

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-ХОЛДИНГ»
(ООО «АС-Холдинг»)

УДК: _____

Рег.№: _____

СОГЛАСОВАНО

Министерство образования
Ставропольского края
М.В. Смагина

«18» _____ 2023 г.

М.П.



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»
Е.В. Ханова

«18» _____ 2023 г.



ОТЧЕТ

по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Ставропольского края и иными организациями, расположенными на территории Ставропольского края и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в 2023 году

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»

Государственный контракт № 2023.549490
от 02 мая 2023 года

Руководитель

Ханова Е.В.

г. Москва 2023

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» И ПОЛЕВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	3
РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	4
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ.....	5
ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ ОЦЕНКИ.....	7
ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ	8
Сводные значения по интегральному значению совокупности критериев	8
1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»	10
2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	12
3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	14
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации	16
5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	18
ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ПРОЦЕССЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	20
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ	21

РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» И ПОЛЕВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Таблица 1. Результаты оценки информационных ресурсов организации

№ п/п	Наименование образовательной организации	Информация на стендах	Информация на официальных сайтах	Способы дистанционного взаимодействия
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	100%	100%	4

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ КОМФОРТНОСТИ

Таблица 2. Условия комфортности

№ п/п	Наименование образовательной организации	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации,	Доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	1	1	1	1	1

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Таблица 3. Условия доступности для инвалидов

№ п / п	Наименование образовательной организации	Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных проемов	Наличие специальных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации Брайля	Возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению	Помощь оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение	Наличие возможности предоставления обр. услуг в дистанционном режиме или на дому.
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ

Таблица 4. Количество опрошенных респондентов

№ п/п	Наименование образовательной организации	Генеральная совокупность (чел.)	Выборка (анкет)	Доля	Кол-во опрошенных инвалидов (чел.)
1	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	345	304	88%	146

По всем показателям у организации отмечается достаточно высокий уровень удовлетворённости: от 84 до 98%.

Таблица 5. Удовлетворённость получателей услуг

№ п / п	Наименование образовательной организации	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на инф. стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на оф. сайте	Удовлетворённость комфортом условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. непосред. оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в в дист. форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	98%	97%	96%	98%	94%	96%	95%	84%	95%	95%

ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ ОЦЕНКИ

Таблица 6. Значения по каждому показателю (в баллах)

п/п	Наименование образовательной организации	1. Открытость и доступность информации об организации				2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			3. Доступность услуг для инвалидов				4. Доброжелательность, вежливость работников организации				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности				ИТОГО
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	Крит1	2.1. П.комф	2.3. У.комф.	Крит2	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дос.т.У	Крит3	4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.ди.ст.У	Крит4	5.1. П.рек.ом	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	Крит5.	общий балл
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	100	100	98	99,2	100	96	98	100	100	98	99,4	94	96	95	95	84	95	95	91,7	96,66
Всего		98,1	99,7	97,2	98,2	100,0	96,3	98,2	86,7	93,3	96,1	92,2	97,8	98,3	99,4	98,3	97,1	97,5	98,2	97,7	96,9

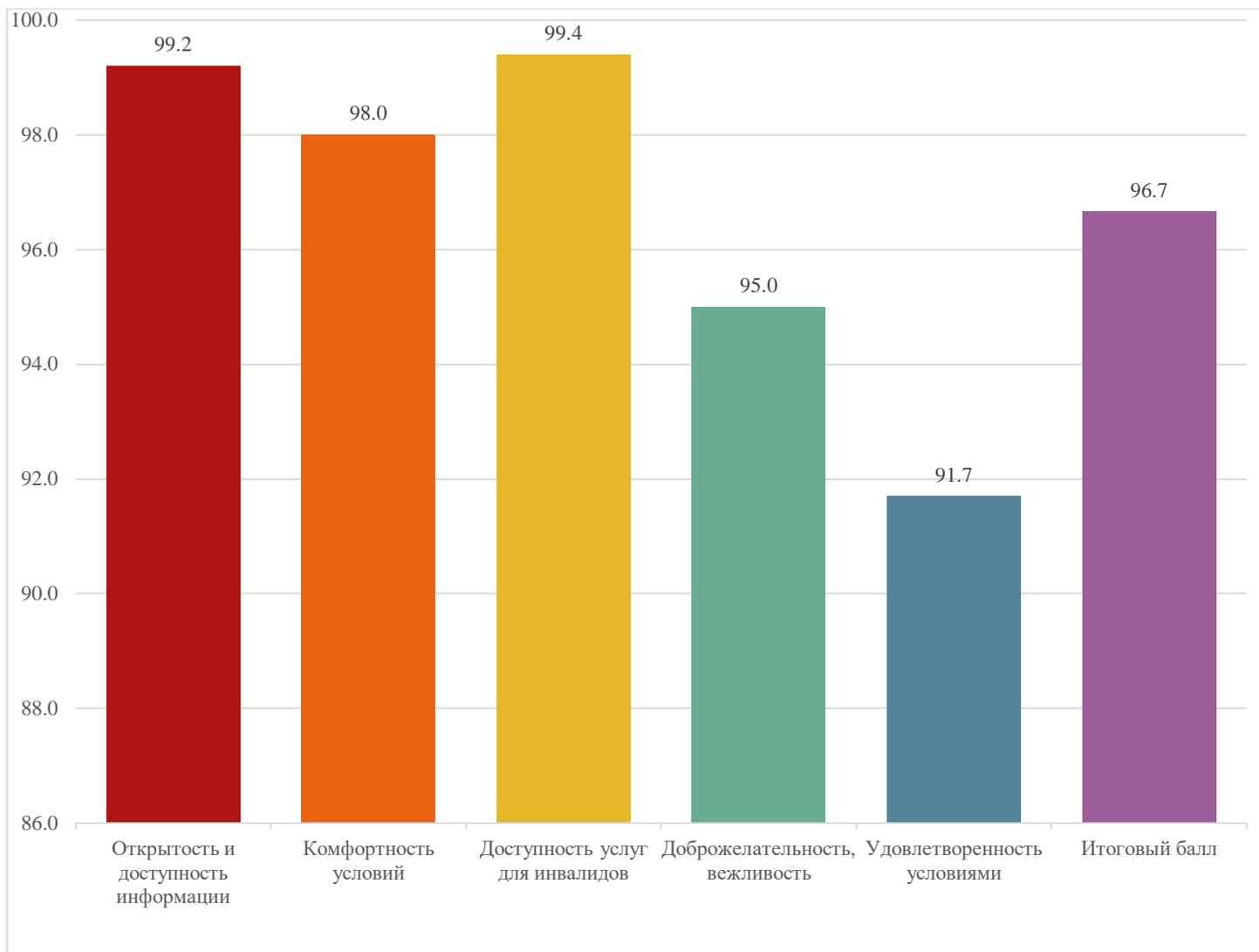
ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Сводные значения по интегральному значению совокупности критериев

Итоговый балл по организации составил 96,66. Организация занимает 22 место в общем рейтинге. Наибольшее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (99,4). Далее следуют критерии открытости и доступности информации об организации (99,2), комфортности условий (98,0), доброжелательности и вежливости работников (95,0). Наименьшее значение принимает показатель удовлетворённости условиями оказания услуг – 91,7 балла.

Таблица 7. Балльные оценки организаций по критериям качества условий осуществления образовательной деятельности

№ п/п	Наименование образовательной организации	Открытость и доступность информации	Комфортность условий	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл	Место в рейтинге
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	99,2	98,0	99,4	95,0	91,7	96,66	22



1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

Критерий раскрывается через следующие показатели:

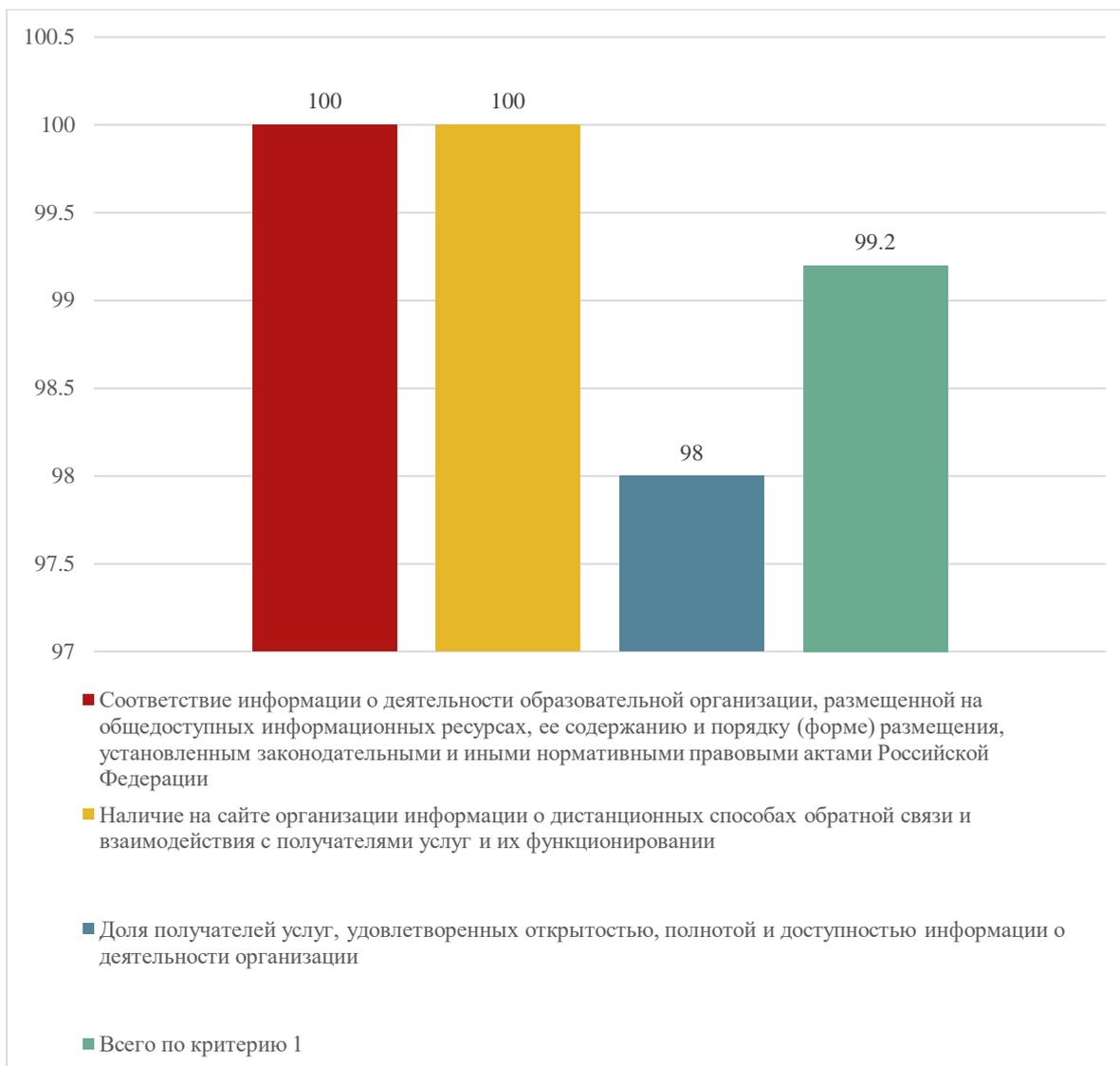
Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Показатель 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании.

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

Таблица 8. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

№ п/п	Наименование образовательной организации	1. Открытость и доступность информации об организации			Всего по критерию 1	Место в рейтинге
		Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах...	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации		
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	100	100	98	99,2	18-19



2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

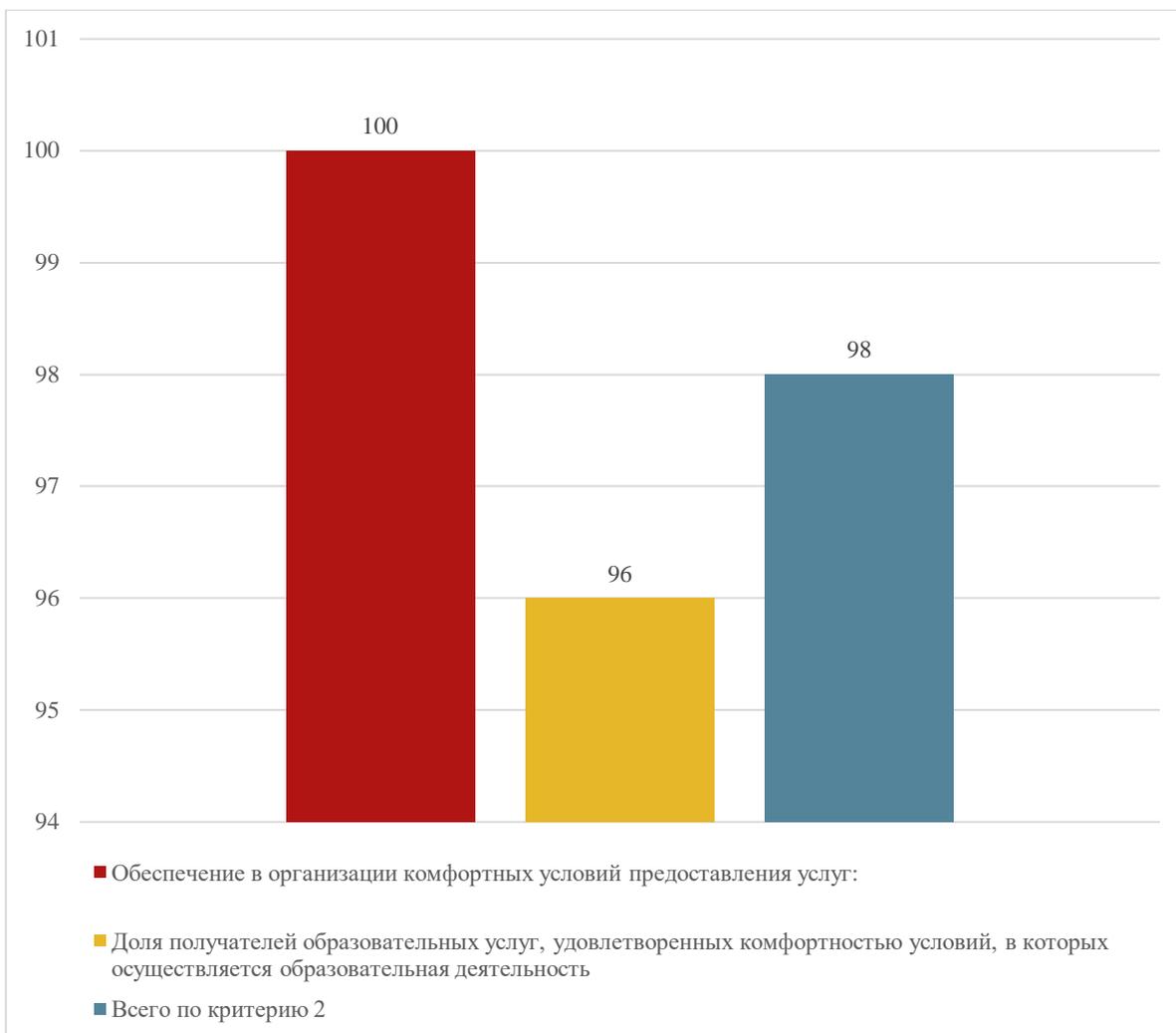
Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

Показатель 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Таблица 9. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Наименование образовательной организации	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		Всего по критерию 2	место в рейтинге
		Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	100,0	96,0	98,0	21-22



3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Данный критерий, характеризуют следующие показатели:

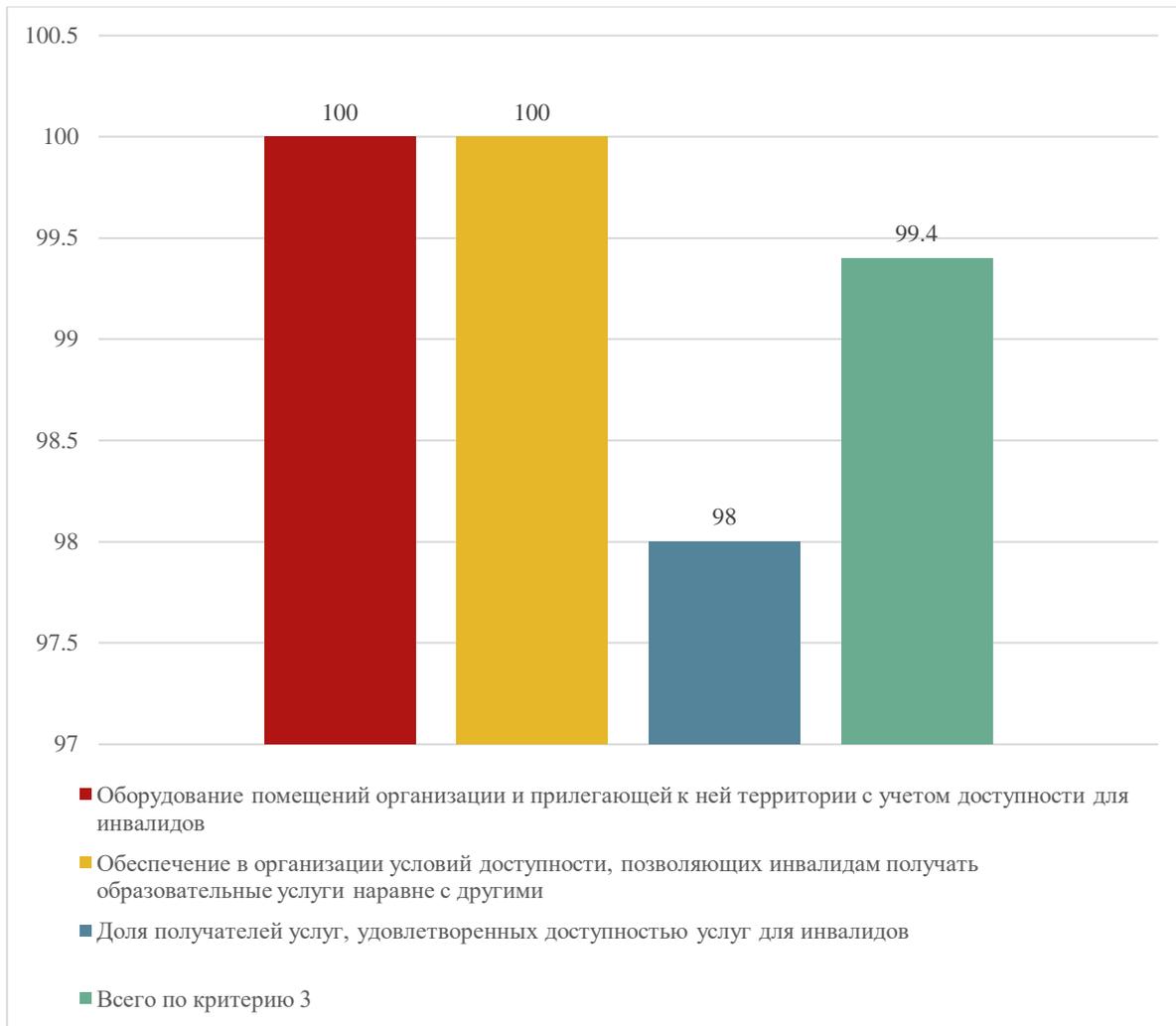
Показатель 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

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

Таблица 10. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование образовательной организации	3. Доступность услуг для инвалидов			Всего по критерию 3	Место в рейтинге
		Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	100	100	98	99,4	11



4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

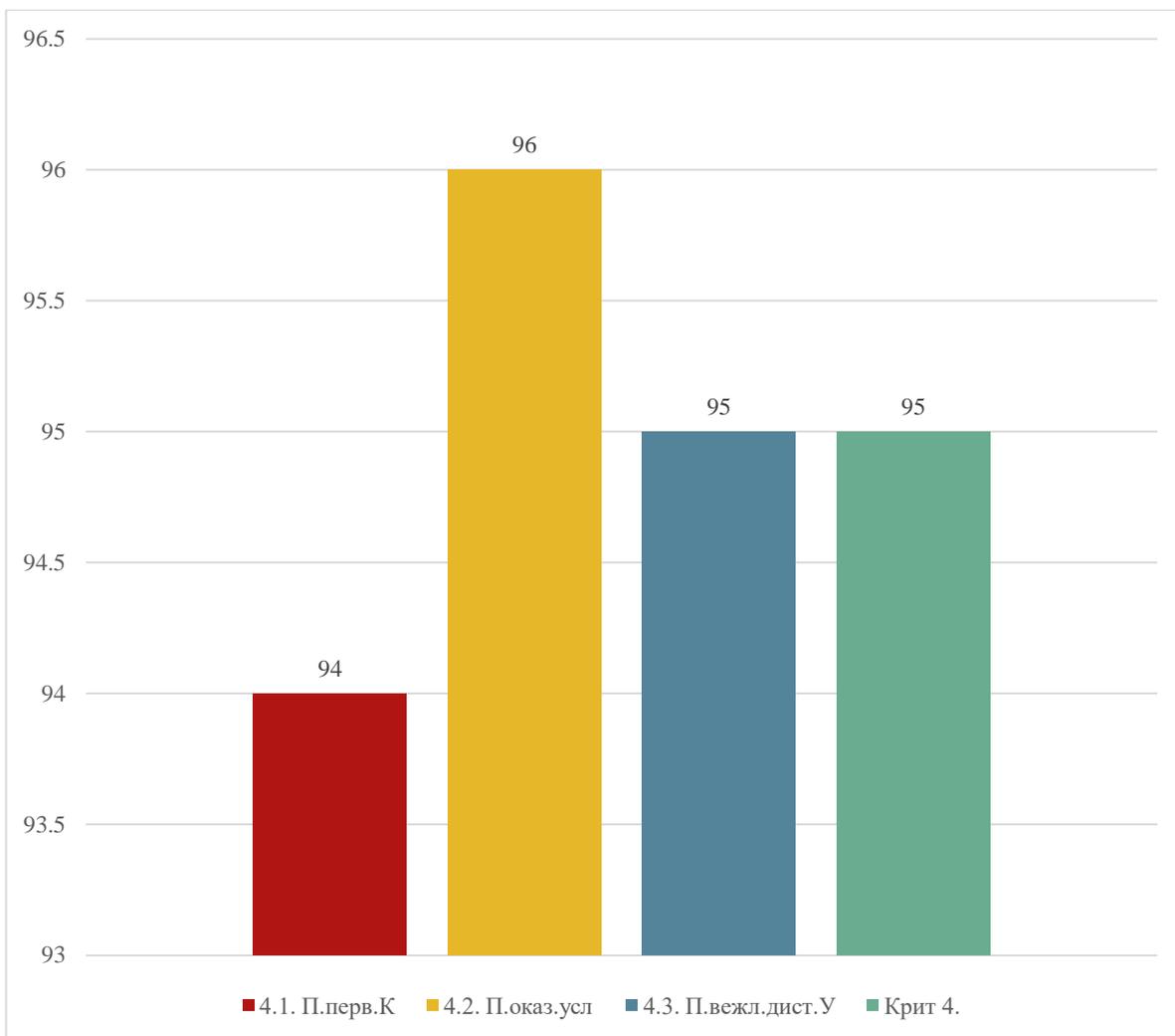
показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

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

Таблица 11. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование образовательной организации	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Всего по критерию 4	место в рейтинге
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия		
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	94	96	95	95	28



5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

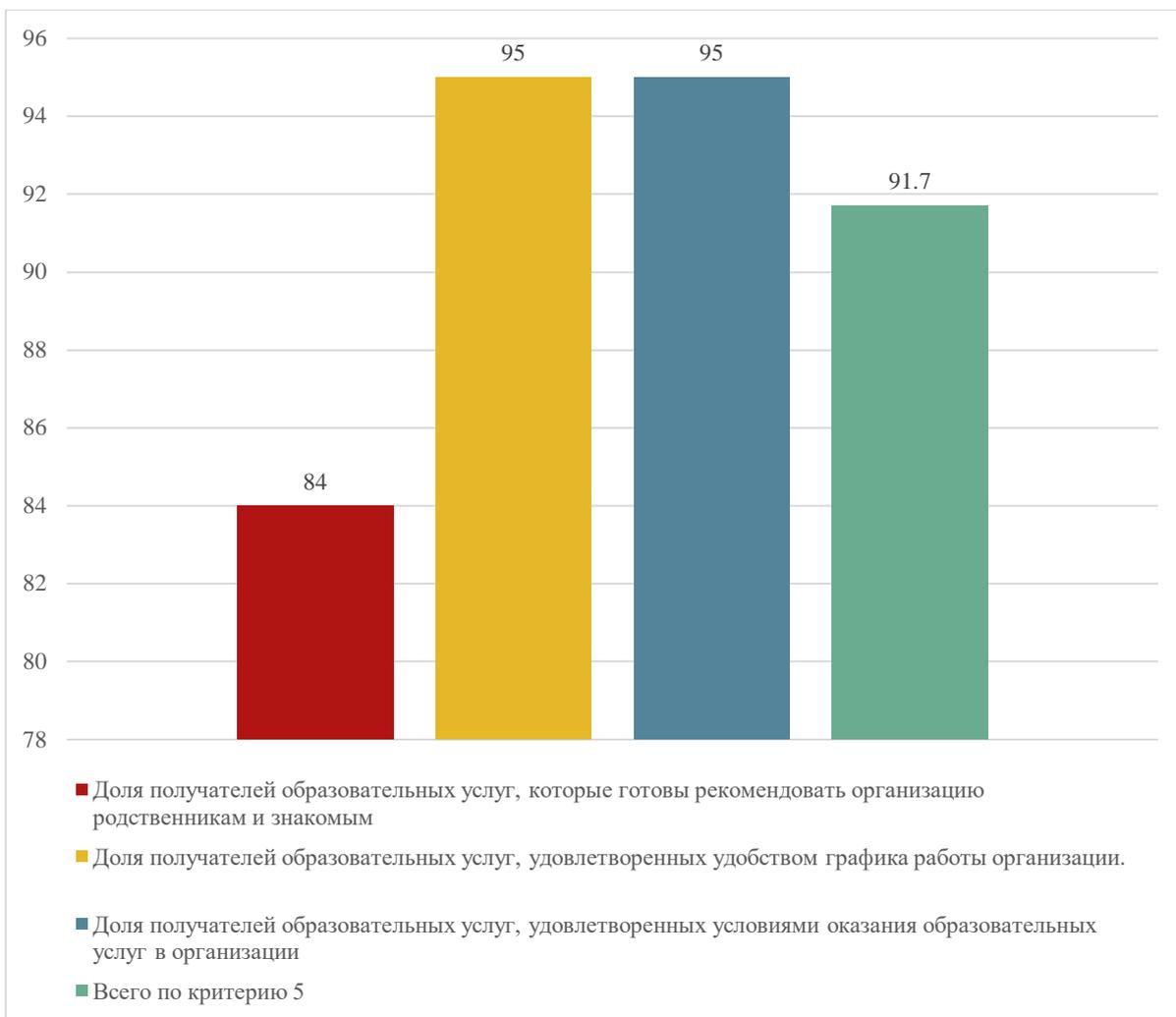
показатель 5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

показатель 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (для ДПО - организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

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

Таблица 12. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование образовательной организации	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Всего по критерию 5	Место в рейтинге
		Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации		
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ставропольского края «Средняя общеобразовательная школа № 3»	84	95	95	91,7	29



ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ПРОЦЕССЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Снижены уровни удовлетворённости:

1.1. Доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт.

1.2. Доброжелательностью и вежливостью работников при взаимодействии в дистанционной форме.

1.3. Готовностью рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

1.4. Графиком работы организации.

1.5. В целом условиями оказания услуг в организации.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

1. Провести работу по повышению уровней удовлетворённости:

1.1. Доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт.

1.2. Доброжелательностью и вежливостью работников при взаимодействии в дистанционной форме.

1.3. Готовностью рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

1.4. Графиком работы организации.

1.5. В целом условиями оказания услуг в организации.