

**Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг в
МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Суворова»**

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 162 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	9,14	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	8,05	На сайте отсутствуют: - контактные данные педагогических работников; - сведения об уровне образования педагогических работников; - информация о направлении подготовки и (или) специальности.	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	10	7,88	На сайте отсутствует электронная форма для внесения предложений, а также электронный сервис для онлайн взаимодействия с руководителями и	Рассмотреть возможность размещения на официальном сайте

	организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации			педагогами. (Есть электронная форма для обращений, но в методических указаниях она учитывается отдельно).	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	3,84	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.*					
5	2.1.Материально-техническое и информационное обеспечение организации**	10	7,05	Материально-техническое и информационное обеспечение школы находится на среднем уровне. По данному показателю респонденты высказали пожелания (в лексике респондентов): - провести Wi-Fi в каждый кабинет; - закупить рабочие тетради и необходимую методическую литературу; - поменять окна на пластиковые; - бесплатный школьный автобус; - оборудовать туалет отдельными индивидуальными кабинками;	Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей, касающиеся материально-технического оснащения школы и состояния здания, помещений.

				- обеспечить достаточное количество компьютеров; - ремонт; - заменить двери в классах.	
6	2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10	7,38	По данному показателю респонденты высказали пожелания (в лексике респондентов): - улучшить питание в школе; - следить за антисанитарией в школе (тараканы).	Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей, касающиеся необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания.
7	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10	7,15	В школе созданы все условия для индивидуальной работы с обучающимися, за исключением использования дистанционных образовательных технологий.	Рассмотреть целесообразность и возможность применения дистанционных образовательных технологий.
8	2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	10	5,08	Отсутствуют программы технической и туристско-краеведческой, естественно-научной направленности и авторских программы.	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	10	7,21	Условия для развития творческих способностей в школе созданы. Недобор баллов до максимального	

	во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях**			количества связан с отсутствием учащихся-победителей спортивных олимпиад регионального, всероссийского и международного уровня, а также др. конкурсов, смотров международного уровня.	
10	2.6.Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**	10	7,71	Отсутствуют коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия с обучающимися, логопедическая помощь обучающимся. Респонденты выразили желание принять в штат медсестру на полный рабочий день.	В зависимости от наличия потребности в коррекционно-развивающих и компенсирующих занятиях с обучающимися, логопедической помощи обучающимся, рассмотреть возможность привлечения приглашенных специалистов по данным направлениям.
11	2.7.Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**	10	6,87	В школе созданы все условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Характер заболевания обучающихся-инвалидов не требует специальных учебников и специальных технических средств обучения. Опрошенные оценивают доступность для инвалидов в среднем на 4,10 балла по 5-балльной шкале.	
Итого баллов про критерию II		70	48,45		
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,	10	9,81	Доля получателей образовательных	

	положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг			услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников школы составляет 98,1%. Конкретных жалоб на невежливость и недоброжелательность работников школы со стороны родителей не прозвучало. Но респонденты высказали пожелание, чтобы «было побольше компетентных и вежливых сотрудников».	
13	3.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	10,00	На некомпетентность преподавателей пожаловался один респондент: «Учитель математики (алгебра, геометрия) Мареева С.Е. не обладает профессиональными качествами (дети не понимают то, что педагог математики преподает, из-за этого снижается успеваемость и ребенок не получает надлежащие знания по математике)».	
Итого баллов критерию III		20	19,78		
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	9,81	98,1% опрошенных в той или иной степени удовлетворены материально-техническим обеспечением школы. Не удовлетворены 2человека (без указания причины).	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	9,81	Качеством предоставляемых образовательных услуг в той или иной мере удовлетворены 98,1% респондентов. Не удовлетворены 3 человека (без указания причины).	

16	4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	9,87	Порекомендовать свою школу другим людям готовы 98,7% опрошенных. Не готовы 2 человека (без указания причины).	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	29,49		
	Итого по организации	160	126,66		