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому; обеспечение наличия сотрудников школы, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по школе при получении социальной услуги.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников школы важно предпринять меры по устранению выявленных недостатков; сохранять структуру доброжелательных и вежливых

взаимоотношений в школе, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников школы. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками школы, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в школу и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников школы, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления педагогическими работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников школы по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.