



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru  
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с  
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.



Результаты проведения независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя  
общеобразовательная школа № 4 п. Переволоцкий» Переволоцкого района  
Оренбургской области

Тюмень, 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
Результаты независимой оценки качества .....	7
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	11
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки .....	13

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности в МБОУ «СОШ № 4 п. Переволоцкий» была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95.2);

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 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»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

- Постановлением 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 17 апреля 2018 г. № 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»;

- 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»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 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 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 октября 2018 г. № 675н), с изменениями и дополнениями от 27 октября 2023 года Приказ №777н;

- 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 Минфина 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» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 28 декабря 2023 г. N 899 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

- Методическими рекомендациями 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, 2023 год).

- Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 3 сентября 2020 года № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

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

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

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

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек.

## Результаты независимой оценки качества

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.**

Количество информационных объектов на стенде	13
МАХ количество информационных объектов на стенде	14
Информативность стенда	92,9
Количество информационных объектов на сайте	45
МАХ количество информационных объектов на сайте	45
Информативность сайта	100
<b>Итоговый балл</b>	<b>96,4</b>

*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 четырёх (4) 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.**

Телефон	+
Электронная почта	+
Электронные сервисы*	+
Анкета или ссылка на нее**	+
<b>Итоговый балл</b>	<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.**

Количество оценивших стенд	122
Количество удовлетворенных	120
Баллы по стенду	98,4
Количество оценивших сайт	102
Количество удовлетворенных	95
Баллы по сайту	93,1
<b>Итоговый балл</b>	<b>95,75</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.**

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	+
<b>Итоговый балл</b>	<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.**

Количество ответивших	205
Количество удовлетворенных	186



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.**

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	-
<b>Итоговый балл</b>	<b>0</b>

*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.**

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	+
<b>Итоговый балл</b>	<b>60</b>

*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.**

Количество ответивших	17
Количество удовлетворенных	16
<b>Итоговый балл</b>	<b>94,1</b>

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.**

Количество ответивших	205
Количество удовлетворенных	180
<b>Итоговый балл</b>	<b>87,8</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.**

Количество ответивших	205
Количество удовлетворенных	179
<b>Итоговый балл</b>	<b>87,3</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.**

Количество ответивших	72
-----------------------	----

Количество удовлетворенных	71
<b>Итоговый балл</b>	<b>98,6</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.**

Количество ответивших	205
Количество готовых рекомендовать	162
<b>Итоговый балл</b>	<b>79</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.**

Количество ответивших	205
Количество удовлетворенных	182
<b>Итоговый балл</b>	<b>88,8</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.**

Количество ответивших	205
Количество удовлетворенных	184
<b>Итоговый балл</b>	<b>89,8</b>

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности **итоговый балл** МБОУ «СОШ № 4 п. Переволоцкий» **составил – 84,2 балла.**

<b>Итоговый балл по учреждению</b>			<b>84,2</b>
Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации	0,3	1.1	96,4
	0,3	1.2	100
	0,4	1.3	95,8
<b>Итого по критерию 1</b>			<b>97,2</b>
Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг	0,5	2.1	100
	0,5	2.3	90,7
<b>Итого по критерию 2</b>			<b>95,4</b>
Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов	0,3	3.1	0
	0,4	3.2	60
	0,3	3.3	94,1
<b>Итого по критерию 3</b>			<b>52,2</b>
Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации	0,4	4.1	87,8
	0,4	4.2	87,3
	0,2	4.3	98,6
<b>Итого по критерию 4</b>			<b>89,8</b>
Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	0,3	5.1	79
	0,2	5.2	88,8
	0,5	5.3	89,8
<b>Итого по критерию 5</b>			<b>86,4</b>

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

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

Результаты обследования информационных стендов внутри образовательной организации	На стенде внутри образовательной организации полностью или частично отсутствует следующая информация: информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии).
Результаты обследования официального сайта образовательной организации	Замечания отсутствуют
Результаты обследования официального сайта организации на предмет наличия и функционирования средств обратной связи.	Замечания отсутствуют
Результаты обследования условий комфортности предоставления услуг в организации	Замечания отсутствуют
Результаты изучения условий доступности организации для лиц с ОВЗ.	В образовательной организации отсутствуют: оборудование входных групп пандусами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; поручни, расширенные дверные проемы (адаптированные лифты - для многоэтажных зданий); сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); возможность оказать помощь, работниками организации,

прошедшими необходимое обучение по  
сопровождению инвалидов в организации.