



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 организаций, расположенных на территории  
Кыринского района Забайкальского края

Тюмень, 2024 г.

# СОДЕРЖАНИЕ

**ВВЕДЕНИЕ** ..... **Error! Bookmark not defined.**

## **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации ..... 7
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг ..... 10
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов ..... 12
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников ..... 15
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг ..... 18

**Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки** ..... 21

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** ..... 28

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

1. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.
2. Рекомендации и пожелания респондентов на 1 л.

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Кыринского района Забайкальского края, проведена независимая оценка. 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. № 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»;

- 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 период времени с 06.02.2024 по 06.03.2024 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.

Все необходимые фотоматериалы, подтверждающие выполнение вышеуказанных критериев, собраны оператором в ходе очного посещения образовательных организаций, направлены заказчику по электронной почте.

Объем выборочной совокупности (численность респондентов, подлежащих опросу) определен в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности обучающихся в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО, и составил не менее 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации (см. Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Общее количество обучающихся	Количество респондентов	Доля респондентов	Сокращенное название в отчете
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гаванская основная общеобразовательная школа»	14	14	100	МБОУ «Гаванская ООШ»

### 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*	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте**	Информативность сайта	Итоговый балл
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	14	100	59	100	<b>100</b>

\*Максимальное количество информационных объектов на стенде: ОО – 14, ДОД – 11.

\*\*Максимальное количество информационных объектов на сайте: ОО – 59, ДОД – 50.

*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 учреждению 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 нее**	Итоговый балл
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	+	+	+	+	<b>100</b>

\*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	Количество оценивших	Баллы по стенду	Количество	Количество оценивших	Баллы по сайту	Итоговый балл
		удовлетворенных	стенд		удовлетворенных	сайт		
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	14	14	100	13	14	92,9	<b>96,4</b>

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	Наличие и доступность питьевой	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Итоговый балл
		внутри организации	воды	помещений	организации		
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	+	+	+	+	+	<b>100</b>

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в учреждениях образования 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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	14	14	<b>100</b>

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 специальнооборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	-	-	-	-	-	<b>0</b>

\*условие «наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов» принимает значение 20 баллов при выполнении данного условия в полном объеме. При невозможности установки адаптированного лифта, допускается использование гусеничного подъемника/подъемной платформы.

*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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»*	-	+	-	+	-	+	<b>100</b>

\*корректировка в соответствии с Методическими рекомендациями: отсутствуют обучающиеся с ОВЗ и/или адаптированные образовательные программы. Алгоритм расчёта: значение **100 баллов** при условии обеспечения 3 условий доступности; значение **60 баллов** при условии обеспечения 2-х условий доступности; значение **20 баллов** при условии обеспечения 1-го условия доступности.

*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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»*	0	0	<b>40</b>

\*корректировка расчётов: отсутствуют обучающиеся с ОВЗ и адаптированные образовательные программы (алгоритм расчёта: ПЗ.3=0,6×ПЗ.1+0,4×ПЗ.2).

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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	14	14	<b>100</b>

*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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	14	14	<b>100</b>

*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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	12	12	<b>100</b>

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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	14	14	<b>100</b>

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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	14	14	<b>100</b>

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
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	14	14	<b>100</b>

#### **Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки**

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей в МБОУ «Гаванская ООШ» недостатков не выявлено.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, расположенными на территории Кыринского района Забайкальского края

1).Рейтинг организаций представлен в таблице 16.

Таблица 16. Рейтинг организаций

№	Организация	Итоговое количество баллов
1	МБОУ «Гаванская ООШ»	90,1

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

Стоит отметить, что нет необходимости в создании специальных условий для инвалидов в МБОУ «Гаванская ООШ» так как не предусмотрены адаптированные образовательные программы, а также не обучаются лица с ограниченными возможностями здоровья.

4) Для **повышения показателей удовлетворенности** родителей и обучающихся различными условиями осуществления образовательной деятельности учреждений **рекомендуется рассмотреть** рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими респондентами в ходе опроса (см. Приложение 2).

**Итоговые значения показателей независимой оценки**

№ п/п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующие 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		
3	МБОУ «Гаванская ООШ»	30	30	38,6	98,6	30	40	30	100	0	40	12	52	40	40	20	100	30	20	50	100	90,1

Рекомендации и пожелания респондентов,  
выявленные в ходе опроса

<b>Организация</b>	<b>Рекомендации</b>	<b>Частота ответов</b>
МБОУ «Гаванская ООШ»	Обновить спортивный инвентарь в спортзале	1
	Приобрести интерактивные доски в каждый кабинет	1