

Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг в МБОУ «Средняя школа №12»

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 123 респондента.

№ 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	8,93	Информация размещена в полном объеме. Но, по мнению части родителей данный показатель заслуживает оценок «4» по 5-балльной шкале (без указания причины). Поэтому итоговая оценка показателя меньше максимального значения.	Целесообразно проводить работу по выявлению замечаний и пожеланий пользователей сайта по полноте и актуальности размещенной на нем информации, а также по удобству навигации.
2	1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	10	9,01	Информация размещена в полном объеме. Но, по мнению части родителей данный показатель заслуживает оценок «4» по 5-балльной шкале (без указания причины). Поэтому итоговая оценка показателя меньше максимального значения.	.
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	8,47	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	3,92	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	30,33		
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	7,43	Материально-техническое и информационно-техническое обеспечение школы находится на высоком уровне. По данному показателю со стороны респондентов прозвучали пожелания (в лексике респондентов): - новое оборудование для кабинета химии; - новые книги для библиотеки.	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, организации питания обучающихся	10	7,61	По данному показателю со стороны респондентов прозвучали пожелания:	Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей, касающиеся

				- ремонт спортзала; - оборудовать современную спортивную площадку; - новый спортивный инвентарь.	необходимых условий для охраны и укрепления здоровья.
7	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10	7,36	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	7,01	В наличии дополнительные программы по всему спектру направлений, указанных в методике, за исключением программ технической 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	9,14	Условия для развития творческих способностей в школе созданы. Но, по мнению части родителей данный показатель заслуживает оценок «4» по 5-балльной шкале (без указания причины). Поэтому итоговая оценка показателя меньше максимального значения.	
10	2.6.Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	10	8,46	Отсутствует логопедическая помощь обучающимся.	В зависимости от наличия потребности в логопедической помощи обучающимся, рассмотреть возможность привлечения приглашенных специалистов по данному направлению.
11	2.7.Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**	10	6,03	В школе 6 учащихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, характер заболевания которых не требует специальных учебников и специально-технических средств обучения. Опрошенные оценивают доступность для инвалидов в среднем на 3,83 балла по 5-балльной шкале.	
Итого баллов про критерию II		70	53,05		
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	10,00	Жалоб на невежливость и недоброжелательность работников школы со стороны родителей не прозвучало.	
13	3.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	10,00	На некомпетентность педагогов также не пожаловался ни один опрошенный.	
Итого баллов критерию III		20	20,00		
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	10,00	100% респондентов в той или иной степени удовлетворены материально-техническим обеспечением школы.	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 организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	10,00	Порекомендовать свою школу другим людям готовы 100% опрошенных.	Рассмотреть возможность 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	30,00		
	Итого по организации	160	133,38		