

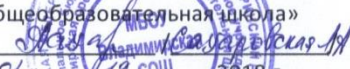



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ВИТАДИНИ»**

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

<p>Согласовано Директор МБОУ "Владимирская средняя общеобразовательная школа"  « 01 » 12 2018 г.</p> 	<p>Утверждаю: Директор ООО «Витадини»  /О.П.Бурцев/ « 12 » 2018 г.</p> 
---	---

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ,  
ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ КОМИТЕТУ ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
АДМИНИСТРАЦИИ МО «ЗАЛАРИНСКИЙ РАЙОН», ЗА 2018 ГОД**

**Р.п. Залари , 2018**

## **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

### **«ВИТАДИНИ»**

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

О проведении социальной экспертизы «Независимая оценка качества работы образовательного учреждения в 2018 году»

#### **1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.**

В целях реализации Федерального закона № 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 и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05 декабря 2017 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». На основании Постановления Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» осуществлен сбор и обобщение

материала в соответствии с требованиями независимой оценки качества (далее – НОК) в текущем, 2018 году.

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

Для проведения независимой оценки использованы:

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):**

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).

2) 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 (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).;

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

2) Время ожидания предоставления услуги. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории 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;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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 официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

### **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

1) Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

#### **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

1) Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **2. Объект социальной экспертизы**

Независимое исследование качества условий предоставления образовательных услуг в образовательной организации МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа».

### **3. Предмет социальной экспертизы**

Изучение общественного мнения об условиях предоставляемых образовательных услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности учреждения, качестве работы персонала, определение интегральной оценки качества условий предоставления образовательных услуг.

**4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной образовательной политики, реализуемой в учреждении**

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях образования, является:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 20 июля 2000 г. № 103-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – независимой оценки качества предоставления образовательных услуг – показала:

Основные положения данных статей Закона в целом соблюдаются в МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа».

По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа».

Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.

#### **5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов**

Не выявлены.

#### **6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации**

Проведение экспертизы по оценке показателей условий предоставления образовательных услуг организации образования осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

- 1) определение Перечня в текущем периоде;
- 2) уточнение при необходимости показателей условий предоставления образовательных услуг организации образования;
- 3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

- На втором «подготовительном» этапе:

- 1) проведен анализ нормативно - правовой базы о порядке предоставления образовательных услуг, мнений экспертов, представителей получателей образовательных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;



2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций образования, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

- На четвертом «анализ и оценка условий предоставления образовательных услуг организации образования» этапе проведено:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации образования;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций образования;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций образования с выявленными проблемами и ожиданиями получателей образовательных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций образования с целью предоставления информации для дальнейшего формирования рейтинга.

## Анализ показателей НОК

### 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

**1.1. Показатель** «Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	81,81	81,81	24,54

**1.2. Показатель** «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	90	90	27

**1.3 Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	92.9	92.9	37,16

## **2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

### **2.1. Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	100	100	30

### **2.2. Показатель «Время ожидания предоставления услуги»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	96,7	96,7	38,68

	средняя общеобразовательная школа»			
--	--	--	--	--

### 2.3. Показатель «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	93.4	93.4	28,02

### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

#### 3.1. Показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	80	80	24

#### 3.2. Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	40	40	16

### 3.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	82,1	82,1	24,63

## 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования»

**4.1. Показатель** «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	91,9	91,9	36,76

**4.2. Показатель** «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	94,1	94,1	37,64

**4.3. Показатель** «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
-------	-------------------------	---------------------	--------------------	--

1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	91,6	91,6	18,32
---	---	------	------	-------

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**5.1. Показатель** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	90.1	90.1	27,03

**5.2. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

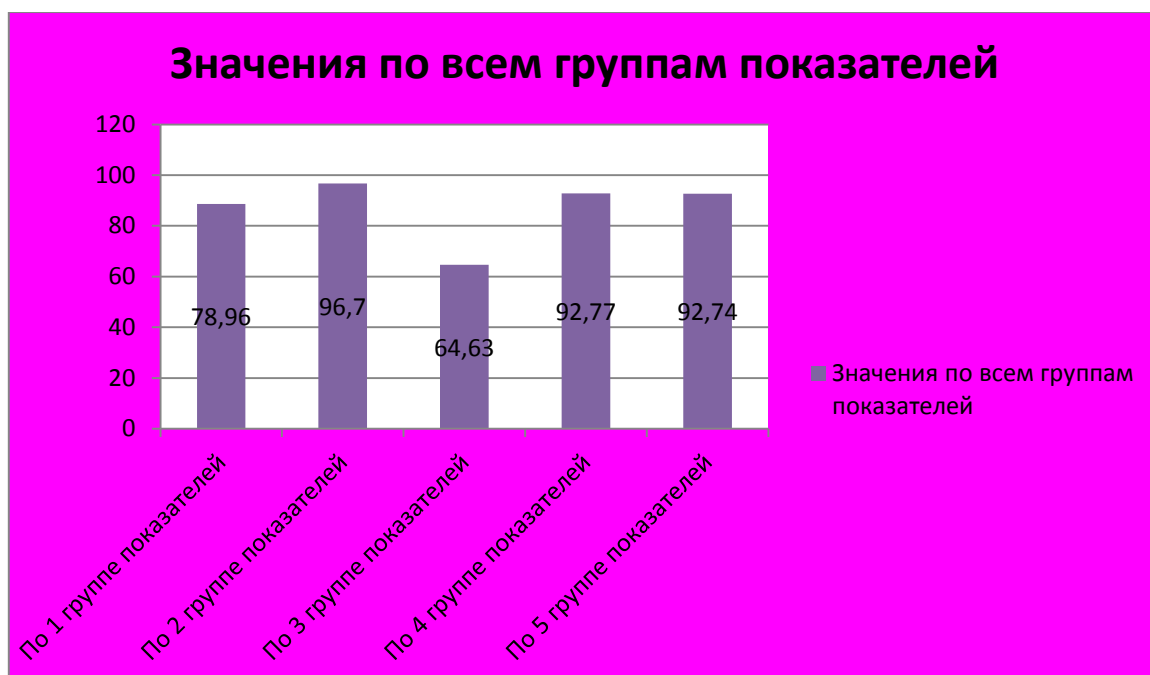
№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	93.3	93.3	18,66

**5.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	94,1	94,1	47,05

**Итоговые показатели по всем группам**

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров
1	МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»	87,11	87,11





## **Предложения по улучшению качества работы организации.**

МБОУ «Владимирская средняя общеобразовательная школа»

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в частности:

- о языках образования;
- информацию о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности;
- об объеме образовательной деятельности, финансирование которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований;
- о трудоустройстве выпускников;
- информации об оказании (отсутствии) платных услуг;
- копии предписаний надзорных органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования.

2. Привести в соответствие помещения образовательной организации и прилегающую территорию условиям доступности для инвалидов:

- Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение;
- Оборудовать организацию аудио и видеотрансляторами;
- реализовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению.) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- подготовить работника организации (обучить, инструктировать), способного оказать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.
- Приобрести таблички для дублирования надписей, знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Составить план мероприятий по улучшению условий в рамках указанных параметров.

Заключение подготовлено специалистами-экспертами ООО «Витадини»

Директор



О.П.Бурцев

