

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

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

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

<p>Согласовано:</p> <p>Директор МБОУ г.Иркутска Лицей № 3</p> <p><i>[Подпись]</i></p> <p>« ____ » _____ 2019</p> 	<p>Утверждаю:</p> <p>Директор ООО «Витадини»</p> <p><i>[Подпись]</i> /От: Бурцев/ _____ 2019г.</p> 
---	--

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И
ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В**

МБОУ г.Иркутска Лицей № 3,

ЗА 2019 ГОД

Иркутск , 2019

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

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

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

О проведении экспертизы по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБОУ г.Иркутска Лицей № 3в 2019 году

1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.

В целях реализации Федерального закона № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05 декабря 2017 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». На основании Постановления Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» осуществлен сбор и обобщение материала в соответствии с требованиями независимой оценки качества (далее –

НОК) в текущем, 2019 году.

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

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

Для проведения независимой оценки использованы:

I. Показатели, характеризующие Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность:

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

на информационных стендах в помещении организации;

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

2) Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

телефона;

электронной почты;

- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);

- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;

- раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- иного электронного сервиса.

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

II. Показатели, характеризующие Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

1) Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

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

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

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

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

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

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

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

V. Показатели, характеризующие Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций

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).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

2. Объект социальной экспертизы

Независимое исследование качества условий предоставления образовательных услуг в образовательной организации МБОУ г.Иркутска Лицей № 3.

3. Предмет социальной экспертизы

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

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

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

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

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

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

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

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

Независимая оценка качества проводится в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями образования, социального обслуживания, организациями

образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»; Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»; Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675Н «Об утверждении Методики 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».

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

Основные положения данных статей Закона в целом соблюдаются в МБОУ г.Иркутска Лицей № 3.

По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в МБОУ г.Иркутска Лицей № 3.

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

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

Не выявлены.

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

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

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

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

- На втором «подготовительном» этапе:

- 1) проведен анализ нормативно - правовой базы о порядке предоставления образовательных услуг, мнений экспертов, представителей получателей образовательных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

- 1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций образования, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;
- 2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;
- 3) сбор статистических данных;
- 4) проведение анкетирования (опросов);

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

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

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации образования;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

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

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

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

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

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	30	30	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	30	30	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	40	40	38,9

2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	50	50	50

2.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	50	50	48,7

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

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

1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	30	30	24
---	------------------------------	----	----	----

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	40	40	16

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	30	30	24,3

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования»

4.1. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	40	40	38,9

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	40	40	38,9

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	20	20	19,4

5. Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

5.1. Показатель «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)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	30	30	29,2

5.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	20	20	19,4

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МБОУ г.Иркутска	50	50	49,04

	Лицей № 3			
--	-----------	--	--	--

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: 98,9%

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: 98,7%

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: 64,3%

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: 97,4%

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: 97,7%

Результаты анкетирования получателей образовательных услуг (законных представителей получателей образовательных услуг)

№ п/п	Вариант вопроса	Положительные ответы (процент)
1	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	98,7
2	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	99,3
3	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации	99,8
4	Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	97,5
5	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	96,9

6	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	98,1
7	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	98,1
8	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	99,4
9	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	96,9
10	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	97,8

Основные половозрастные характеристики респондентов

Мужчин -39,2

Женщин- 60,8

Возрастной состав:

От 19 до 25 лет-5,2

От 26 до 35 лет –41,1

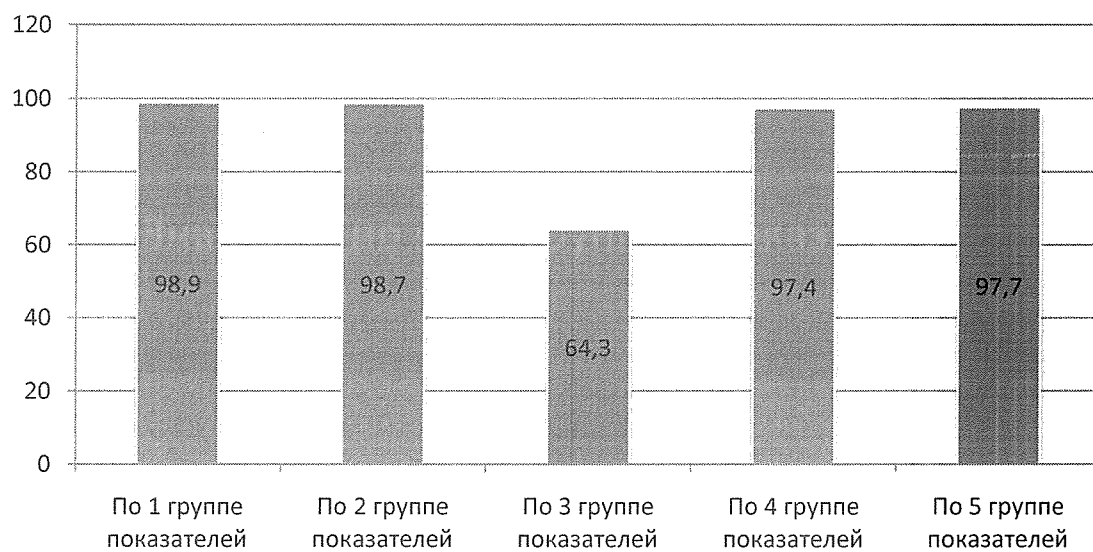
От 36 до 55 лет –40,4

Старше 56 лет –13,3

Итоговые показатели по всем группам

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров
1	МБОУ г.Иркутска Лицей № 3	91,4	91,4

Значения по всем группам показателей



Предложения по улучшению качества работы организации.

МБОУ г.Иркутска Лицей № 3

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

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

Составить план мероприятий по улучшению условий в рамках указанных параметров.

Заключение подготовлено специалистами-экспертами ООО «Витадини»

Директор



О.П.Бурцев