**Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг в**

**МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 п. Теплое имени кавалера ордена Красной Звезды К.Н. Емельянова»**

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: 11 декабря 2018 г. Всего опрошено 84 респондента.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатели | Максимальноезначение(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 деятельностьm** |
| 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](http://www.bus.gov.ru/) | 10 | 7,48 | Отсутствует актуальная информация:- о реализуемых образовательных программах;- финансово-хозяйственной деятельности. | Разместить актуальную информацию (см. предыдущий столбец). |
| 2 | 1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | 10 | 8,81 | Отсутствует информация о направлении подготовки и (или) специальности педагогов | Разместить отсутствующую информацию (см. предыдущий столбец). |
| 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 | 8,37 | На сайте отсутствует электронная форма для внесения предложений, а также электронный сервис для онлайн взаимодействия с руководителями и педагогами. (Есть электронная форма для обращений, но в методических указаниях она учитывается отдельно). | Рассмотреть возможность размещения на официальном сайте электронной формы для подачи предложений участниками образовательного процесса, а также 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 | 4,25 | 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** | **28,91** |  |  |
| **II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**[**\***](http://ivo.garant.ru/#/document/70859410/entry/1111) |
| 5 | 2.1.Материально-техническое и информационное обеспечение организации[\*\*](http://ivo.garant.ru/#/document/70859410/entry/2222) | 10 | 8,42 | Материально-техническое и информационное обеспечение школы находится на высоком уровне.По данному показателю родители высказали пожелания (в лексике респондентов):- сделать полный ремонт в школе (поменять покрытие пола, в коридорах установить диванчики для школьников, заменить мебель в классах);- заменить окна;- сделать нормальное отопление. | 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 | 7,89 | По данному показателю респонденты высказали пожелания (в лексике респондентов):- для уроков физкультуры закупить лыжи;- улучшить питание.  | Рассмотреть возможность учета пожелания респондентов, касающиеся условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания учащихся. |
| 7 | 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 10 | 9,46 | В школе созданы все условия для индивидуальной работы с обучающимися. |  |
| 8 | 2.4.Наличие дополнительных образовательных программ | 10 | 8,38 | В наличии дополнительные программы по всему спектру направлений, указанных в методике, за исключением авторских программ. Но, по мнению части родителей и учащихся старших классов, данный показатель заслуживает оценки «4» по 5-балльной шкале (без указания причины). Поэтому итоговая оценка показателя меньше максимального значения. | 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[\*\*](http://ivo.garant.ru/#/document/70859410/entry/2222) | 10 | 7,76 | Условия для развития творческих способностей в школе созданы. Недобор баллов до максимального количества связан исключительно с отсутствием учащихся-победителей спортивных олимпиад всероссийского и международного уровня, а также иных смотров и конкурсов международного уровня. |  |
| 10 | 2.6.Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся[\*\*](http://ivo.garant.ru/%22%20%5Cl%20%22/document/70859410/entry/2222) | 10 | 9,37 | В школе созданы все условия для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. Но, по мнению части родителей и учащихся старших классов, данный показатель заслуживает оценки «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[\*\*](http://ivo.garant.ru/#/document/70859410/entry/2222) | 10 | 7,58 | В школе 2 учащихся с ограниченными возможностями здоровья, характер заболевания которых не требует специально-технических средств обучения (хотя такое оборудование есть).Опрошенные оценивают доступность для инвалидов в среднем на 3,86 балла по 5-балльной шкале. | Продолжить работу по обеспечению доступа в здание школы инвалидов (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов). |
|  | **Итого баллов про критерию II** | **70** | **58,84** |  |  |
| **III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников**[**\***](http://ivo.garant.ru/#/document/70859410/entry/1111) |
| 12 | 3.1.Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10 | 9,17 | 91,7% опрошенных положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников организации. Конкретных 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 | 9,52 | 95,2% опрошенных удовлетворены компетентностью работников организации. От респондентов поступили пожелания (в лексике респондентов): «найти нового учителя физики, его компетентность не соответствует», «заниматься с детьми после уроков, а не отправлять их к репетиторам». |  |
|  | **Итого баллов критерию III** | **20** | **18,69** |  |  |
| **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 | 9,52 | Большинство (95,2%) опрошенных в той или иной степени удовлетворены материально-техническим обеспечением школы. Не удовлетворены 4 человека (2 – без указания причины, 2 – пожаловались на плохое отопление.) | Рассмотреть возможность постепенного обновления материально-технической базы школы, в частности, ремонта отопительной системы. |
| 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%.  |  |
| 16 | 4.3.Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10 | 9,76 | Порекомендовать свою школу другим людям готовы 97,6% опрошенных. Не готовы 2 человека (1– без указания причины, 1 – недоволен отоплением и питанием в школе). | 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** | **29,28** |  |  |
|  | **Итого по организации** | **160** | **135,72** |  |  |