

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о результатах независимой оценки качества образования в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Кулунская основная общеобразовательная школа»

2023

СТРУКТУРА ОТЧЕТА

| | |
|---|--|
| 1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях образовательной организации | |
| 2. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг | |
| 3. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательной организацией | |
| 4. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию ее деятельности | |

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях образовательной организации.

Оценка сайта проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной деятельности для инвалидов (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный в соответствии с "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", утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Оценка объема информации, представленной на сайте и на стенде организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 45 баллов у организаций общего образования, от 0 до 39 баллов – у организаций дошкольного и дополнительного образования, где 0 - это минимальный объем информации, а 45 и 39 - максимальный объем. Оценка объема информации, представленной на стенде организации, производится по шкале от 0 до 15, где 0 – это минимальный объем информации, а 15 баллов – максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки информации, представленной на сайте и стенде..

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте и стенде организации, в соответствии с количеством материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами

| Организация | Сайт | Стенд |
|--|------|-------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 45 | 15 |

На официальном сайте представлена большая часть информации из необходимого объема, показатель школы выше среднего значения оценки сайта, который составляет 42,0 балла.

На сайте и стенде с информацией размещена вся необходимая информация, показатель школы выше среднего значения оценки сайта составляет 14,5 балла.

2. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. Школа выполнила норму по числу респондентов.

| Название в опросе | Численность получателей услуг | Численность респондентов | Доля респондентов |
|--|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 139 | 79 | 57% |

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 18 по 27 апреля 2023 года.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем, %

| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
|--|------------|---------------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 87 | 97 |

Подавляющее большинство респондентов, обращавшихся к информационным стендам, удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на них, доля удовлетворённых колеблется от 91% до 100%, среднее значение школы - 97%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на её официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
|--|--------------|---------------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 75 | 97 |

Подавляющее большинство респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации, удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о ее деятельности, доля удовлетворённых колеблется от 93% до 100%, среднее значение 96%, показатель школы – выше среднего.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности осуществления образовательной деятельности в организации. Долю респондентов, удовлетворенных условиями комфортности, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, удовлетворенных условиями комфортности осуществления образовательной деятельности в организации, %

| Условия комфортности | Удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации |
|--|--|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 90 |

Основная масса респондентов удовлетворена условиями комфортности, доля удовлетворенных колеблется от 70% до 99%, среднее значение 88%, показатель школы – выше среднего.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из

перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

Оператор выявил наличие всех необходимых условий комфортности предоставления услуг в организации.

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

| Показатели | Удовлетворены |
|--|---------------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 86 |

В школе основная масса респондентов удовлетворена доступностью предоставления услуг для инвалидов, доля удовлетворённых варьируется 83% до 90%, показатель школы имеет среднее значение.

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий. Номерам в таблице соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок
- 5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 6.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
1 - оборудовано, 0 - не оборудовано

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
|--|---|---|---|---|---|---------------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обстоит лучше (Таблица 7).

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

- 1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- 3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- 4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
- 5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
- 6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

Таблица 7.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими
1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Сумма условий |
|--|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |

В Кулунской основной общеобразовательной школе обеспечено 4 из 6 условий доступности.

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в образовательной организации, %

| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
|---|---|---|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 95 | 95 |

Подавляющее большинство респондентов удовлетворено доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организацию при первичном контакте (доля удовлетворённых колеблется от 83% до 100%, показатель школы немного выше среднего значения 94%) и в процессе непосредственного оказания услуги (доля удовлетворённых колеблется от 84% до 100%, показатель школы равен среднему значению 95%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, %

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
|--|--------------|---------------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 86 | 100 |

Почти все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, доля удовлетворённых колеблется от 95% до 100%, среднее значение 99%, показатель школы выше среднего значения.

В заключение респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

Общая оценка организаций, %

| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
|--|---|---|--|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 95 | 97 | 97 |

Подавляющее большинство респондентов готово рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам (доля удовлетворённых колеблется от 73% до 100%, среднее значение 92%, показатель школы выше среднего значения), довольно организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых колеблется от 81% до 100%, среднее значение 93%, показатель школы выше среднего значения) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых колеблется от 83% до 100%, среднее значение 94%, показатель школы выше среднего значения).

3. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательной организации

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

| Название в опросе | Численность получателей услуг | Численность респондентов | Доля респондентов |
|--|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 139 | 79 | 57% |

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | |
|--|-----------------------|----|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 15 | 15 |

| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | |
|---|-----------------------|----|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 45 | 45 |

| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора | |
|--|--|-----|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 100 |

| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора | |
|--|-----------------------|----|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 67 | 69 |

| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) | Выполнение индикатора | |
|--|-----------------------|--|
| | | |

| | | |
|--|----|----|
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 57 | 59 |
|--|----|----|

2. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | |
|--|--|-----------------------|-----|
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----|
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | | 71 | 79 |

3. Доступность услуг для инвалидов

| | | | |
|--|---|-----------------------|----|
| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|----|
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |

| | | | |
|---|--|-----------------------|---|
| 3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | | 6 | 7 |

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

| | | | |
|--|--|-----------------------|----|
| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | | 75 | 79 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|----|
| 4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | | 75 | 79 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|----|
| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | | 68 | 68 |

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | |
|---|--|-----------------------|----|
| 5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | | 75 | 79 |

| | | |
|--|-----------------------|----|
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 77 | 79 |

| | | |
|---|-----------------------|----|
| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 77 | 79 |

Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

| Критерии | 1 | 2 | 3 | 4. | 5 | Итоговый показатель |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Кулунская основная общеобразовательная школа | 98,75 | 94,94 | 63,71 | 95,95 | 96,71 | 90,01 |

5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций и предложения по их устранению

На официальном сайте школы представлена вся информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802, Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831, а также Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности и в ходе посещения организации и предложения по их устранению

Территория, прилегающая к организации, и ее помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Кулунская основная общеобразовательная школа

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

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)