Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Украинская школа"
Симферопольского района Республики Крым
(МБОУ "Украинская школа")
295023, Республика Крым, Симферопольский район, с. Украинка, улица Осипова, 1
Тел/факс (3652) 348-347. E-mail:school_simferopolsiy-rayon32@crimeaedu.ru
ОГРН 1159102023189 ИНН 9109009752

УТВЕРЖДЕНО
приказом по МБОУ "Украинская школа"
И.о. Директора _____ Симчук Н.Р.

ОТЧЕТ
«Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ»Украинская школа» Симферопольского района Республики Крым»

С.Украинка, 2026

Основная часть
Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Генеральная совокупность рассчитывается следующим образом:

ДО - соответствует общей численности участников образовательной деятельности в организации. Рассчитывается как численность обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО

ОО, ДОД - соответствует общей численности участников образовательной деятельности в организации. Рассчитывается как сумма общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО.

В независимой оценке качества приняли участие **76** организаций. В общей сложности в исследовании приняли участие **15 613** человека.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№	Организация	Тип	Генеральная совокупность	Количество респондентов	Доля опрошенных (%)
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	524	210	40,1

КРИТЕРИЙ 1
Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице 2 представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

1.1 Соответствие информации о деятельности ОРГАНИЗАЦИИ, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательно организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательно организации.

1.2 Наличие на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательно организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательно организации.

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

Таблица 2

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

№	Организация	Тип	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	83	91	90	100	97	91	93	**94,3**

Средний балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» составил – **96,7** балла.

КРИТЕРИЙ 2
Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

В таблице 3 представлены данные характеризующие Критерий 2 (К2) - комфортность условий предоставления услуг.
2.1. Обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ комфортных условий предоставления услуг.
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Таблица 3
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией»

№	Организация	Тип	2.1.	2.3.	К2
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	100,0	100,0	**100,0**

Средний балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями» составил – **89,7** балла.

КРИТЕРИЙ 3
Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

В таблице 4 представлены данные характеризующие Критерий 3 (К3) - доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

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

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Таблица 4

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации»

№	Организация	Тип	3.1.	3.2.	3.3.	К3
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	0,0	40,0	78,6	**39,6**

Средний балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации» составил – **71,2** балл

КРИТЕРИЙ 4
Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

В таблице 5 представлены данные характеризующие Критерий 4 (К4) - доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

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

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

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

Таблица 5

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

№	Организация	Тип	4.1.	4.2.	4.3.	К4
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	95,7	94,8	96,0	**95,4**

Средний балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» составил – **94,9** балла.

КРИТЕРИЙ 5
Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице 6 представлены данные характеризующие Критерий 5 (К5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

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

Таблица 6

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией»

№	Организация	Тип	5.1.	5.2.	5.3.	К5
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	79,5	72,4	73,3	**75,0**

Средний балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией» составил – **91,5** балла.

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
муниципальных образовательных организаций Симферопольского района Республики Крым

Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг рассчитывается в баллах, максимально возможное значение составляет 100 баллов. Данные в разделе представлены в целом по организациям и в разрезе типов организаций.

Таблица 7 «Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций»

РЕЙТИНГ			**ОБЩИЙ БАЛЛ**	**К1**	**К2**	**К3**	**К4**	**К5**
Ранг организации	**Название образовательного учреждения**	**Тип**	**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями**	**Открытость и доступность информации об организации**	**Комфортность условий предоставления услуг**	**Доступность услуг для инвалидов**	**Доброжелательность, вежливость работников организаций**	**Удовлетворенность условиями оказания услуг**
75	МБОУ «Украинская школа»	ОО	**76,38**	94,3	77,6	39,6	95,4	75,0

Рейтинги муниципальных образовательных организаций в разрезе типов учреждений

Таблица 1
«Рейтинг общеобразовательных учреждений»

Ранг (место)	ОУ	ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
41	МБОУ «Украинская школа»	**76,38**	94,3	77,6	39,6	95,4	75,0

Общие рекомендации.

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждения рекомендуется:

- устранить выявленные недостатки (перечислены ниже);
- обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах;
- для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями обеспечить на официальном сайте системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».
- разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации на сайте организации.
- оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации (поисковую строку, меню быстрого доступа, карту сайта и т.п.). Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.
- определить ответственное лицо и сроки выполнения регулярного контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи.

2) Для повышения показателей комфортности рекомендуется:

- устранить выявленные недостатки (перечислены ниже);
- продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов рекомендуется:

- устранить выявленные недостатки (перечислены ниже);
- включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе/ муниципальном образовании/конкретной организации программы Доступная среда» комплекс мер, направленных устранение выявленных проблем и недостатков;
- закупить, установить (либо выполнить диагностику имеющегося) 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 – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости, или направить на обучение по программе подготовки сурдопереводчиков сотрудника организации, в функционал которого входит регулярное взаимодействие с инвалидами по слуху;
- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов;
- определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги;
- провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Рекомендуется:

- провести обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии;
- провести обучение персонала организации по вопросам клиентоцентричности, реализации стандарта «государство для людей» и принципов проактивного предоставления услуг;
- ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения;
- разработка внутреннего стандарта и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации;
- внести изменения в трудовой договор с работниками организации, включив результаты НОК (отдельные критерии/показатели) в состав показателей результативности каждого работника, осуществляющего взаимодействие с получателями услуг, для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг, а также регулярно проводить социологические опросы получателей услуг на предмет удовлетворенности. Рекомендуется:

- Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по прецедентам);
- Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг;
- Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию сценариев и условий оказания услуг в организации;
- Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.);
- Внедрить в практику работы организации проекты, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг (Например, созданию условий для обучения людей с ментальными нарушениями, «Территория возможностей для граждан серебряного возраста» по организации и поддержке творческого досуга граждан пожилого возраста, удовлетворению и развитию их культурных, духовных потребностей);
- На уровне уполномоченного органа власти (учредителя организации) внести изменения в трудовой договор с руководителями организаций социальной сферы, включив общие результаты НОК и результаты исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК)» в показатели результативности для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации.

Рекомендации

1. Недостатки по критерию 1.1.1. по итогам сбора и обобщения информации на стендах организаций

№	Название организации	Недостатки и рекомендации по критерию 1.1.1
1	МБОУ «Украинская школа»	На стенде образовательной организации полностью или частично отсутствует информация: Информация о месте нахождения образовательной организации; Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе. Рекомендуется: 1) Внести соответствующую информацию на стенд организации. 2) Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации на стенде организации.

2. Недостатки по критерию 1.1.2. по итогам сбора и обобщения информации на сайтах организаций

№	Название организации	Недостатки и рекомендации по критерию 1.1.2
1	МБОУ «Украинская школа»	На сайте образовательной организации полностью или частично отсутствует информация: Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в том числе в общежитие, интернат, приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; 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; Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки на места, финансируемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц). Рекомендуется: 1) Внести соответствующую информацию на сайт организации. 2) Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации на сайте организации. 3) Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации (поисковую строку, меню быстрого доступа, карту сайта и т.п.). Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.

3. Недостатки по критерию 2.1. по итогам сбора и обобщения информации о комфортности предоставления услуг

№	Название организации	Недостатки и рекомендации по критерию 2.1
31	МБОУ «Украинская школа»	Замечаний нет.

4. Недостатки по критерию 3.1. по итогам сбора и обобщения информации о доступности услуг для инвалидов

№	Название организации	Недостатки и рекомендации по критерию 3.1
31	МБОУ «Украинская школа»	В организации отсутствуют (или выявлено не соответствие нормативным требованиям): Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные для инвалидов санитарно- гигиенические помещения. Рекомендуется обеспечить доступность услуг для инвалидов. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе/ муниципальном образовании/конкретной организации программы Доступная среда» комплекс мер, направленных устранение выявленных проблем и недостатков

5. Недостатки по критерию 3.2. по итогам сбора и обобщения информации о наличии условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими

№	Название организации	Недостатки и рекомендации по критерию 3.2.
31	МБОУ «Украинская школа»	В организации отсутствуют или реализованы не в полной мере: 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); Оказание помощи работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; Возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому Рекомендуется обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: / Закупить, установить (либо выполнить диагностику имеющегося) 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/ Закупить, установить (либо выполнить диагностику имеющихся) тактильные таблички для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля; / Ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости Или Направить на обучение по программе подготовки сурдопереводчиков сотрудника организации, в функционал которого входит регулярное взаимодействие с инвалидами по слуху. / Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов; Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги; Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан/ Разработать комплекс мер по обеспечению возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому, в т.ч.: разработать методическую документацию, провести обучение сотрудников, настроить техническую возможность.