

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МБОУ СОШ № 1  
НЕФТЕКУМСКОГО ГОРОДСКОГО  
ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
В 2022 ГОДУ**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**Декабрь 2022**

## **ВВЕДЕНИЕ**

### **Нормативно-правовое обеспечение исследования.**

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями образовательными организациями в Нефтекумском городском округе Ставропольского края проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

2. Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «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»;

3. Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";

4. Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 N 212 "О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607";

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа 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";

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 N 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";

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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";

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. N 452 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203" (постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 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");

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 N 953 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. N 1317";

10. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. N 873 "О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения";

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

12. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 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";

13. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 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".

14. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. N 1802 " Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети "интернет" и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов правительства Российской Федерации "

15. Приказ Минпросвещения России от 26.09.2018 N 80 "Об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета" (вместе с "Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета");

16. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 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";

17. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации".

18. "Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей" (утв. Минпросвещения России);

19. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785».

### **Цель исследования.**

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ СОШ № 1 в Нефтекумском городском округе Ставропольского края.

### **Задачи исследования:**

- оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации;
- определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательной организацией;
- выявление основных недостатков в работе организации, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления ею образовательной деятельности;

- предоставление информации о качестве условий осуществления ею образовательной деятельности;
- разработка выводов и предложений по совершенствованию деятельности образовательной организации;
- формирование муниципальных рейтингов по результатам проведения НОКО.

### **Объект исследования.**

Объектом исследования является муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1» Нефтекумского городского округа Ставропольского края, осуществляющая образовательную деятельность.

### **Предмет исследования.**

Предметом исследования является качество условий осуществления образовательной деятельности МБОУ СОШ №1 в Нефтекумском городском округе Ставропольского края.

### **Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета.**

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организации, осуществляющей образовательную деятельность, проводится по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;

- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложении 1.

### **Методы исследования (сбора данных).**

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки в 2022 году, осуществляется через следующие источники информации

а) официальный сайт организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

в) результаты изучения условий оказания услуг организацией, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (on-line анкетирование, в том числе на официальном сайте организации).

Методы исследования соответствуют показателям, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344 н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей,



характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учетом актуализированных методических рекомендаций Минпросвещения к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей).

Сбор данных по показателям осуществляется следующими методами:

№	Методы сбора информации	Инструментарий
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, совершение звонков и визитов в образовательную организацию.	Экспертные листы
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг.	Анкета получателя услуг

Сбор информации по показателям экспертных листов исследования организации - оператора осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно в организации или по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы.

Анкеты заполняются получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации.

Анкетирование получателей образовательных услуг проводится в форме онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

Для анкетирования получателей услуг будет использовано программное обеспечение Google Формы – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования и опрашивания респондентов, в том числе и на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах).

## АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОЦЕНКИ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

### **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации образования (К1).**

Критерий представлен тремя показателями.

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации образования в сети «Интернет»)*.

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	МБОУ СОШ №1	100	100	95	98

Имеется ряд проблем, они отражены в разделе «Предложения по совершенствованию деятельности МБОУ СОШ №1 Нефтекумского городского округа с учетом показателей независимой оценки качества».

## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг (К2)**

Критерий представлен двумя показателями.

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации образования комфортных условий пребывания в организации образования (*транспортная/ пешая доступность организации образования, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений*).

**Показатель 2.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Показатель 2.1.</b>	<b>Показатель 2.3</b>	<b>Итого по крит. 2</b>
1	МБОУ СОШ №1	100	91	96

## **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов (К3)**

Критерий представлен тремя показателями.

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации сферы образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных 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*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*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 образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	МБОУ СОШ №1	80	80	80	80

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации (К4)**

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	МБОУ СОШ №1	93	93	98	94

В целом, пользователи услуг МБОУ СОШ № 1 довольны доброжелательностью, вежливостью работников данной организации.

### **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (К5)**

Критерий представлен тремя показателями.

**Показатель 5.1.** Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.2.** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	МБОУ СОШ №1	89	80	96	91

В целом, пользователи услуг МБОУ СОШ № 1 довольны условиями оказания услуг в данной организации.

## РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИИ

№ п/п	Наименование организации	Кол-во респондентов участвующих в опросе	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1.	МБОУ СОШ №1	254	98	96	80	94	91	91,8	6

### ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБОУ СОШ № 1

#### Основные выводы по результатам независимой оценки

1. МБОУ СОШ № 1, расположенная на территории Нефтекумского городского округа, в целом получила высокий итоговый показатель качества оказания услуг – **91,8 баллов**. В МБОУ СОШ № 1 в 2022 году созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг в сфере образования.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что высокие оценки получили такие критерии, как «Открытость и доступность информации» (98 баллов), «Комфортность условий предоставления услуг» (96 баллов), «Доброжелательность, вежливость работников образовательного учреждения» (94 балла).

3. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в целом получил оценку 91 балл.

4. Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (80 баллов). Существенное влияние на

оценку данного критерия внесли оценки по показателям «Оборудование помещений организации сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в образовательном учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

### **Основные недостатки по результатам независимой оценки качества оказаний услуг МБОУ СОШ № 1**

Согласно результатам проведённого исследования, основным недостатком у МБОУ СОШ № 1 является низкий уровень обеспечения условий доступности для инвалидов. В частности, в организации отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В МБОУ СОШ № 1 нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

К недостаткам большинства учреждений относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **Выводы и предложения по совершенствованию деятельности МБОУ СОШ №1**

На сайте образовательной организации обеспечить наличие: Информации об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; Обеспечить на территории организации наличие информации и предоставление услуг: Образовательные организации,

реализующие общеобразовательные программы, дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 3 Правил размещения информации на сайте, указывают наименование образовательной программы; раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; сменных кресел-колясок; 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); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории.