

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «АС»

Л.Ю. Соколова

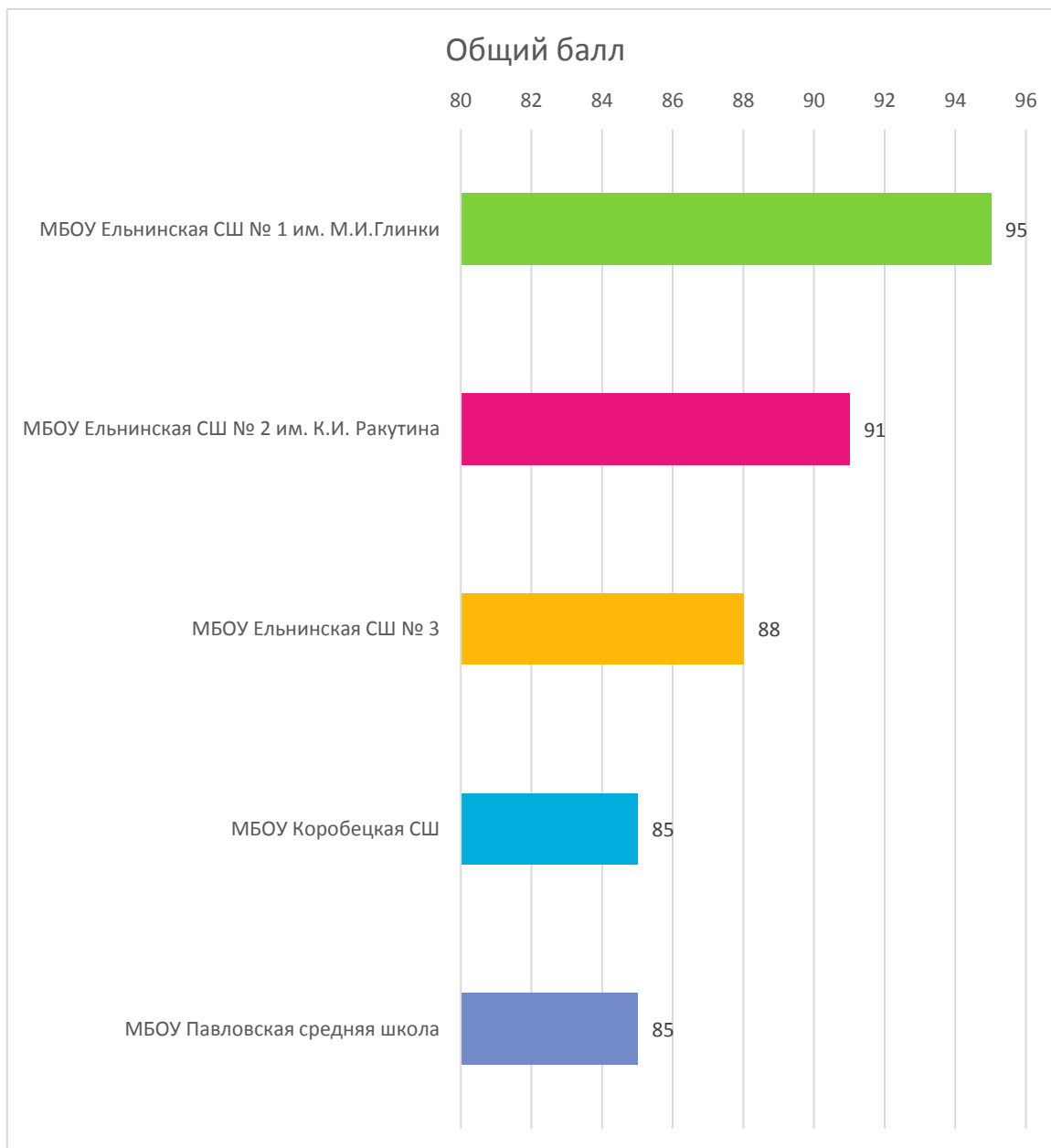
М.П.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

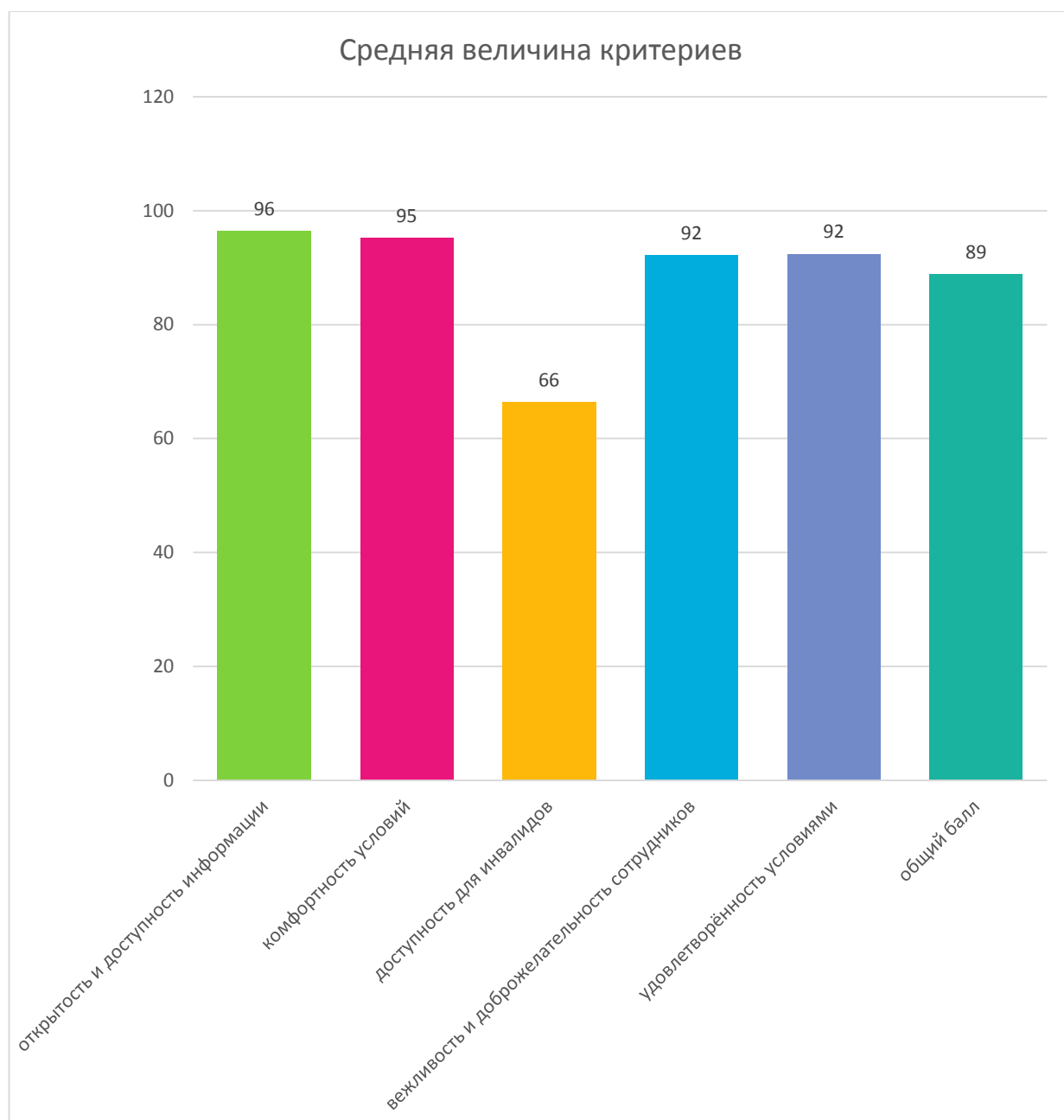
**Отчёт по результатам сбора, обобщения и
анализа информации о качестве условий
осуществления образовательной деятельности
организаций, осуществляющих
образовательную деятельность на территории
Ельнинского района Смоленской области**

Рейтинг организаций (общий балл)

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Ельнинского района находится высоком уровне, что показывает (более 81 балла)



Общий средний балл составил 87. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (96 баллов). Далее следуют критерии комфортности (95 баллов), удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности, вежливости и доброжелательности (92 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (66 баллов).



Лучшими оказались организации, получившие более 90 баллов:

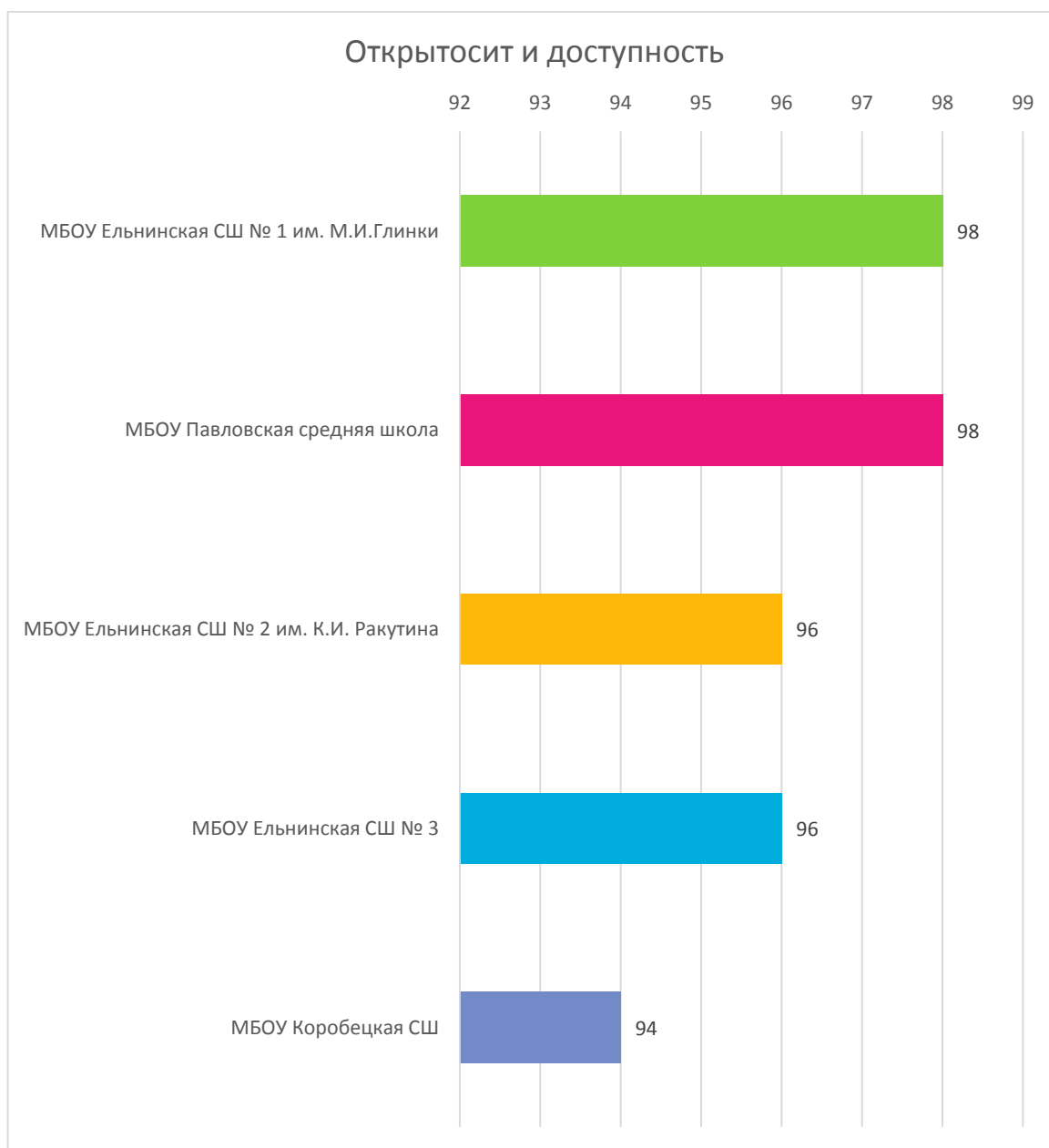
- ✓ МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки
- ✓ МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина

№ п/п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки	98	96	95	95	90	95	1
2	МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина	96	96	78	94	93	91	2
3	МБОУ Ельнинская СШ № 3	96	95	65	89	90	88	3
4	МБОУ Коробецкая СШ	94	94	50	92	95	85	4
5	МБОУ Павловская средняя школа	98	95	44	91	94	85	4
		96	95	66	92	92	89	

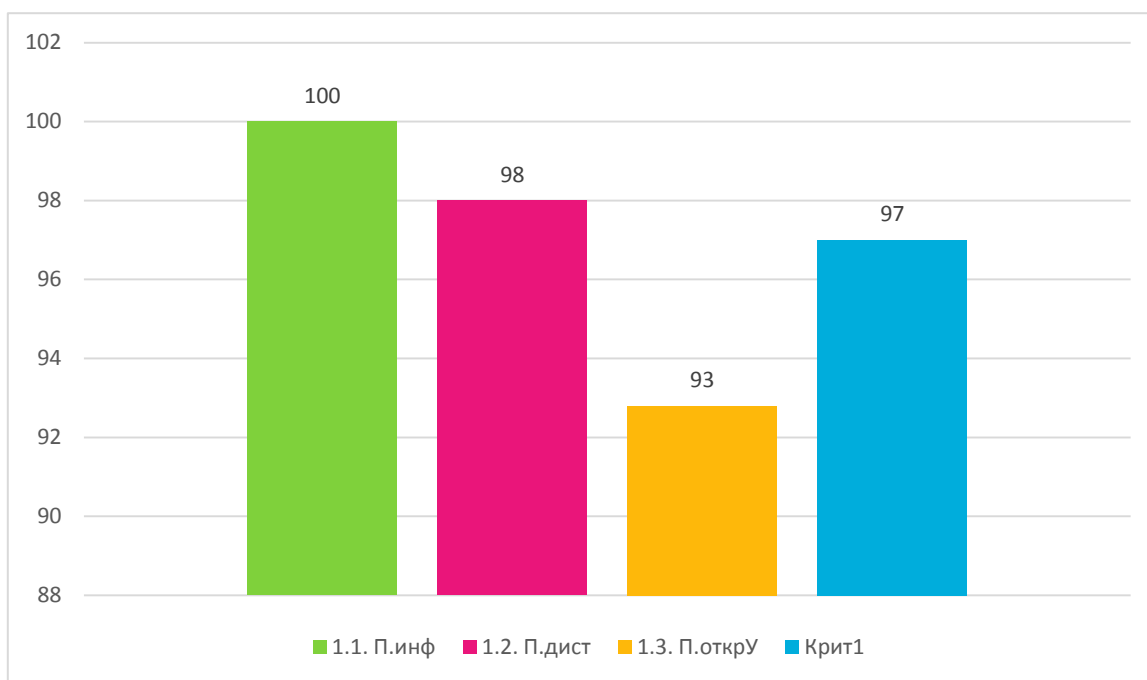
Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 95 баллов из 100 возможных. При этом в 100% организаций данный критерий был оценен как отличный. Диапазон оценок - от 94 до 98 баллов.



Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (100 баллов). Отмечено также высокое значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (98 баллов). Наиболее низкое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» (93 балла).



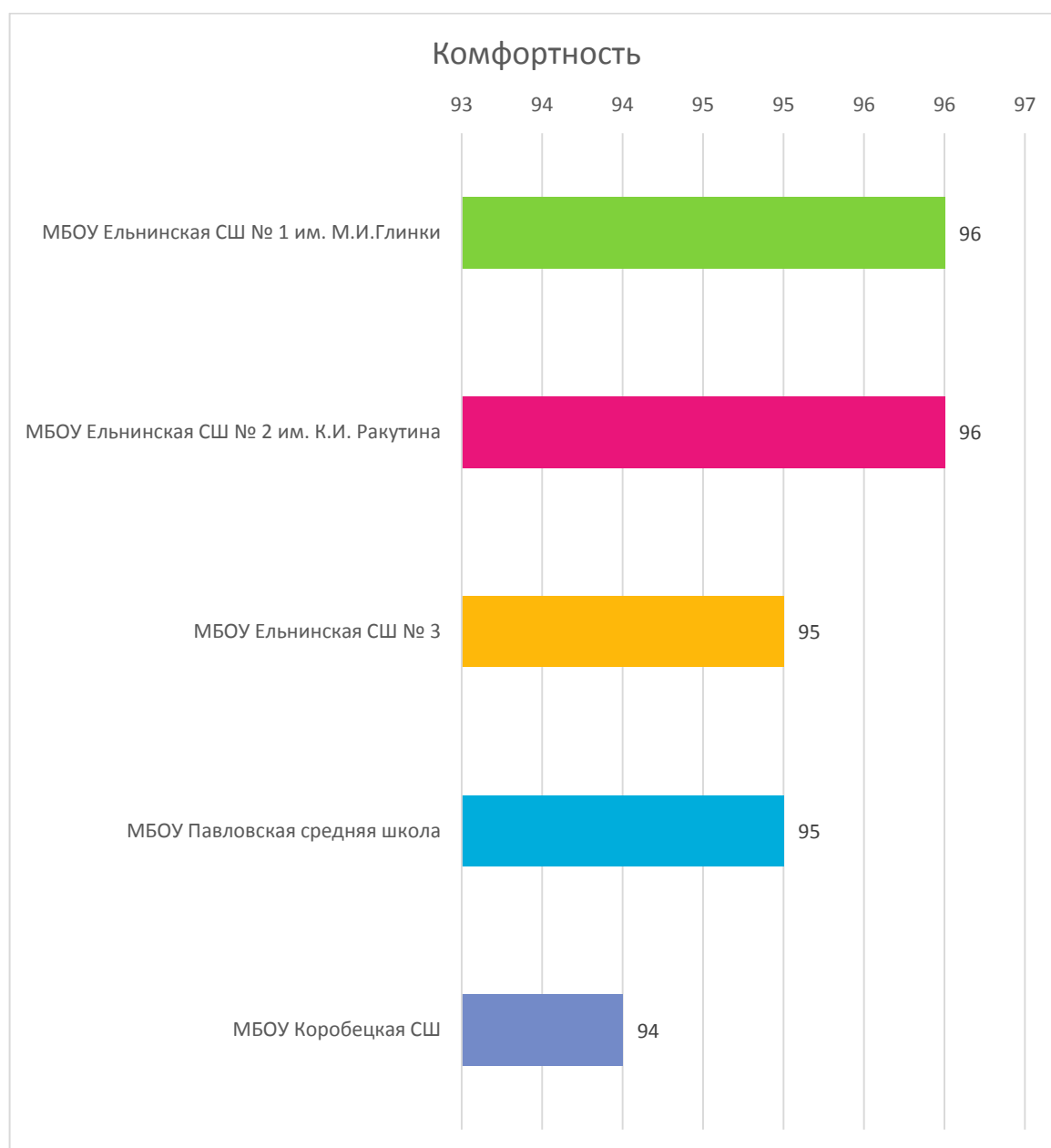
Наилучшие оценки получили следующие организации

- ✓ МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки
- ✓ МБОУ Павловская средняя школа

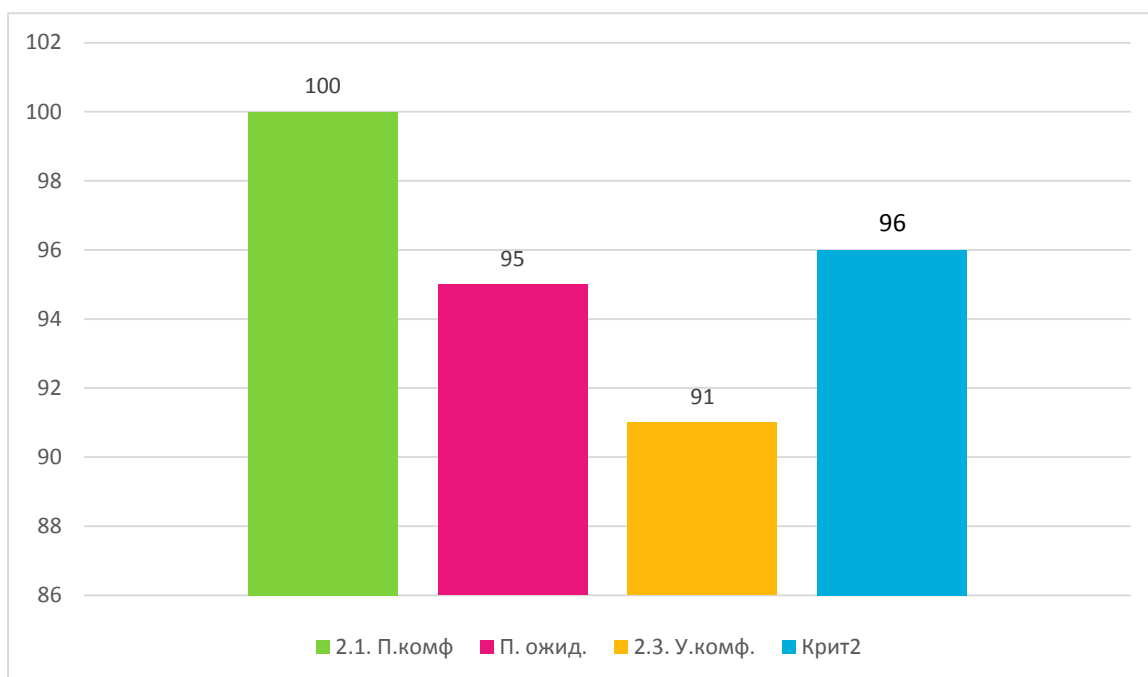
№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки	100	100	94	98
2	МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина	100	100	91	96
3	МБОУ Ельнинская СШ № 3	100	100	91	96
4	МБОУ Коробецкая СШ	100	90	92	94
5	МБОУ Павловская средняя школа	100	100	96	98
	среднее	100	98	93	97

2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 95 баллов из 100 возможных. При этом в 100% организаций данный критерий был оценен как отличный. Диапазон оценок - от 94 до 96 баллов.



Анализ показателей выявил, что более высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 баллов), чем субъективный «Доля получателей услуг, удовлетворенных舒适ностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (91 балл). Показатель времени ожидания предоставления услуги не измеряется, и рассчитывается как среднее арифметическое показателей 2.1 и 2.3.



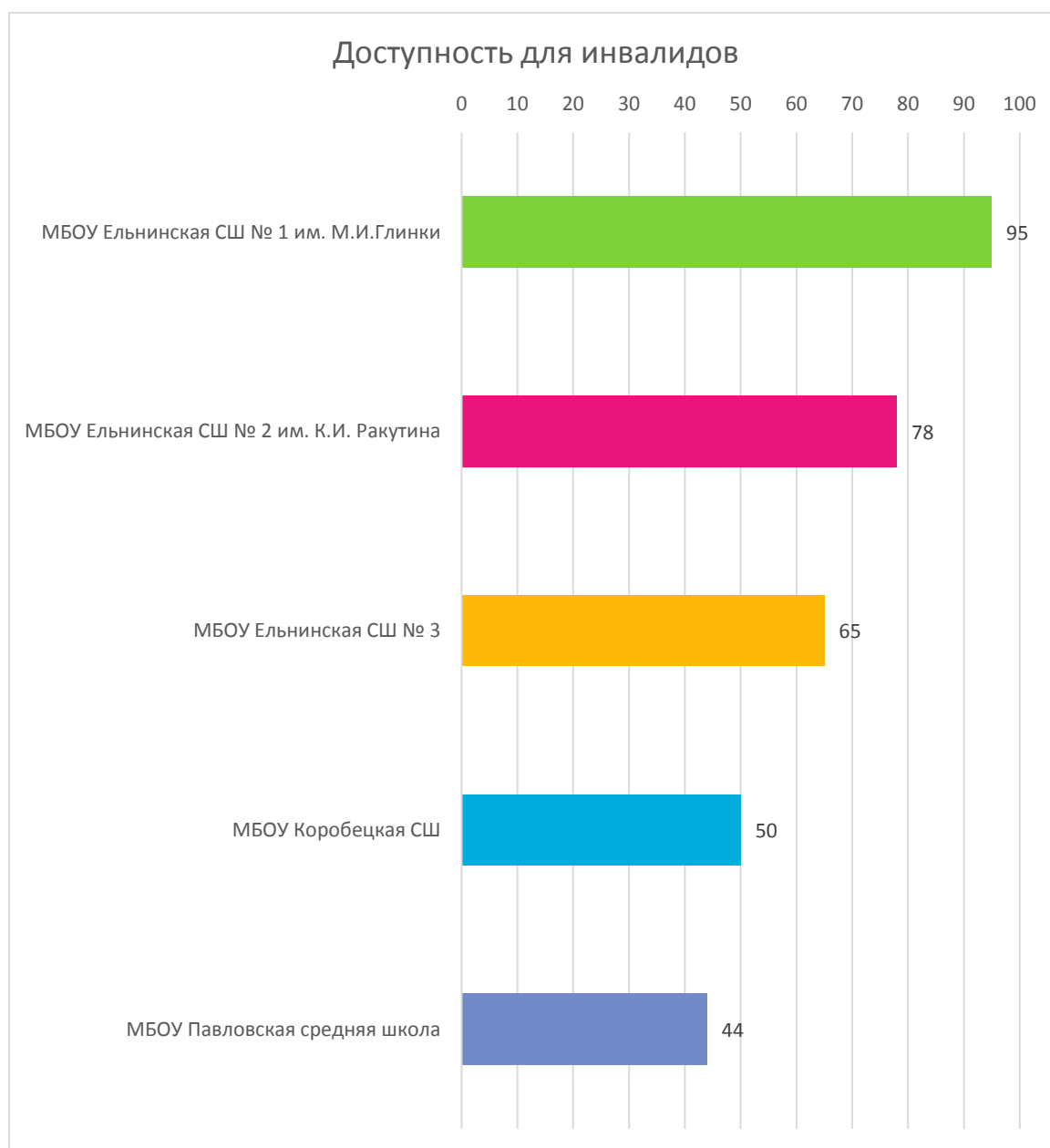
При этом наиболее высокие оценки получили следующие организации:

- ✓ МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки
- ✓ МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.своевр.	2.3. У.комф.	
1	МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки	100	96	93	96
2	МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина	100	96	93	96
3	МБОУ Ельнинская СШ № 3	100	95	90	95
4	МБОУ Коробецкая СШ	100	94	89	94
5	МБОУ Павловская средняя школа	100	95	91	95
	среднее	100	95	91	96

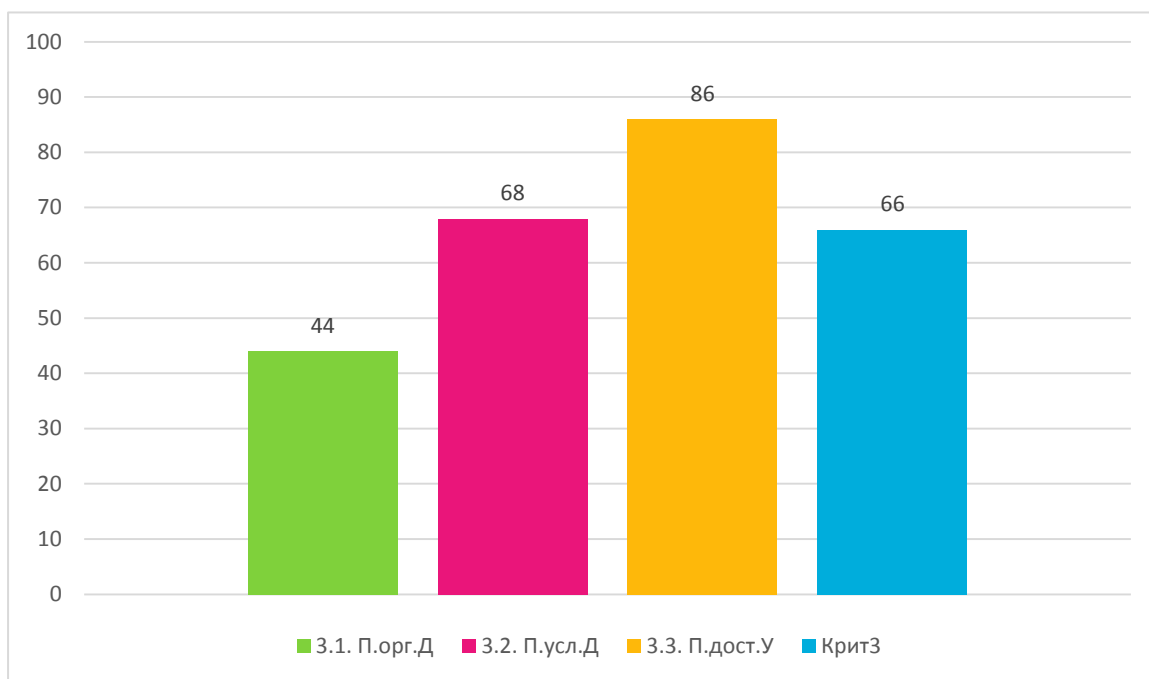
3. ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

По данному критерию отмечается наибольший разброс оценок. В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 57 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 81 до 100 баллов) получила 1 организация, хорошие (от 61 до 80 баллов) – 2 организации, удовлетворительные (от 41 до 60) – 2 организации.



Значение показателя находится в диапазоне от 30 до 95 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса обучающихся и их родителей «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (86 баллов). Значение показателей «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 44 и 58 баллов соответственно.



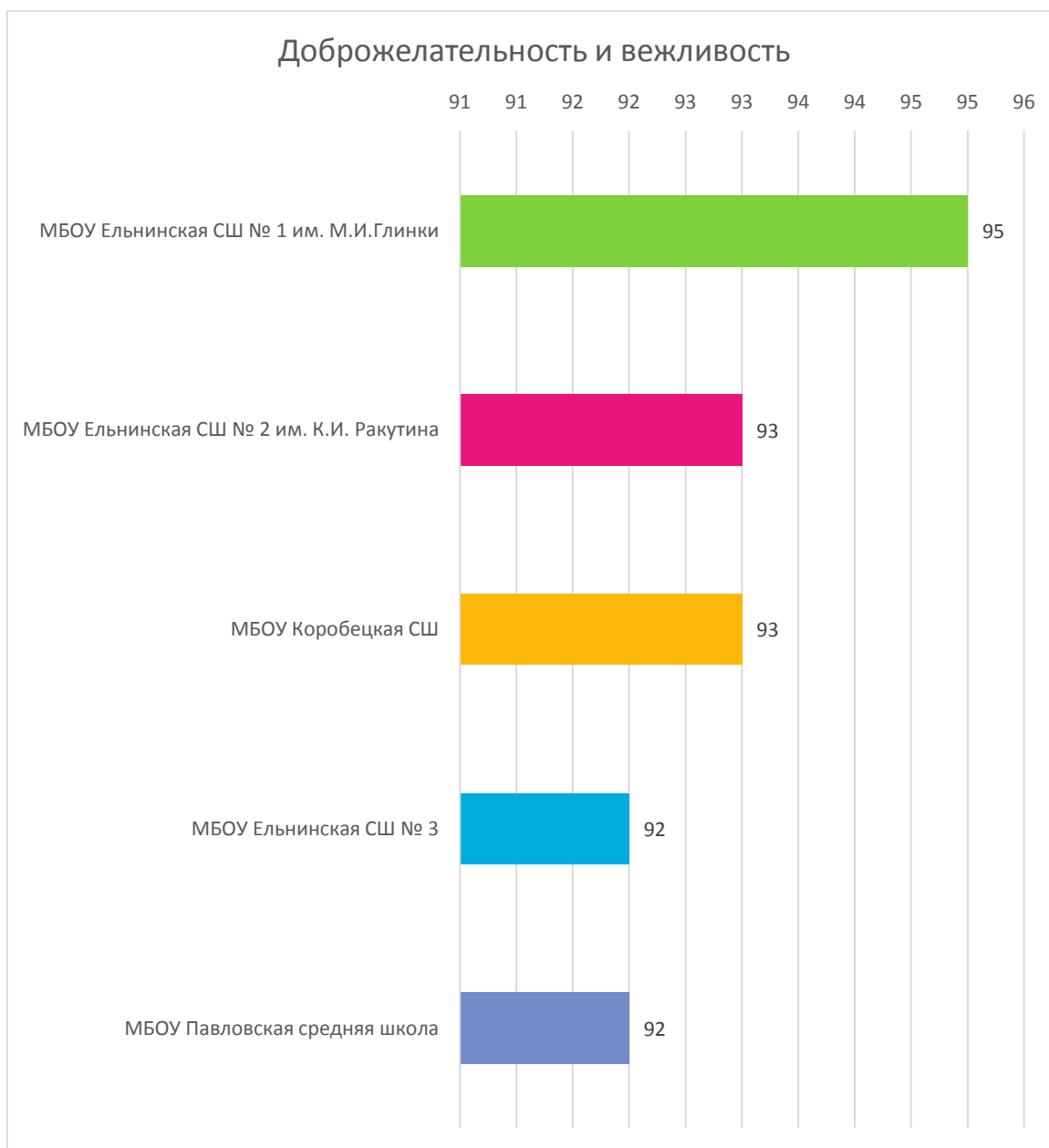
Лидером рейтинга является организация, которая получила отличную оценку:

✓ МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки	100	100	83	95
2	МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина	40	100	86	78
3	МБОУ Ельнинская СШ № 3	80	40	83	65
4	МБОУ Коробецкая СШ	0	60	88	50
5	МБОУ Павловская средняя школа	0	40	92	44
	среднее	44	68	86	66

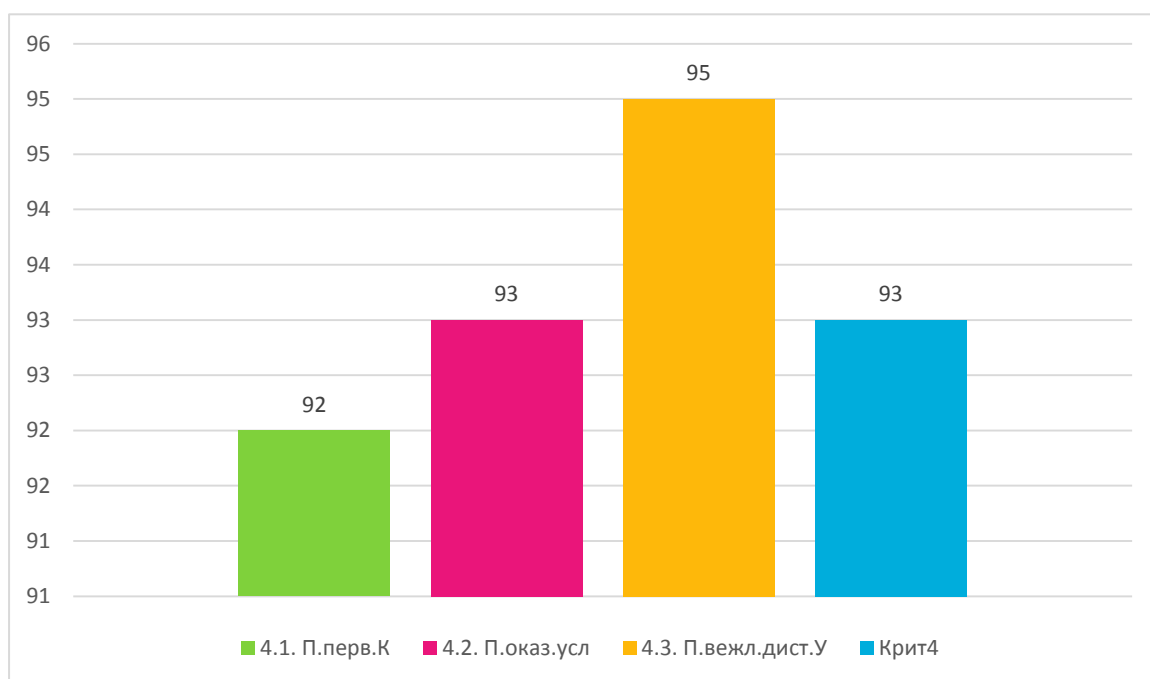
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 93 балла из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 81 до 100 баллов) получили все организации.



По показателю «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценка составила от 92 до 95 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (95 баллов). Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составил 92 балла. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составил 93 балла.



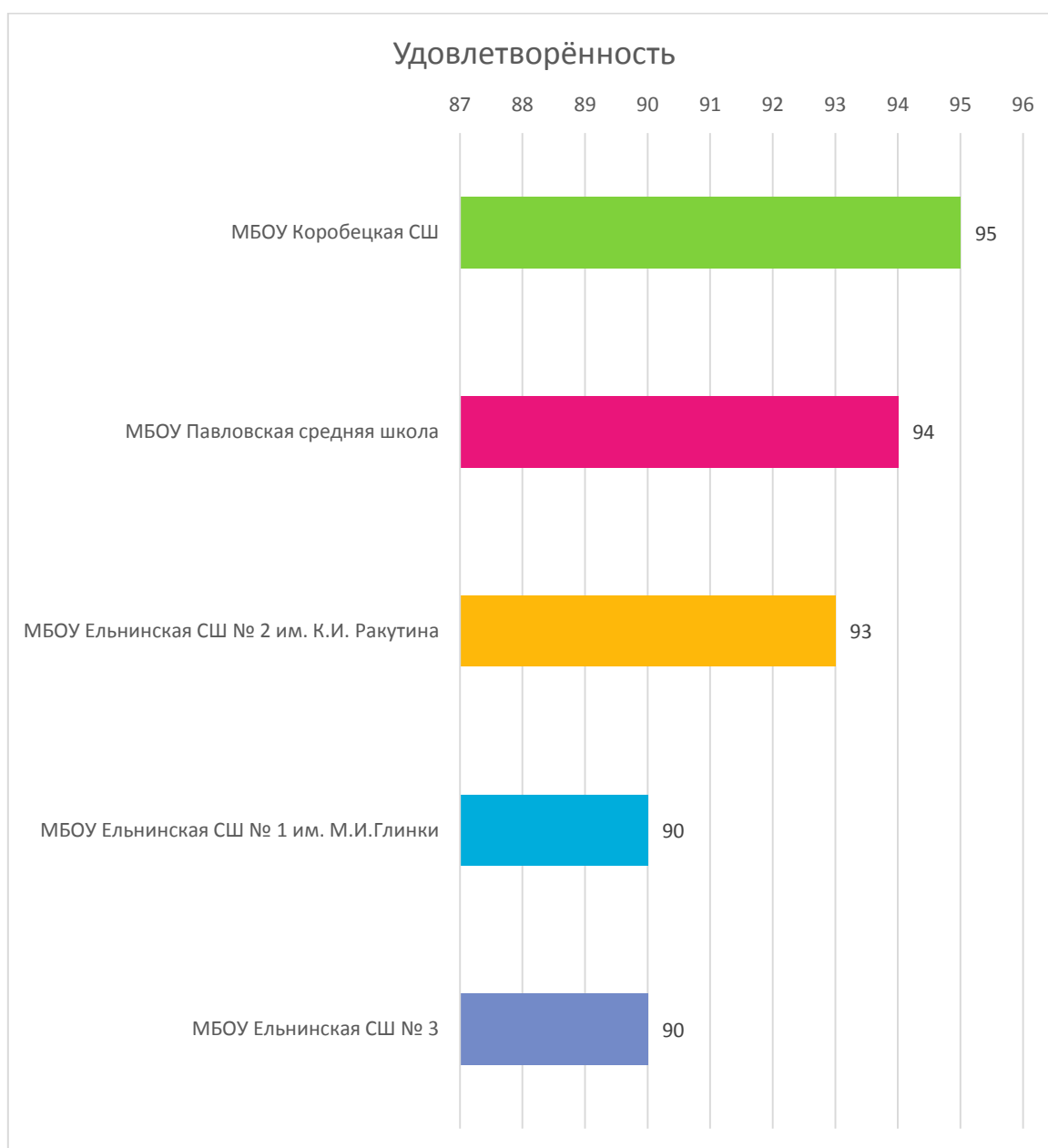
Лучшие результаты показала организация:

✓ МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки

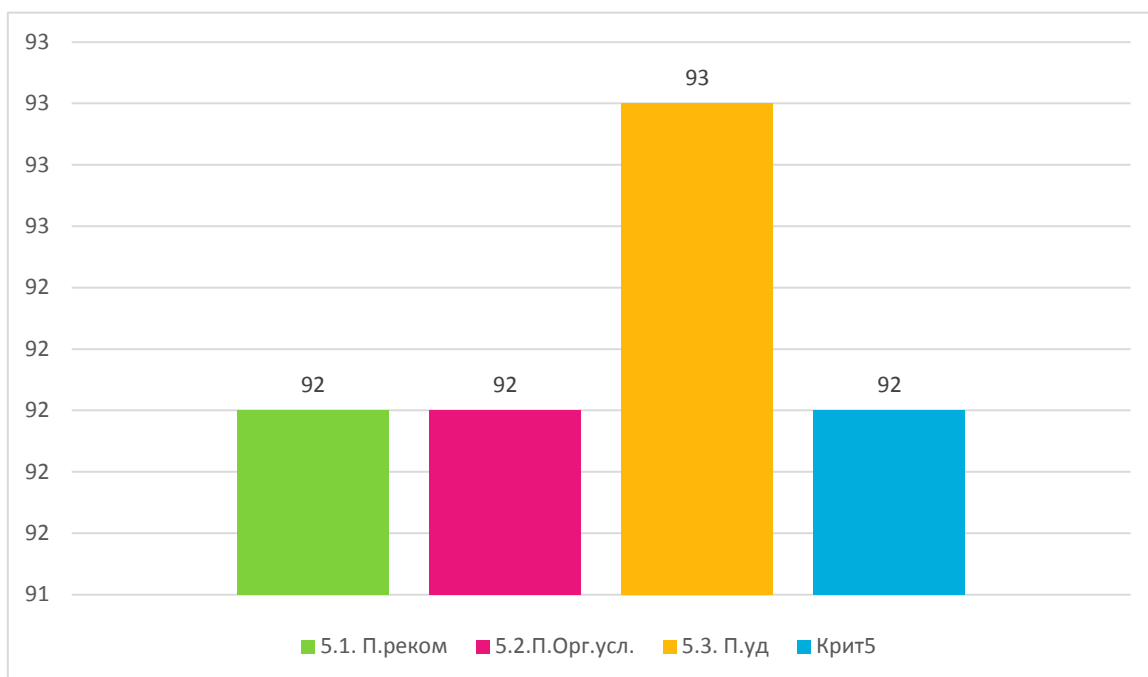
№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	
1	МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки	95	95	97	95
2	МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина	94	91	95	93
3	МБОУ Ельнинская СШ № 3	89	92	96	92
4	МБОУ Коробецкая СШ	92	93	93	93
5	МБОУ Павловская средняя школа	91	93	93	92
	среднее	92	93	95	93

5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 92 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки по данному критерию получили все организации.



Анализ показателей выявил, что все показатели принимают очень высокие значения. Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составило 93 балла. Показателей «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» - 94 балла.



При этом наиболее высокие баллы получили следующие организации:

- ✓ МБОУ Коробецкая СШ
- ✓ МБОУ Павловская средняя школа

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки	91	87	93	90
2	МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина	93	91	96	93
3	МБОУ Ельнинская СШ № 3	94	87	88	90
4	МБОУ Коробецкая СШ	92	98	95	95
5	МБОУ Павловская средняя школа	92	96	94	94
	среднее	92	92	93	92

Выводы и рекомендации

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Ельнинского района находится на высоком уровне, что показывают отличные результаты по всем организациям (более 81 балла).

Общий средний балл составил 87. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (96 баллов). Далее следуют критерии комфортности (95 баллов), удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности, вежливости и доброжелательности (92 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (66 баллов).

Лучшими оказались организации, получившие более 90 баллов:

- ✓ МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки
- ✓ МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Наиболее типичные недостатки следующие:

- отсутствует комфортная зона отдыха
- отсутствует кулеры с питьевой водой
- не размещены на официальных сайтах дополнительные способы дистанционных взаимодействий: электронные формы и сервисы, раздел ЧаВо, анкету или ссылку на неё.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

Оборудовать комфортную зону отдыха;

приобрести кулеры с питьевой водой;

разместить на официальных сайтах дополнительные способы дистанционных взаимодействий: электронные формы и сервисы, раздел ЧаВо, анкету или ссылку на неё.

В соответствии с выявленными недостатками, были сформулированы рекомендации по конкретным организациям.

	Наименование образовательной организации	Рекомендации
1	МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И.Глинки	Замечаний и предложений нет.
2	МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина	Оборудовать комфортную зону отдыха
3	МБОУ Ельнинская СШ № 3	Приобрести кулеры с питьевой водой.
4	МБОУ Коробецкая СШ	Разместить на официальном сайте дополнительные способы дистанционных взаимодействий: электронные формы и сервисы, раздел ЧаВо, анкету или ссылку на неё.
5	МБОУ Павловская средняя школа	Разместить на официальном сайте дополнительные способы дистанционных взаимодействий: электронные формы и сервисы, раздел ЧаВо, анкету или ссылку на неё.

Инструментарий исследования

АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. да

2. нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. да

2. нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да

2. нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. да

2. нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта,

парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? да нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. да

2. нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. да

2. нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

1. да

2. нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, учителя, воспитатели и прочие работники)?

1. да

2. нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. да

2. нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. да

2. нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да

2. нет

14. Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)

1. да

2. нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. да

2. нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

19. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

20. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

I. Критерий "Открытость и доступность информации об организации":

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие/отсутствие/не требуется (0/1/1)
1	Наличие сведений о деятельности организации, в т.ч. – о научной деятельности для организаций профессионального образования;	
2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;	
3	Наличие документов об организации – устава, лицензий на образовательную деятельность и др.;	
4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах, наличие мест для поступления и перевода по каждой из программ	
5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;	
6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;	
7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.	
8	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;	
9	Наличие информации о языках образования;	
10	Наличие отчета о результатах самообследования.	
11	Наличие сведений руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), включающих телефоны, адреса, графики работы;	
12	Наличие сведений о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;	
13	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации, их контактных данных	
14	Наличие сведений об условиях оказания образовательных услуг, наличии и стоимости платных услуг, информации об условиях проживания в интернате или общежитии	
15	Наличие отчёта о результатах самообследования образовательной организации	
16	О наличии и об условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки и стипендий;	
17	О трудоустройстве/поступлении выпускников	
	Итоговый максимальный балл	

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации
-------	--------------------	--------------------

		(1/0)
1	телефон	
2	электронной почты	
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
6	иного дистанционного способа взаимодействия	

II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	
3	доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),	
5	санитарное состояние помещений образовательной организации.	

III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие оборудованных групп пандусами/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.	
	Итоговый балл	

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5	помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	

ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Ельнинская средняя школа № 1 имени М.И. Глинки/ МБОУ Ельнинская СШ № 1 им. М.И. Глинки, 216330 г. Ельня, ул. Пролетарская, д. 33;

2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Ельнинская средняя школа № 2 им. К.И. Ракутина/ МБОУ Ельнинская СШ № 2 им. К.И. Ракутина, 216330 г. Ельня, ул. Ленина, д. 46А;

3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Ельнинская средняя школа № 3/ МБОУ Ельнинская СШ № 3, 216330 г. Ельня, мкр. Кутузовский, д. 22;

4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Коробецкая средняя школа/ МБОУ Коробецкая СШ, 216360 Ельнинский р-н, п.Коробец, в т.ч. филиалы:

- Ивано-Гудинский филиал муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Коробецкой средней школы / Ивано-Гудинский филиал МБОУ Коробецкой СШ, 216337 Ельнинский р-н, д.Ивано-Гудино;

- филиал д. Высокое муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Коробецкой средней школы, 216353 Ельнинский р-н, д.Высокое;

5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Павловская средняя школа, 216347 Ельнинский р-н д.М.Павлово; в т.ч. филиалы:

- Богородицкий филиал муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Павловской средней школы / Богородицкий филиал МБОУ Павловская СШ, 216335 Ельнинский р-н д.Богородицкое;

- Фенинский филиал муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Павловской средней школы / Фенинский филиал МБОУ Павловской СШ, 216334 Ельнинский р-н д.Фенино;