



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка",
к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Рупп С.В.



Результаты
проведения независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности Муниципальным бюджетным
общеобразовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа
№16 имени Д.М. Карбышева» города Черногорска Республики Хакасия

Тюмень, 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	5
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	5
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг	7
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	8
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	10
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	11
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению	12
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	12
Итоговые значения показателей независимой оценки.....	14
Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса.....	15

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа №16 имени Д.М. Карбышева», расположенным на территории города Черногорска Республики Хакасия, была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «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»;
- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675н);
- 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 31.05.2018 г. № 344 н «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»;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказом Минфина России от 07.05.2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

- Методическими рекомендациями Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей).

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Общее количество обучающихся/ достигшие 14-ти лет	Генеральная совокупность	Выборочная совокупность	Доля респондентов, %	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №16 имени Д.М. Карбышева»	380/100	480	334	69,6	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№	Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 14)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 68)	Информативность сайта	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	14	100,0	68	100,0	100,0

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг организации присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов организации присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	+	+	+	+	100

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	<i>Баллы по стенду</i>	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	<i>Баллы по сайту</i>	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	292	294	99,3	292	300	97,3	98,3

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

№	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2 *Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования и культуры показатель 2.2 не применяется.**

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	288	334	86,2

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

№	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	+	+	+	-	+	80

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№	Организация	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	-	+	-	+	+	+	80

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное**

количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	24	30	80,0

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	312	334	93,4

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	326	334	97,6

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	272	278	97,8

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	316	334	94,6

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	326	334	97,6

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	324	334	97,0

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлено, что отсутствуют некоторые параметры доступности услуг для инвалидов (см. Таблицу 7 и Таблицу 8 настоящего отчета). Помещения организаций и прилегающая территория частично оборудованы с учетом особенностей получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья, не созданы некоторые условия для данной категории обучающихся, позволяющие получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа

№16 имени Д.М. Карбышева», расположенным на территории города Черногорска Республики Хакасия, **итоговый балл составил 93,0** (см. Приложение 1).

На основании полученных данных для повышения показателей доступности услуг для инвалидов рекомендуется оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями:

- закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей;
- ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности следует заключить договор с организацией системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;
- приобрести специальные кресла-коляски для обучающихся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного.

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/ п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МБОУ «СОШ №16 имени Д.М. Карбышева»	30,0	30,0	39,3	99,3	50,0	0,0	43,1	93,1	24,0	32,0	24,0	80,0	37,4	39,0	19,6	96,0	28,4	19,5	48,5	96,4	93,0
max значение		30	30	40	100	50	0	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса

№	Рекомендации	Частота ответов
1	Разнообразить тренажеры в спортивном зале. Разнообразить спортивный инвентарь в зале.	2
2	Облагородить территорию школы	1