

**СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ЦЕНТР
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБЩЕСТВЕННОЙ
АККРЕДИТАЦИИ**



**Администрация
Александровского
муниципального
района
Ставропольского края**

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями Александровского муниципального района Ставропольского края, осуществляющими образовательную деятельность в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

Сводный аналитический отчет
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
организациями Александровского муниципального района Ставропольского
края, осуществляющими образовательную деятельность в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности образовательными
организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

с 01 января 2019 года по 31 декабря 2019 года
(отчетный период)

с. Александровское

20 октября 2019 г.

Раздел 1. Нормативно-правовая база.

Нормативные правовые акты Российской Федерации, рекомендации федеральных органов исполнительной власти, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

2. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 года № 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».

3. Приказ 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 культуры, социального обслуживания, организациями культуры, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

4. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н «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».

5. Постановление Администрации Александровского муниципального района Ставропольского края от 17 октября 2016 года № 520 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, качества оказания услуг организациями культуры в Александровском муниципальном районе»

Раздел 2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, качества оказания услуг организациями культуры в Александровском муниципальном районе

2.1. Цели Общественного совета

1. Повышение качества работы муниципальных организаций Александровского муниципального района, оказывающих услуги населению в сферах образования и культуры;
2. Повышение открытости и доступности информации о деятельности администрации Александровского муниципального района;
3. Обеспечение взаимодействия администрации Александровского муниципального района с общественными организациями, иными коммерческими организациями, экспертами по вопросам качества работы организаций, оказывающих услуги

Задачами Общественного совета являются:

- Определение перечня организаций, оказывающих услуги, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.
- Формирование предложений для разработки технического задания для организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги.
- Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги, предоставленной оператором.
- Предоставление результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги, в администрации Александровского муниципального района.

Для выполнения задач Общественный совет осуществляет следующие

полномочия:

- Направляет в администрацию Александровского муниципального района предложения по организации независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями, оказывающими услуги, а также рекомендации по улучшению качества их работы.
- Запрашивать в установленном порядке у администрации Александровского муниципального района, ее структурных подразделений информацию, необходимую для работы общественного совета.

2.2. Информация о составе Общественного совета

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих

образовательную деятельность, качества оказания услуг организациями культуры в Александровском муниципальном районе:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Коробкина Валентина Степановна | - Почётный работник общего образования РФ, председатель совета |
| Члены совета: | |
| 2. Иванюк Владимир Владимирович | - председатель Совета отцов Александровского района |
| 3. Федоренко Татьяна Алексеевна | - председатель Александровской районной организации Профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации |
| 4. Часовская Валентина Петровна | - Заслуженный работник культуры Российской Федерации |
| 5. Шубная Любовь Фёдоровна | - корреспондент Филиала ГУП СК «Издательский дом «Периодика Ставрополя» - редакция газеты «Александровская жизнь» |

Раздел 3. Организация – оператор

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями образования Александровского муниципального района Ставропольского края (далее – образовательная организация) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению отдела образования Администрации Александровского муниципального района Ставропольского края во исполнение муниципального контракта от 10.09.2019 №345631 на предоставление услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Александровского муниципального района Ставропольского края в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной Главой Александровского муниципального района Ставропольского края и Председателем общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, качества оказания услуг организациями культуры в Александровском муниципальном районе Ставропольского края согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора – составляет 147 368 (сто сорок семь триста шестьдесят восемь) рублей 00 копеек.

Раздел 4. Информация об организациях социальной сферы,

подлежащих независимой оценке качества

Решением администрации Александровского муниципального района Ставропольского края по НОК, утверждено 13 образовательных организаций (Приложение 1 к настоящему отчету), в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году.

4.1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Александровского муниципального района Ставропольского края, в отношении которых проведена независимая оценки качества в 2019 году (далее – образовательные организации) осуществлены в соответствии с Программой исследования в рамках реализации муниципального контракта, согласованной Главой Александровского муниципального района Ставропольского края и Председателем общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, качества оказания услуг организациями культуры в Александровском муниципальном районе Ставропольского края, согласно показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 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 года № 344н (далее соответственно – Правила, Единый порядок).

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Работа организации-оператора проводилась с период с 10 сентября по 20 октября 2019 года и включала 3 этапа:

- 1) дистанционный этап сбора информации, период проведения с 10 сентября по 20 октября 2019 года;
- 2) очный этап сбора информации, период проведения с 11 сентября по 13 сентября 2019 года;
- 3) аналитический этап, период проведения с 04 октября по 20 октября 2019 года.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (18 лет и старше), являющиеся сторонами образовательного процесса образовательной организации, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-17 лет), а также лиц, с ограниченными возможностями здоровья, являющихся сторонами образовательного процесса образовательной организации, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, респондентами являлись их родители (законные представители).

Базой для расчета объема выборочной совокупности респондентов явились статистические сведения о контингенте обучающихся в образовательных организациях за 2018 год, утвержденные учредителями организаций и размещенные на официальных сайтах образовательных организаций.

Таким образом, в анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 1819 респондентов в возрасте от 18 до 78 лет, в том числе мужчины – 515 человека, женщины – 1304 человек. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диаграмма 1).



Очное интервьюирование респондентов осуществлено непосредственно в фойе и коридорах на территории образовательных организаций. Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой образовательной организации. Респондентам также было предложено пройти анонимное анкетирование в электронной форме посредством перехода по браузерной ссылке.

Сводные данные по Критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации»

Общий отраслевой балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации», составил **85,80** баллов, в том числе по показателям:

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами – 26,90 баллов.

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с участниками образовательных отношений – 24,70 баллов.

1.3. 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» – 34,20 балла.

Сводные данные по Критерию 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Общий отраслевой балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил **95,10** балла, в том числе по показателям:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг – 50,00 баллов.

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией – 45,10 балла.

Сводные данные по Критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Общий отраслевой балл по Критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов», составил **65,70** балла, в том числе по показателям:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 13,40 баллов.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 24,00 баллов.

3.3. Численность участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 28,40 балла.

Сводные данные по Критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Общий отраслевой балл по Критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации», составил **92,60** балла, в том числе по показателям:

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений при непосредственном обращении в образовательную организацию – 38,60 баллов.

4.2. Численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное предоставление услуги при обращении в организацию – 38,70 баллов.

4.3. 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)) – 15,30 баллов.

Сводные данные по Критерию 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Общий отраслевой балл по Критерию 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составил **93,40** балла, в том числе по показателям:

5.1. Численность участников образовательных отношений, готовых рекомендовать образовательную организацию для получения услуги – 27,50 балла.

5.2. Участники образовательных отношений, удовлетворенные графиком работы образовательной организации – 18,80 балла.

5.3. Численность участников образовательных отношений, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в образовательной организации – 47,10 балла.

Раздел 5. Отраслевые итоги, рекомендации.

Интегральное отраслевое значение по совокупности общих критериев, с учетом их значимости составило 86,50 балла.

На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, определены следующие **итоговые значения** по совокупности общих критериев в разрезе организаций приведено в Таблице 1:

Таблица № 1

наименование организации/структурного подразделения		СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6		86,50	
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	85,80	
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	26,90	
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	24,70	
	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»	34,20	
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	95,10	
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	50,00	
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	45,10	
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	65,70	
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	13,40	
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24,00	
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	28,40	
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	92,60	
	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	38,60	
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	38,70	
	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 и пр.))	15,30	
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	93,40	
	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)	27,50	
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18,80	
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47,10	

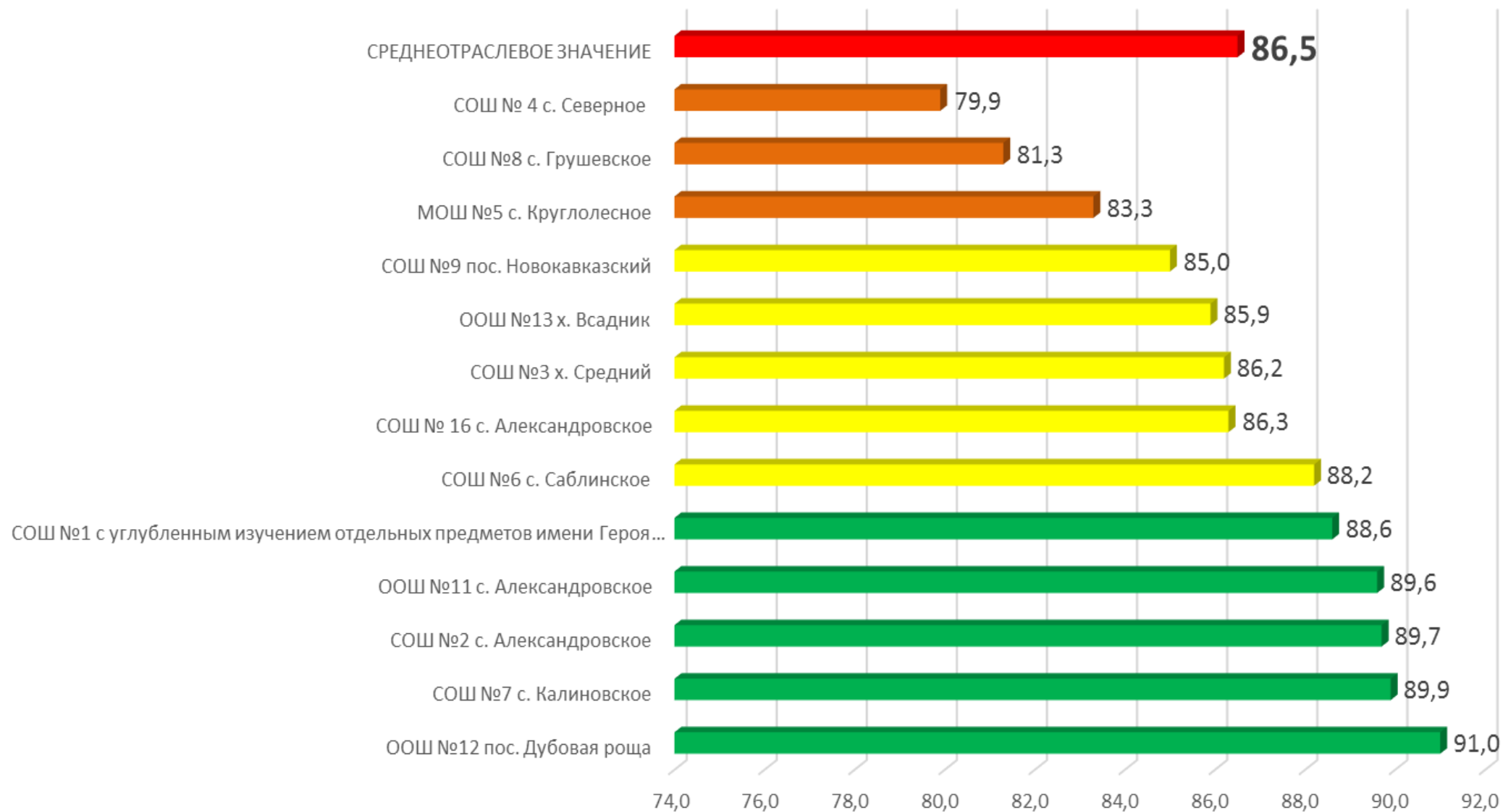
На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг образовательных организаций:

**Консолидация данных дистанционного и очного методов
исследования**

№ п/п	Наименование организации/структурного подразделения	Показатель оценки качества условий по организации
1	муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №12» пос. Дубовая роща	91,0
2	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7» с. Калиновское	89,9
3	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2» с. Александровское	89,7
4	муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №11» с. Александровское	89,6
5	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Героя Советского Союза И.И. Тенищева» с. Александровское	88,6
6	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №6» с. Саблинское Александровский район	88,2
7	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 16» с. Александровское	86,3
8	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3» х. Средний	86,2
9	муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №13» х. Всадник	85,9
10	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №9» пос. Новокавказский	85,0

11	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5» с. Круглолесное	83,3
12	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №8» с. Грушевское	81,3
13	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» с. Северное	79,9
	СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	86,5

Рейтинги общеобразовательных организаций Александровского муниципального района Ставропольского края, 2019г.



Типовые рекомендации, сформулированные в процессе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями Александровского муниципального района Ставропольского края, осуществляющими образовательную деятельность:

1. Обозначить соответствующим знаком выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
2. Обеспечить наличие поручней, расширенных дверных проемов для инвалидов.
3. Обеспечить наличие сменной кресла-коляски.
4. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.
5. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
6. Назначить ответственного за сопровождение инвалидов и обеспечить его обучение (инструктаж).

Свод основных рекомендаций респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями Александровского муниципального района Ставропольского, осуществляющими образовательную деятельность:

1. Обеспечить наличие штатных учителей по всем предметам.
2. Заасфальтировать школьный двор или выложить плиткой.
3. Отремонтировать спортивные площадки на школьном дворе.
4. Обновить школьную мебель.
5. Перекрыть крышу школы.
6. Провести скоростной интернет.
7. Оборудовать актовый зал.
8. Обеспечить доступную среду для инвалидов.
9. Организовать в школе столовую.
10. Организовать в школе библиотеку с читальным залом.

Раздел 6. Выводы

У всех образовательных организаций зафиксирован низкий процент по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов». Рекомендовано обеспечить доступ в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (письмо министерства образования и науки Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 ноября 2016 г. N 05-616).

По всем организациям зафиксирован низкий процент посещения получателями услуг официальных сайтов образовательных организаций, низкий процент использования дистанционных форм взаимодействия с организациями и электронных сервисов.

Вместе с тем, большинство респондентов при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет».

Поэтому сформулирована рекомендация по проведению информационно-разъяснительной работы с населением, компаний по популяризации использования электронных сервисов для получения услуг образовательных организаций.

Директор СКЦПОА



Е.С. Квасова

Приложение № 1

№ п/п	Населенный пункт	Наименование организации, осуществляющей образовательную деятельность
1.	с. Александровское	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Героя Советского Союза И.И. Тенищева»
2.	с. Александровское	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2»
3.	х. Средний	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3»
4.	с. Северное	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4»
5.	с. Круглолесское	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5»
6.	с. Саблинское	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №6»
7.	с. Калиновское	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7»
8.	с. Грушевское	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №8»
9.	пос. Новокавказский	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №9»
10.	с. Александровское	муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №11»
11.	пос. Дубовая Роща	муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №12»
12.	х. Всадник	муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №13»
13.	с. Александровское	муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа 16»