



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка",
к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты

проведения независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности образовательными организациями
города Можги Удмуртской Республики

Тюмень, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	5
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	5
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.	7
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.	8
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.	10
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	11
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки	12
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	14
Приложение 1	16
Приложение 2	17

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, расположенными на территории города Можги Удмуртской Республики, была проведена независимая оценка качества в 8 организациях. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 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»;
- Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675н);
- Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 г. № 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»;

- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказом Минфина России от 07.05.2019 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 РФ от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

- Методическими рекомендациями Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей).

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф»

для проведения онлайн-опросов в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

В соответствии с Методическими рекомендациями Минпросвещения России объем генеральной совокупности соответствует общей численности получателей услуг в организации, рассчитывается как сумма общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов в одной организации (см. Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Общее количество обучающихся/ достигшие 14-ти лет	Генеральная совокупность	Выборочная совокупность	Доля респондентов, %	Сокращенное название в отчете
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5» города Можги Удмуртской Республики	450 / 365	815	326	40,0	МБОУ «СОШ № 5»

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.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№	Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 14)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 64)	Информативность сайта	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	14	100	49	76,6	88,3

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг организации присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

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.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	154	166	92,8	157	167	94,0	93,4

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

№	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	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования/культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	181	326	55,5

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

№	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
4	МБОУ «СОШ № 5»	-	-	-	-	-	0

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№	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 (тифлосурдопереводчика)	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 или на дому	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	-	-	-	+	-	+	40

*Ввиду того, что в некоторых организациях не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ, баллы по критерию 3.2 рассчитываются другим методом

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	5	6	83,3

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.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	288	326	88,3

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	286	326	87,7

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	143	151	94,7

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	249	326	76,4

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	261	326	80,1

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4	МБОУ «СОШ № 5»	268	326	82,2

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

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

- 1) Отсутствуют на официальных сайтах, либо представлены частично, информационные объекты, указанные в таблице, характеризующие открытость и доступность информации об организации;

Организация	№	Информационные объекты (информация/документы)	Примечание
-------------	---	--	------------

МБОУ «СОШ № 5»	1	о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	2	о наличии оборудованных учебных кабинетов;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	3	о наличии оборудованных объектов для проведения практических занятий;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	4	о наличии оборудованных библиотек;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	5	о наличии оборудованных объектов спорта;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	6	о наличии оборудованных средствах обучения и воспитания;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	7	о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	8	об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся с ОВЗ;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	9	о количестве жилых помещений в общежитии, интернате, формировании платы за проживание в общежитии ;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	10	о специальных условиях для получения образования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	11	об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в том числе в общежитие, интернат, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	12	о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;	В разделе «МТО» приведен образец для заполнения
	13	план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета образовательной организации в форме электронного документа;	Неактуальная информация в разделе «ФХД» (за 2022г)
	14	о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года;	Неактуальная информация в разделе «ФХД» (за 2021г)
	15	о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года;	Неактуальная информация в разделе «ФХД» (за 2021г)

2) Отсутствуют некоторые параметры доступности услуг для инвалидов (см.

Таблицу 7 и Таблицу 8 настоящего отчета). Помещения организаций и прилегающая территория частично оборудованы с учетом особенностей получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья, а также не созданы некоторые условия для данной категории обучающихся, позволяющие получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, расположенными на территории города Можги Удмуртской Республики, **итоговый балл составил 84,6** (см. Приложение 1).

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

- 1) Для улучшения показателей информационной открытости организациям необходимо разместить недостающие информационные объекты на официальных сайтах, определить периодичность их обновления в целях предоставления получателям услуг достоверной, полной и актуальной информации;
- 2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов следует оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями:

МБОУ «СОШ № 5»

- провести работы по установке подъемной платформы или аналогичного устройства, обеспечивающего возможность доступа маломобильных граждан:
 - a. приобрести передвижной мобильный пандус;
 - b. провести работы по модернизации или замене лестничного марша и установке пандуса на входе в организацию;
- обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, обозначить их местоположение указателем, расположенным с главным входом в здание, создать систему управления/наблюдения за использованием данных парковочных мест только инвалидами;
- обеспечить противоскользящими свойствами ступени на лестницах, вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотреть опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м, оборудовать устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в

кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м);

- приобрести специальные кресла-коляски для обучающихся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного;
- оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов);
- закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей;
- приобрести специальные таблички, дублирующие название организации, график работы, план здания и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, разместить их на входе в объект на контрастном фоне;
- ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности следует заключить договор с организацией системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;
- провести обучение для сотрудников организации по сопровождению инвалидов или приобрести для сотрудников организации специальные курсы, обеспечить возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида (специальная кнопка вызова или через службу охраны)

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/ п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующи е комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл по учреждению
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
7	МБОУ «СОШ № 5»	26,5	30,0	37,4	93,9	50,0	0,0	27,8	77,8	0,0	16,0	25,0	41,0	35,3	35,1	18,9	89,3	22,9	16,0	41,1	80,0	76,4
тах значение		30	30	40	100	50	0	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100

Рекомендации получателей услуг, выявленные в ходе опроса

Организация	Рекомендация/ пожелание	Частота упоминания
МБОУ «СОШ № 5»	Нужен актовый зал для проведения мероприятий	1
	Питание в школе подают холодным	1
	Нужны шторы в классах	1
	Не удовлетворяет питание / улучшить качество питания	6
	Нужна зона отдыха, коворкинга для обучающихся	5
	Провести ремонт в школе	4
	Сделать пятидневку	4