

УТВЕРЖДАЮ:

Исполнитель:

Общество с ограниченной
ответственностью «Марагда»

/ Шмурак Р. Ю. /

М.П.

Аналитический отчет

о развитии услуг по сбору и обобщению информации
и созданию условий предоставления образовательной
деятельности частным образовательным
учреждениям среднего профессионального образования
«Марагда»

Август 2020

Оцениваемая организация – частное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа «ГЕУЛА»

Получатели образовательных услуг, их законные представители.

Общее количество опрошенных респондентов составило **90** получателей образовательных услуг.

Наименование организации образования	Число респондентов в план	Число респондентов факт	Опрос респондентов методом РАРІ	Опрос респондентов методом САРІ
Частное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа «ГЕУЛА»	90	90	70	20

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях образования Ставропольского края

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации образования в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании (номер телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным вопросам); раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; тематической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

М.п.п.	Наименование организации образования	Открытость и доступность информации на сайте		Открытость и доступность информации на сайте	
		принципы	удовлетворены	принципы	удовлетворены
1	Частное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 25, М.п.	88	88	88	88

Таблица 2

М.п.п.	Наименование организации образования	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3.	Итого по крит. 1
1	Частное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 25, М.п.	88	88,89	100,00	84,7

Таблица 3

М.п.п.	Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг в их функционировании	Наличие отбечивание
1	Обеспечение обратной связи	-
2	Принципы обратной связи	-
3	Средства и инструменты для получения обратной связи (адрес электронной почты, телефон, факс, интернет-сайт, социальные сети, мессенджеры, видеосвязь)	-
4	Технические возможности сайта на получение обратной связи и отбечивание	-

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий пребывания в организации образования (*транспортная/ пешая доступность организации образования, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений*)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации образования	Количество опрошенных	Удовлетворенных	
1	Частное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10 г.Т.У.Д.А.»	50	80	
№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Итого по крит. 2
1	Частное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10 г.Т.У.Д.А.»	100,00	92,00	96,00

Таблица 5

Таблица 6

№ п/п	Обеспечение в организации образования комфортных условий пребывания в организации образования	Наличие/отсутствие
1	Наличие комфортной среды (свет, тепло, звук, вентиляция, оборудование, соответствующее объекту)	-
2	Наличие и доступность помещений внутри организации	-
3	Наличие и доступность санитарной зоны	+
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	+
5	Удобство и комфортное санитарное состояние помещений организации	+

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (близкие оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специальных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации таками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 7

№ п/п	Наименование организации образования	Количество опрошенных	Удовлетворенных
1	Частное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа «СТУДА»	90	93

Таблица 8

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по критерию 3
1	Частное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа «СТУДА»	0,93	100,00	100,00	54,30

Таблица 9

№ п/п	Необходимые оборудование и услуги и соответствующие требованиям в рамках программы «Доступная среда»	Наличие/отсутствие
1	Оборудование помещений для инвалидов в соответствии с требованиями к доступности для инвалидов	-
1.1	наличие дорожек для инвалидов образовательные программы имеют доступность для инвалидов ООБ	-
1.2	наличие оборудования в классах, группах, кабинетах, столовых и т.д. (лифты)	-
1.3	наличие выделенных помещений для инвалидов (транспорт, средства и т.д.)	-
1.4	наличие пандусов, лифтов, поручней, поручней, поручней и т.д.	-
1.5	наличие специальных помещений	-
1.6	наличие специальных помещений для инвалидов (помещения для инвалидов)	-
2	Обеспечение доступности образовательных программ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	-
2.1	доступность для инвалидов образовательных программ и курсов	-
2.2	доступность для инвалидов образовательных программ и курсов	-
2.3	доступность для инвалидов образовательных программ и курсов	-
2.4	доступность для инвалидов образовательных программ и курсов	-
2.5	доступность для инвалидов образовательных программ и курсов	-
2.6	доступность для инвалидов образовательных программ и курсов	-

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 10

№ п/п	Наименование организации образования	Количество опрошенных	Удовлетворенность при первичном контакте	Удовлетворенность при оказании услуги	При дистанционных обращениях	
					опрошены	удовлетворены
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр ДТН «Юнона»	90	90	90	45	45

Таблица 11

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Итого по крит. 4
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр ДТН «Юнона»	100,00	100,00	100,00	100,00

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 12

№ п/п	Наименование организации образования	Количество опрошенных	Готовы рекомендовать организацию	Удовлетворены организацией условий	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг
1	Частное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа «ГБОУ»	90	50	90	90

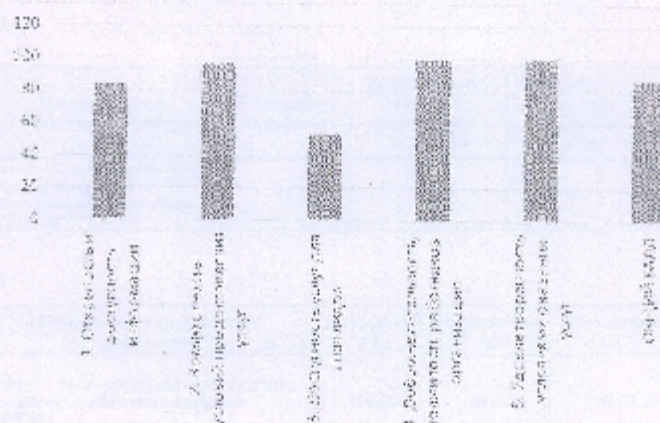
Таблица 13

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.	Итого по крит. 5
1	Частное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа «ГБОУ»	100,00	100,00	100,00	100,00

8

Итоговая оценка качества условий оказания услуг и образовательных
организации
Таблица 14

№ п/п	Наименование организации образования	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	СРЕДНЕЕ ПОКАЗАТЕЛИ
1	Частное общеобразовательное учреждение «Школа № 1»	84,0	95,00	54,00	100,00	30,00	86,34



Основные выводы и рекомендации по результатам независимой
оценки качества условий оказания услуг образовательной организации
Основные выводы по результатам независимой оценки

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации». На сайте организации отсутствует следующая информация:

- Информация об учредителе, учредителях образовательной организации
- Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

- Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

- Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

- Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)

На страницах отсутствует информация:

- Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы

На сайте организации отсутствуют техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (обратная связь); электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным вопросам)

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» в организации получатели услуг оценивают на 96,00 баллов.

3. Анализ критерия «Доступность услуг для инвалидов» показал, что наименьшие баллы учреждение получило по показателям: «Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (0 баллов), «Обеспечение в организации образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (60 баллов). В организации отсутствуют адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ; входные группы не оборудованы пандусами (подъемными платформами); нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, а также нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Помимо этого отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); нет помощи, оказываемой работниками организации браaille, прошедшими необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории.

4. Учреждение получило по критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации» – 100,00 баллов.

5. По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» учреждение получило 100,00 баллов.

Рекомендации по организации

В целях повышения условия оказания услуг частным общеобразовательным учреждением предия общеобразовательная школа «ЕУЛА» рекомендуется:

1. **Повысить открытость и доступность информации.** Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации. Добавить недостающие материалы:

- Информация об учредителе, учредителях образовательной организации
- Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды организации. Добавить следующие материалы:

- Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы

С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации:

- техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (обратная связь).

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным вопросам)

2. **Повысить комфортность условий предоставления услуг.**
Улучшить качество предоставляемых услуг.

3. **Повысить доступность услуг для инвалидов** по показателю «Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», а именно: организовать адаптированные образовательные программы, рассмотреть возможность установки пандусов (подъемных платформ), оборудования стоянок для автотранспортных средств инвалидов, получения специальных кресел-колясок, оборудования адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, а также оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Помимо этого **повысить доступность услуг для инвалидов** по показателю «Обеспечение в организации образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», а именно: иметь возможность дублирования подписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; иметь возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и помощи, оказываемой работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями сферы образования

Критерий	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1. ОТКРЫТОСТЬ ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ	И 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ОБ 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о деятельности с обратной связью и взаимодействием с получателями услуг и их функционирование 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Анализ информационных ресурсов заведений организации и официальных сайтов организации. Анализ официальных сайтов организаций. Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675а, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг 2.2. Показатель не используется – для итоговой оценки организации используется расчетный	Изучение условий в помещениях организации. Расчетная величина значения показателя

буква) в сфере организации и культуры, кроме культуры, обслуживания, показ и интерпретации, проведения мероприятий и искусств, для которых цели определены в итоговой оценке качества по организации в целом и по качеству размещения (включая значения даты и критерия)	венгана 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ буква) в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений (медики социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организаций сферы образования и организаций к ней террипорин с учетом доступности для инвалидов 3.2. Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение условий доступности услуг для инвалидов. Изучение условий доступности услуг для инвалидов. Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от

4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ в. ВЕЖЛИВОСТЬ ГРАЖДАН И КОВ ОРГАНИЗАЦИЙ бстанковен для организаций в сфере охраны здоровья, справочная, социальное обслуживания, федеральных учреждений медики-социальной экспертизы, а также в др организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества но организации в целом используется рейтинговая методика значимости данного комитета)
	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, работников организации сферы образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, работников организации сферы образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию
	20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса потребителей услуг, вопрос 8. Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса потребителей услуг, вопрос 9. Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса потребителей услуг, вопрос 10. Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса потребителей услуг, вопрос 12.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (бизнес-организации в сфере охраны здоровья, организации, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной помощи, а также для организаций в сфере культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организационным используется расчетная величина значения данного критерия)	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы образования, родительства и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы образования)	Опрос потребителей услуг для выяснения их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендательный образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания - удовлетворенности, графиком работы, организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью приема социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выяснения их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендательный образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования	Опрос потребителей услуг для выяснения их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендательный образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.