

**Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг в
МБОУ «Гимназия (центр образования) 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 144 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	9,31	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	9,34	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.	
3	1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по	10	9,08	Информация размещена в полном объеме. Но, по мнению части	

	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			родителей и учащихся старших классов, данный показатель заслуживает оценки «4» по 5-балльной шкале (без указания причины). Поэтому итоговая оценка показателя меньше максимального значения.	
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	5,12	Отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (за исключением ранжированной информации об обращениях граждан).	Разместить информацию о ходе рассмотрения обращений получателей услуг (если таковые имели место).
	Итого баллов по критерию I	40	32,85		
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	7,90	Материально-техническое и информационное обеспечение школы находится на высоком уровне. По данному показателю респонденты высказали пожелания (в лексике респондентов): - сделать ремонт в коридорах и раздевалке; - поменять стулья и парты; - ремонт фасада здания; - обустроить лаборатории в кабинетах биологии, химии; - актовый зал; - ремонт библиотеки; - расширить школьную библиотеку произведениями современных авторов.	Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей, касающиеся материально-технического оснащения школы и состояния здания, помещений.
6	2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания	10	7,25	По данному показателю респонденты высказали пожелания (в лексике	Рассмотреть возможность учета

	обучающихся			респондентов): - улучшить питание в школе; - провести в столовой санитарную обработку.	пожеланий родителей, касающиеся необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания.
7	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10	7,39	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	8,37	В наличии дополнительные программы по всему спектру направлений, указанных в методике, за исключением авторских программ.	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 во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях**	10	9,02	Условия для развития творческих способностей в школе созданы. Недобор баллов до максимального количества связан с отсутствием учащихся-победителей конкурсов, смотров международного уровня.	
10	2.6.Наличие возможности оказания психолого-	10	7,45	Отсутствует психолого-	Рассмотреть

	педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**			педагогическое консультирование обучающихся, их родителей, педагогических работников. Респонденты высказали пожелание (в лексике респондентов): - наличие доступной психологической помощи ученикам.	возможность приема в штат психолога.
11	2.7.Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**	10	6,89	Характер заболевания обучающихся с ОВЗ и инвалидов не требует специальных учебников и специальных технических средств обучения. Опрошенные оценивают доступность для инвалидов в среднем на 4,51 балла по 5-балльной шкале.	
	Итого баллов про критерию II	70	54,27		
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	Жалоб на невежливость и недоброжелательность работников школы со стороны родителей не прозвучало.	
13	3.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	10,00	На некомпетентность преподавателей не пожаловался ни один респондент.	
	Итого баллов 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	9,93	99,3% опрошенных в той или иной степени удовлетворены материально-техническим обеспечением школы. Не удовлетворен 1 человек, который выразил пожелания поменять в школе стулья и парты, сделать ремонт	Рассмотреть возможность постепенного обновления материально-технической базы

				фасада здания школы.	школы.
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 100% респондентов.	
16	4.3.Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10	9,86	Порекомендовать свою школу другим людям готовы 98,6% 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	29,79		
	Итого по организации	160	136,91		