

## 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)