

МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
322 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	0,4	36,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	32,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			82,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			72,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0,4	36,9

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,4
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	17,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			91,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	22,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	16,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	40,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			79,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,7

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организация учебного процесса. (в том числе: увеличить 2 и 3 перемены (вместо 20 минут сделать 30), так как не хватает времени для приёма пищи.4). Ввести уроки полового воспитания(на постоянной основе),начиная с 5го класса. 1. Сделать субботу выходным днём. пятидневное обучение. Я считаю, что нужно делить классы по успеваемости учеников, чтобы более способные дети могли освоить более сложные задачи и иметь возможность получить качественное образование и успешно сдать ЕГЭ, поступить в приличные высшие учебные заведения.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: наличие питьевой воды для учеников. Доступность питьевой воды для детей. Нет кулеров с питьевой водой. Обеспечение детей питьевой водой в свободном доступе. Организовать кулеры для питьевой воды для средней и старшей школы);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Ремонт в кабинетах и коридорах, современная столовая. В некоторых кабинетах зимой холодно, т.к. до сих пор не поменяны окна. А также необходимо произвести ремонт в школе! В целом удовлетворены школой, но при наличии выбора-предпочли бы другое учебное заведение. Капитальный ремонт здания. Капитальный ремонт здания необходим. Необходим капитальный ремонт. Необходим ремонт. Необходима реновация. Необходимо сделать ремонт школы. Необходимость капитального ремонта школы. Школе срочно нужна реновация!!!);

- Благоустроить территорию (в том числе: Благоустройство по мере возможностей. Нет парковки для авто. Техническое оснащение. Увеличить количество компьютерной техники в кабинетах для более эффективной работы. Улучшение технического оснащения в классах, наличие современных методик обучения. Улучшения рабочего пространства школы и классов. улучшить материально-техническую базу для работы с компьютерами.);

- Дополнительное информирование (в том числе: не достаточно информации, доступной для родителей. Побольше информации о образовании школы. Предоставление информации о расписании обучения, информации о группе продлённого дня своевременно, а не после начала обучения. Прекратить придумывать новые интернет платформы - бедные учителя!!!! Два года привыкала к электронному дневнику, сейчас на тебе, новая какая-то платформа! Заняться нечем!!!! Своевременно размещать информацию на сайте школы).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа

образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.