

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
общеобразовательной организацией Республики Коми в 2019 году**

Объект исследования: Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4 с углубленным изучением отдельных предметов»

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены посредством:

1) Анализа официального сайта, статистических данных, представленных в публичных докладах и других официальных источниках информации, по обследуемой образовательной организации (экспертная оценка);

2) Проведения анкетирования потребителей услуг образовательной организации (онлайн опрос).

Выборка

Общереспубликанский показатель охвата респондентов по общеобразовательным организациям (далее - ОО) Республики Коми составил 60,05 %.

Выборка опрошенных по Муниципальному автономному общеобразовательному учреждению «Средняя общеобразовательная школа №4 с углубленным изучением отдельных предметов» составила 43,20%. Пособством онлайн-анкеты было опрошено 400 респондентов, из них 121 человек (30,25% от количества опрошенных) являются обучающимися и 279 человек (69,75% от количества опрошенных) родители (законные представители) обучающихся. Данный факт показывает высокую активность респондентов.

По результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией было набрано 80,02 баллов (из 100 максимально возможных), в то время как средний балл по кластеру ОО составил 85,12.

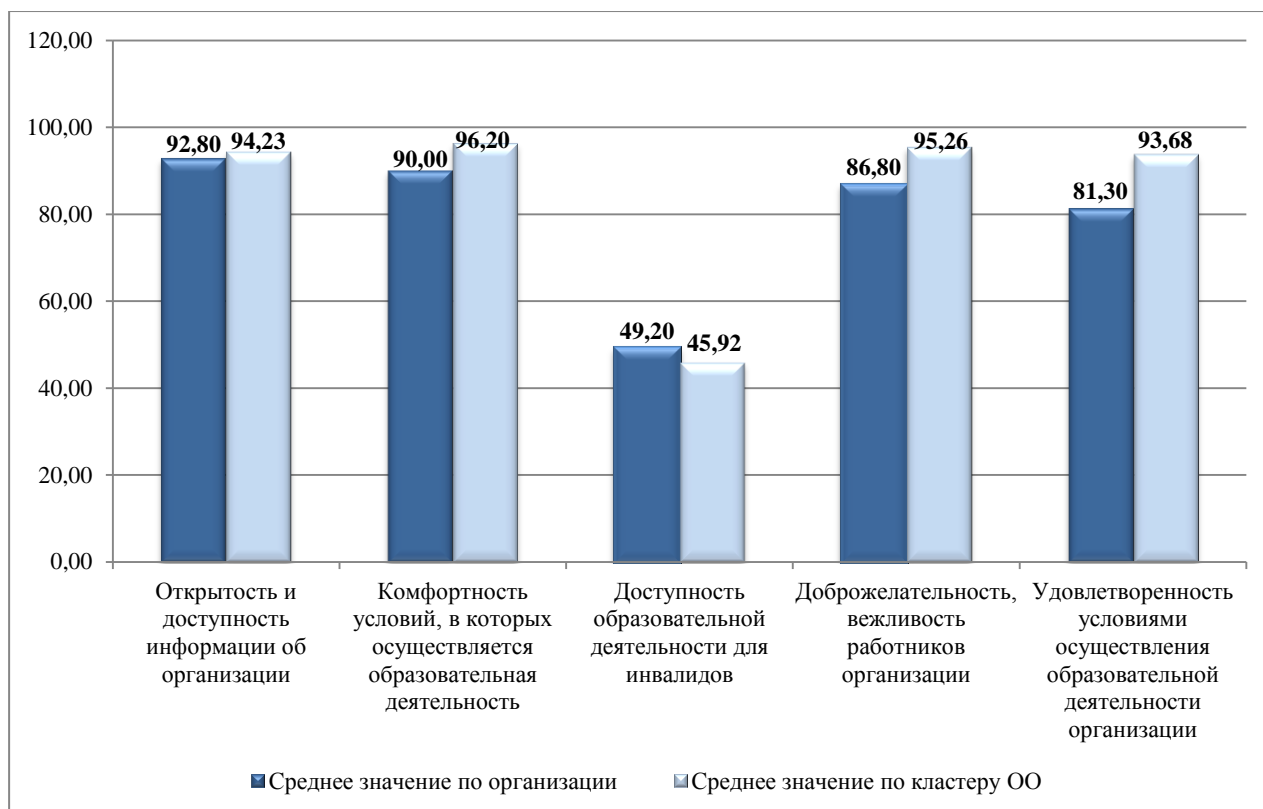
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий	Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя <i>по организации</i>	Среднее достигнутое значение по кластеру ОО	Среднее достигнутое значение по РК	
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.	100	92	90	90
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	100	90	90
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	85	91	90
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	100	95	97
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам; раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100	100	95	97
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	88	96	97
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	92	96	97

1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	84	96	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	92,80	94,23	95,02
Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	100	100	100
2.1.1	Наличие комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации.	100	100	100	100
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	80	93	95
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	80	93	95
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	90,00	96,20	97,24
Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	20	33	30
3.1.1	Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	100	20	33	30
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	60	45	34
3.2.1	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления услуг сурдопереводчика; альтернативные версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	100	60	45	34
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	64	61	58
3.3.1	Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	64	61	58

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	49,20	45,92	40,10
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	90	95	97
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги.	100	90	95	97
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	100	87	96	97
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.	100	87	96	97
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	80	94	96
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	100	80	94	96
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	86,80	95,26	96,47
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»					
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	78	92	95
5.1.1	Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	78	92	95
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	100	77	92	94
5.2.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации.	100	77	92	94
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	85	95	97
5.3.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	85	95	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	81,30	93,68	95,56
Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.		100,00	80,02	85,05	84,88

Соотношение среднего значения по критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией с итоговым по кластеру

«Общеобразовательные организации»



Вывод:

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации, выявлены средние показатели по критериям, из них респонденты высоко оценили открытость и доступность информации об организации.

В рамках дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации следует уделить внимание следующим критериям:

1) «Открытость и доступность информации об организации»:

- приведение информационных стенов в соответствие с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- создание и обеспечение функционирования официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Согласно действующим нормативным правовым актам: Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации". Статьи 28, 29, Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 г. Москва "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации", Приказ Рособрнадзора № 785 от 29.05.2014 "Требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации");

- обеспечение удобной навигации сайта согласно требованиям оформления (корректное отображение сайта в различных браузерах, наличие структурированной информации, приятный дизайн, все страницы сайта должны быть наполнены контентом, не должно быть видимых пустых разделов);

- своевременное и регулярное обновление информации на официальном сайте организации;

- усовершенствование системы поиска информации по сайту;

- оперативное реагирование на запросы, поступающие от потребителей образовательных услуг (развернутый ответ на интересующий вопрос, предоставление контактных данных для получения дополнительных сведений);

- наличие функционирующих электронных сервисов по обеспечению эффективной обратной связи с потребителями услуг.

2) «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»:

- совершенствование материально – технической базы организации в соответствии с современными требованиями к обеспечению образовательного процесса (обеспечение учащихся и педагогов компьютерами; обеспечение ОО мультимедийными проекторами, интерактивным оборудованием, специализированными кабинетами, современной библиотекой-медиаотекой с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в Интернет, электронными интерактивными лабораториями, лабораторным и демонстрационным оборудованием, электронными учебниками и учебными пособиями (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям);

- улучшение условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся (наличие действующей спортивной инфраструктуры: спортивный зал, оборудованная спортивная площадка (стадион), тренажерный зал; наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);

- создание условий для организации безопасного и качественного питания обучающихся;

- создание условий для индивидуальной работы с обучающимися (наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов; использование дистанционных образовательных технологий; проведение психологических и социологических исследований, опросов; наличие службы психологической помощи, социальной адаптации, профориентации, возможности получения дополнительных профессиональных навыков и трудоустройства);

- предоставление возможности обучающимся ОО заниматься по дополнительным образовательным программам;

- предоставление возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях (в том числе на региональном, всероссийском и международном уровнях).

3) «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»:

- оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), наличие адаптированных программ по проведению коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий, обеспечение вариативных форм получения образовательных услуг);

- создание условий для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (использование специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания образовательной организации, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающему необходимую техническую помощь).

4) «Доброжелательность, вежливость работников организации»

- организация мероприятий, направленных на построение конструктивного взаимодействия работников ОО с потребителями услуг (освещение вопросов профессиональной этики на коллективных совещаниях и семинарах);

- организация индивидуальных и групповых консультаций сотрудников ОО с психологом.