

**Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг в
МБОУ «Селивановская средняя школа №28 – Центр образования с. Селиваново»**

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 31 респондент.

№ 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	8,43	Информация размещена практически в полном объеме. Единственный недочет – размещена неактуальная информация о финансово-хозяйственной деятельности организации (не обновлялась с 2017 года).	Разместить актуальную информацию о финансово-хозяйственной деятельности на официальном сайте ЦО.
2	1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	10	8,40	Информация размещена практически в полном объеме. Единственная отсутствующая позиция – наименование направления подготовки и (или) специальности педагогов.	Разместить информацию о направлении подготовки и 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	7,87	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). Не указано время возможного взаимодействия по телефону.	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. Указать время возможного взаимодействия

					по телефону.
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	3,69	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	28,39		
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	6,22	По результатам обследования школы материально-техническое и информационное обеспечение школы находится на среднем уровне. По данному показателю внимания заслуживают пожелания учащихся и родителей, а именно (в лексике респондентов): – провести капитальный ремонт школы, классов (замена окон) – улучшить отопление – оснастить школу современным оборудованием – увеличить актовый зал – оборудовать классы иностранного языка – приобрести компьютерный центр – оборудовать кабинет труда для девочек – починить краны, обеспечить туалеты туалетной бумагой.	Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей и учащихся, касающиеся материально-технического оснащения школы и состояния здания, помещений.
6	2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10	7,52	По данному показателю от респондентов прозвучали следующие пожелания (в лексике респондентов): – оснастить спортзал современным спортивным оборудованием – открыть буфет.	Рассмотреть целесообразность и возможность учета пожеланий респондентов, касающихся условий для охраны, укрепления здоровья, организации питания учащихся.
7	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10	6,58	По данному показателю отсутствует только позиция «использование дистанционных образовательных технологий». Все остальные условия для индивидуальной работы с обучающимися в школе созданы. Учащиеся указали на потребность в	Рассмотреть целесообразность и возможность применения дистанционных образовательных технологий.

				организации праздничных дискотек для старшего и среднего звена обучающихся.	А также возможность учета пожеланий старшекласников по организации праздничных мероприятий.
8	2.4.Наличие дополнительных образовательных программ	10	4,96	Отсутствуют дополнительные программы технической, естественно-научной, туристско-краеведческой направленности и авторские программы. Средняя оценка показателя опрошенными составляет 3,76 балла по 5-балльной шкале. Пожелания, высказанные респондентами: – открыть кружки рукоделия, домоводства, выжигания по дереву; – танцевальную студию – в 10-11 классах ввести программу по специальности «механизатор сельского хозяйства».	Целесообразно проводить работу выявления потребностей получателей услуг в дополнительных программах с целью учета в дальнейшей деятельности. Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей (см. предыдущий столбец).
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	7,13	Условия для развития творческих способностей в школе созданы. Недобор баллов до максимального количества связан исключительно с отсутствием учащихся-победителей смотров, конкурсов, олимпиад всероссийского и международного уровня, а также спортивных состязаний международного уровня.	
10	2.6.Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	10	7,87	В наличии практически все перечисленные в методике возможности, за исключением коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий, в которых в настоящий момент нет потребности.	
11	2.7.Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**	10	4,76	В школе 1 учащийся-инвалид, который обучается по общей программе. Специальных учебников, учебных пособий, ТСО нет по причине отсутствия необходимости.	
	Итого баллов по критерию II	70	45,02		
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	9,51	Доля удовлетворенных составляет 95,1% респондентов. Те, кто не удовлетворен, актуализируют необходимость обновления педагогического состава и более внимательного отношения к детям.	Обратить внимание на соблюдение педагогами этики поведения с учениками и родителями. По факту выявления

					нарушений принять меры.
13	3.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	9,52	Доля удовлетворенных составляет 95,2% респондентов. Прямых жалоб на некомпетентность педагогов озвучено не было, но были комментарии. В частности (дословно в лексике респондентов): – «поменять педагогический персонал. Дайте дорогу молодым! Любите свою работу и детей!» – «сменить руководство, нужен человек, умеющий требовать».	Обратить внимание на комментарии родителей, касающиеся педагогов и директора школы (см. предыдущий столбец). Выявить конкретные претензии родителей в адрес педагогов и руководства с целью дальнейшей проработки.
Итого баллов по критерию III		20	19,03		
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	8,78	Большинство (87,8%) опрошенных в той или иной степени удовлетворены материально-техническим обеспечением школы. Те, кто не удовлетворен (таковых 12,2%) указывают на необходимость замены окон на пластиковые стеклопакеты, ремонт кранов в туалетах.	Рассмотреть возможность постепенного обновления материально-технической базы школы, а также следить за исправностью сантехники, своевременно ремонтировать и заменять вышедшие из строя элементы.
15	4.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	9,52	Качеством предоставляемых образовательных услуг в той или иной мере удовлетворены 95,2% опрошенных. Те, кто не удовлетворен (4,85), указывают на необходимость частичного обновления педагогического и руководящего состава школы, а также на необходимость обновления материально-технической базы школы.	Провести работу по выявлению основных пожеланий получателей услуг, касающихся всех аспектов осуществления образовательной деятельности с целью учета в дальнейшей деятельности.
16	4.3.Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	9,5	Порекомендовать свою школу другим людям готовы 95% 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	27,80		
Итого по организации		160	120,24		

