

Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг в МБОУ «Грецовская основная школа № 31»

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 9 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	9,17	Информация размещена в полном объеме. 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 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	8,25	На сайте отсутствует информация о контактных данных педагогических работников, а также руководства организации в соответствующих разделах. Нет информации и направлении подготовки / специальности педагогических работников	Для удобства получателей услуг разместить контактные данные (даже если это будут общие для всех телефонные номера или e-mail) в разделах «Педагогические работники» и «Руководитель образовательной организации», а не только в разделе «Контакты». Также указать информацию о направлениях подготовки / специальностях педагогических работников.
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	7,91	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	4,17	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	29,49		
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	6,91	По данным обследования материально-техническое обеспечение школы находится на среднем уровне. Среди пожеланий учащихся и родителей были озвучены: – оснащение классов компьютерами или планшетами; – установка в раздевалке индивидуальных шкафчиков.	Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей и учащихся, касающиеся материально-технического оснащения школы.
6	2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10	6,94	В школе нет оборудованной современной спортплощадки. Пожеланий со стороны респондентов по данному показателю не прозвучало.	Рассмотреть возможность обустроить современную спортивную площадку.
7	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10	6,96	По данному показателю отсутствуют только позиции «использование дистанционных образовательных технологий», «наличие службы психологической помощи». Все остальные условия для индивидуальной работы с обучающимися в школе созданы.	Рассмотреть целесообразность и возможность применения дистанционных образовательных технологий и создания службы психологической помощи.
8	2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	10	6,75	В наличии дополнительные программы по всему спектру направлений, указанных в методике, за исключением программ социально-педагогической направленности, туристско-краеведческой и дополнительных авторских программ. Средняя оценка данного показателя опрошенными составляет 4 балла по 5-балльной шкале. Родители высказали пожелание «увеличить количество кружков и внеурочной работы».	Целесообразно проводить работу по выявлению потребностей получателей услуг в дополнительных программах с целью дальнейшего их учета.
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	4,93	Недобор баллов объясняется недостаточным количеством участников и отсутствием победителей олимпиад, конкурсов, смотров, а также спортивных состязаний.	Обратить внимание на показатели участия школьников в олимпиадах, смотрах, конкурсах, спортивных соревнованиях на региональном, всероссийском, международном уровнях.
10	2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	10	5,57	Отсутствуют возможности психолого-педагогического консультирования обучающихся и их родителей.	Рассмотреть целесообразность организации психолого-педагогического консультирования обучающихся и их родителей.
11	2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**	10	3,75	В школе нет учащихся с ограниченными возможностями здоровья. По этой причине отсутствуют перечисленные в методике возможности для работы с данной категорией обучающихся. Опрошенные оценивают доступность для инвалидов в среднем на 4 балла по 5-балльной шкале.	Несмотря на отсутствие учащихся с ОВЗ и инвалидов, в перспективе рассмотреть возможность создания в школе условий доступности для инвалидов.
	Итого баллов по критерию II	70	41,81		
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	100% опрошенных положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников. Однократно было озвучено замечание со стороны родителя ученика относительно невежливости технического персонала.	Обратить внимание технического персонала на необходимость соблюдения этики поведения с учащимися.
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 по 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	8,89	<p>Подавляющее большинство опрошенных (88,9%) в той или иной степени удовлетворены материально-техническим обеспечением школы.</p> <p>Не удовлетворен 1 респондент. Пожелания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальные шкафчики в раздевалке; - оснащение классов компьютерами или планшетами. 	Рассмотреть возможность удовлетворения пожеланий получателей услуг, выявленных в ходе опроса (см. предыдущий столбец).
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 все респонденты (100%).	
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 получателей.
Итого баллов по критерию IV		30	28,89		
Итого по организации		160	120,19		