

Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг в МБОУ «Средняя школа №9»

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность".

Дата выезда в организацию: 13 декабря 2018 г. Всего опрошено 97 респондентов.

№ п/п	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность					
1	1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	10	8,24	Отсутствуют сведения о структуре организации и органах ее управления, о реализуемых образовательных программах.	Разместить сведения о структуре организации и органах ее управления, о реализуемых образовательных программах.
2	1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	10	8,86	Отсутствует информация о направлении подготовки и (или) специальности педагогов.	Разместить информацию о направлении подготовки и (или) специальности педагогов.
3	1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	10	8,28	На сайте отсутствует электронный сервис для онлайн взаимодействия с руководителями и педагогами.	Рассмотреть возможность размещения на официальном сайте электронного сервиса для онлайн взаимодействия с руководителями и педагогами.
4	1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	10	4,19	Отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).	Разместить информацию о ходе рассмотрения обращений получателей услуг (если таковые имели место).
	Итого баллов по критерию I	40	29,57		
II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*					
5	2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации**	10	6,51	Материально-техническое и информационно-техническое обеспечение школы находится на среднем уровне. По данному показателю со стороны респондентов прозвучали пожелания (в лексике респондентов): - заменить окна на пластиковые; - сделать ремонт фасада школы; - поменять забор вокруг школы; - побольше компьютеров, ноутбуков; - сделать мастерскую для уроков труда.	Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей, касающиеся материально-технического оснащения школы и состояния здания, помещений.
6	2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья,	10	7,25	По данному показателю со стороны респондентов	Рассмотреть возможность учета

	организации питания обучающихся			прозвучали пожелания (в лексике респондентов): - душевые, новый спортзал; - оборудовать раздевалку; - сделать ремонт в спортзале.	пожеланий родителей, касающиеся необходимых условий для охраны и укрепления здоровья.
7	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10	7,79	В школе созданы все условия для индивидуальной работы с обучающимися, за исключением дистанционных образовательных технологий.	Рассмотреть целесообразность и возможность применения дистанционных образовательных технологий.
8	2.4.Наличие дополнительных образовательных программ	10	6,61	В наличии дополнительные программы по всему спектру направлений, указанных в методике, за исключением программ технической и туристско-краеведческой направленности и авторских программ.	Целесообразно проводить работу по информированию родителей и учащихся о наличии и содержании дополнительных образовательных программ, а также работу по выявлению потребностей получателей услуг в дополнительных программах.
9	2.5.Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях**	10	6,29	Условия для развития творческих способностей в школе созданы. Недобор баллов до максимального количества связан с отсутствием учащихся-победителей спортивных олимпиад, а также победителей иных конкурсов, смотров всероссийского и международного уровня.	
10	2.6.Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	10	9,08	В наличии все возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. Но, по мнению части родителей данный показатель заслуживает оценок «4» по 5-балльной шкале (без указания причины). Поэтому итоговая оценка показателя меньше максимального значения.	
11	2.7.Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**	10	6,69	Характер заболевания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов не требует специальных учебников и специально-технических средств обучения. Опрошенные оценивают доступность для инвалидов в среднем на 4,35 балла по 5-балльной шкале.	
Итого баллов про критерию II		70	50,22		
III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников*					
12	3.1.Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	9,89	В той или иной мере вежливостью и доброжелательностью работников школы удовлетворены 98,9%. Конкретных замечаний не прозвучало.	
13	3.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	9,89	В той или иной мере компетентностью педагогов удовлетворены 98,9%. Конкретных замечаний не прозвучало.	
Итого баллов критерию III		20	19,79		
IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций					
14	4.1.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	9,90	Большинство (99%) опрошенных в той или иной степени удовлетворены материально-техническим обеспечением школы. Не удовлетворен 1 человек (без указания причины).	Рассмотреть возможность постепенного обновления материально-технической базы школы.
15	4.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	10,00	Качеством предоставляемых образовательных услуг в той или иной мере удовлетворены 100% опрошенных.	
16	4.3.Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать	10	9,89	Порекомендовать свою школу другим людям готовы	Рассмотреть возможность

	организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг			98,9% опрошенных. Не удовлетворен 1 человек, который высказал пожелание сделать новый спортзал.	удовлетворения пожеланий учащихся и родителей (см. соответствующие разделы выше) с целью улучшения качества условий оказания услуг и повышения лояльности их получателей.
	Итого баллов по критерию IV	30	29,79		
	Итого по организации	160	129,36		