

Выдержки из ОТЧЕТА

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в организациях общего образования
МБОУ «Агинская СОШ № 2» Саянского района Красноярского края

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 29 Федерального закона “Об образовании в Российской Федерации”.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».
- 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».
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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».

Оценка 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).

Оценка большинства показателей проводилась путем изучения раздела на сайте организации под названием “Сведения об образовательной организации” или “Специальный раздел”. Вне раздела изучалось наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и наличие версии для слабовидящих. 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 организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела,

производится по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем.

Таблица 1.

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

Организация	Интегральный показатель
Агинская СОШ №2	9,66

МБОУ «Агинская СОШ № 2» имеет самый высокий интегральный показатель оценки сайта среди всех образовательных организаций Саянского района. И этот показатель близок к максимальному значению.

Объем информации на стендах организации

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Таким образом, наличие самого стенда с информацией о деятельности организации может считаться полным выполнением требований. Так как информационный стенд присутствует МБОУ «Агинская СОШ № 2» получает максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса.

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
Агинская СОШ №2	142	52%

Удовлетворенность 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, обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Агинская СОШ №2	85	99

Из числа респондентов, обратившихся к стендам организаций, подавляющее большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 99%.

Результаты **оценки удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации** о деятельности организации, размещенной **на официальном сайте** в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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
Агинская СОШ №2	75	97

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, подавляющее большинство респондентов удовлетворена открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных 97%.

ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Долю респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в образовательной организации, %

Условия комфортности	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации
Агинская СОШ №2	96

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, очень высок и составляет 96%.

Удовлетворенность 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	Инвалиды, представители инвалидов	Удовлетворены
Агинская СОШ №2	5	100

Доступностью предоставления услуг для инвалидов полностью удовлетворены респонденты нашей школы.

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий, проведенные Оператором. 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 - обеспечено, 0 - не обеспечено

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Агинская СОШ №2	0	1	1	1	0	3

Территория школы не оборудована полностью с учетом доступности для инвалидов.

Тремя условиями оборудована территория МБОУ «Агинская СОШ №2»

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

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	Сумма условий
Агинская СОШ №2	1	1	0	1	1	4

Удовлетворенность 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.

Как мы видим из Таблицы 8, подавляющее большинство респондентов организации удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информированием об услугах 98%, уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги 98%.

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
Агинская СОШ №2	98	98

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Таблица 9.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Агинская СОШ №2	80	100

Все респонденты в организации, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 100%.

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 образовательной организации, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Агинская СОШ №2	99	98	98

По всем трем показателям основная масса респондентов готова рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (99%), довольны организационными условиями предоставления услуг (98%) и условиями оказания услуг в целом (98%).

Основные недостатки в работе МБОУ «Агинская СОШ № 2», выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

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

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>На официальном сайте организации МБОУ «Агинская средняя общеобразовательная школа №2» в сети "Интернет" частично (в т.ч. без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья) не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии; - Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; - Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; - Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. 	<p>Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию.</p>

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

Выявленный недостаток	Предложение по устранению
-----------------------	---------------------------

	недостатка
<p>Территория, прилегающая к организации МБОУ «Агинская средняя общеобразовательная школа №2» и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами -Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации -Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

Результаты по показателям независимой оценки проводимой в 2017 и в 2020 годах

Наименование показателя НОКО 2017 г.	% оценки показа теля (хоро шо и отличн о)		Наименование показателя НОКУООД 2020 г.	Выполнен ие индикатор а
Показатели открытости и доступности информации об организации			Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	
Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru .	93,8		Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	10 стенд (из 10) 9,66 сайт (из 10)
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	95,4		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100%
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных	92,2		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	99% (стенд)

сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.			организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	97,2% (сайт) 9,66 (из 10, сайт (оператор))
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).	94,2			
Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	92,9		Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	5 из 5 (оценка оператора м)
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	95,5		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	96
Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся	98,1			
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	87			
Наличие дополнительных образовательных программ	93,6			
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	92,9			
Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	90,3			
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	75,4			
			Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов	
			Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок;	3 из 5 (60%)

			- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	
			Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	4 из 5 (80%)
			Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100%
Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников		Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации		
Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	89,6		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	92,8		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98%
			Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100%
Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации		Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим	93,5		Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию	99%

обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг			родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	94,8		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	92,2		Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98%