



**Администрация
Арзгирского
муниципального
района
Ставропольского края**

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средняя общеобразовательная школа № 2 с. Арзгир Арзгирского района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

с. Арзгир, 2019

Аналитический отчет
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средняя
общеобразовательная школа № 2 с. Арзгир Арзгирского района
Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими
общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной
деятельности образовательными организациями, в отношении которых
проводится независимая оценка

с. Арзгир

15 июля 2019г.

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средняя общеобразовательная школа № 1с. Арзгир Арзгирского района Ставропольского края (далее – образовательная организация) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению отдела образования администрации Арзгирского муниципального района Ставропольского края, во исполнение соответствующего муниципального контракта на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Арзгирского муниципального района Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с Главой Арзгирского муниципального района Ставропольского края и Председателем Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Арзгирского муниципального района Ставропольского края согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с правилами, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 6156 «Об утверждении 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» и 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 3156н «Об утверждении Единого порядка 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» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 с. Арзгир Арзгирского района Ставропольского края.
- **Юридический адрес организации:** 356570 Ставропольский край Арзгирский район с. Арзгир, ул. Орлова, 12А
- **Адрес электронной почты:** shkola2@yandex.ru
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://arzgirschool22010.ru/>
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 11.05.2019 по 13.07.2019 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 13.07.2019 г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 18.06.2019 г.
- **Численность респондентов в организации культуры:**

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование организации культуры	Объем выборочной совокупности респондентов
1	Арзгирский муниципальный район Ставропольского края	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 с. Арзгир Арзгирского района Ставропольского края	156

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»

1.1. По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 26,3 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации – 28,00 баллов;

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 37,00 баллов.

1.2. По показателю, характеризующему обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных

способов обратной связи и взаимодействия с участниками образовательных отношений:

- телефона,
- электронной почты,
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 30,00 баллов.

1.3. По показателю, характеризующему численность участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных участников образовательных отношений), итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 36,3 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах, опрошено 156 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации - 142 чел., что составляет 91,02 % от числа респондентов.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», опрошено 156 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 141 чел., что составляет 90,4 % от числа респондентов.

**Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации», составил 92,6 баллов
(при максимальном значении показателя – 100 баллов)**

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 1 приведена в Приложении № 1 к отчету.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		92,6
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	фактическое значение показателя	87,8
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	26,3
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	30,0
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	фактическое значение показателя	90,7
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	36,3

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. По показателям, характеризующим обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений образовательной организации

итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 50,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

2.3. По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, проведено социологическое исследование среди 156 респондентов, из которых 145 участников образовательных отношений, удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг образовательной организацией, что составляет 92,9 % от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости итоговое значение составляет – 46,50 баллов.

Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил 96,5 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов)

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 2 приведена в Приложении № 2 к отчету.

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		96,5
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,5
		Значение с учетом коэффициента значимости	50
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	фактическое значение показателя	92,90
		Коэффициент значимости	0,5
		Значение с учетом коэффициента значимости	46,50

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее 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;
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 30,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

3.2. По показателям, характеризующим обеспечение в образовательной организации 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 образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками образовательной организации;
- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому, итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 32,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В организации отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3.3. По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, принял участие 5 (пять) респондент, имеющий установленную группу инвалидности (лицо, старше 18 лет). Все респонденты удовлетворены доступностью предоставления услуг образовательной организацией для инвалидов, что составляет – 100 % от числа опрошенных. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 30,00 баллов.

Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов», составил – 92,00 баллов (при максимальном значении 100 баллов)

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 3 приведена в Приложении № 3 к отчету.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		92,0
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	30
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	фактическое значение показателя	80
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	32
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	30,0

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

4.1. По показателям, характеризующим долю участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений при непосредственном обращении в образовательную организацию проведено социологическое исследование среди 156 респондентов, из которых 152 участника образовательных отношений удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений, что составляет 97,4 % от числа опрошенных. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 38,96 баллов.

4.2. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное предоставление услуги при обращении в организацию проведено социологическое исследование среди 156 респондентов, из которых 154 участника образовательных отношений удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное предоставление услуг, что составляет 98,7 % от числа опрошенных. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 39,48 баллов.

4.3. По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) в социологическом исследовании приняли участие 156 респондента, из которых 143 – удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, что составляет 91,7 % от числа респондентов, использовавших дистанционные формы взаимодействия с образовательной организацией. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,2) – 18,34 баллов.

**Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», составил – 96,80 баллов
(при максимальном значении 100 баллов)**

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		96,80
	4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	фактическое значение показателя	97,4
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	38,96
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	фактическое значение показателя	98,7
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	39,48
	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам	фактическое значение показателя	91,7
		Коэффициент значимости	0,2
		Значение с учетом коэффициента значимости	18,34

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, готовых рекомендовать образовательную организацию для получения услуги проведено социологическое исследование среди 156 респондентов, из которых 153 участников образовательных отношений готовы рекомендовать образовательную организацию для получения услуги, что составляет 98,1 % респондентов. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 29,43 балла.

5.2. По показателям, характеризующим участников образовательных отношений, удовлетворенных графиком работы образовательной организации, в социологическом исследовании приняли участие 156 респондента, из которых 154 участников образовательных отношений удовлетворены навигацией в образовательной организации, что составляет 98,7 % респондентов. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,2) – 19,74 баллов.

5.3. По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в образовательной организации, проведено социологическое исследование среди 156 респондентов, 154 человек в целом удовлетворены условиями оказания услуг образовательной организацией, что составляет 98,7 % респондентов. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,5) – 49,35 баллов.

Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 98,5 баллов (при максимальном значении 100 баллов)

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		98,50
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	98,1
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	29,43
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	98,7
		Коэффициент значимости	0,2
		Значение с учетом коэффициента значимости	19,74
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	98,7
		Коэффициент значимости	0,5
		Значение с учетом коэффициента значимости	49,35

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа № 2 с. Арзгир Арзгирского района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности:

1. Обеспечить ремонт актового зала.
2. Обеспечить ремонт полов.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа № 2 с. Арзгир Арзгирского района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности отсутствуют.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости, муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа № 2 с. Арзгир Арзгирского района Ставропольского края составило 95,3 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.

наименование организации/структурного подразделения		Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 с. Арзгир Арзгирского района Ставропольского края
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6		95,3
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	92,6
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	26,3
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	30,0
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	36,3
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	96,5
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	50
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	46,50
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	92,0
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30,0
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	96,80
	4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	38,96
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	39,48
	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	18,34
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	98,50
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29,43
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,74
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49,35

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Арзгирского муниципального района Ставропольского края для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова