

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

Объект исследования: Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №24»

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 №24» составила 51,70 %. Посредством онлайн-анкеты был опрошен 761 респондент, из них 96 человек (12,61% от количества опрошенных) являются обучающимися и 665 человек (87,39% 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 88,16 баллов (из 100 максимально возможных), в то время как средний балл по кластеру ОО составил 85,12.

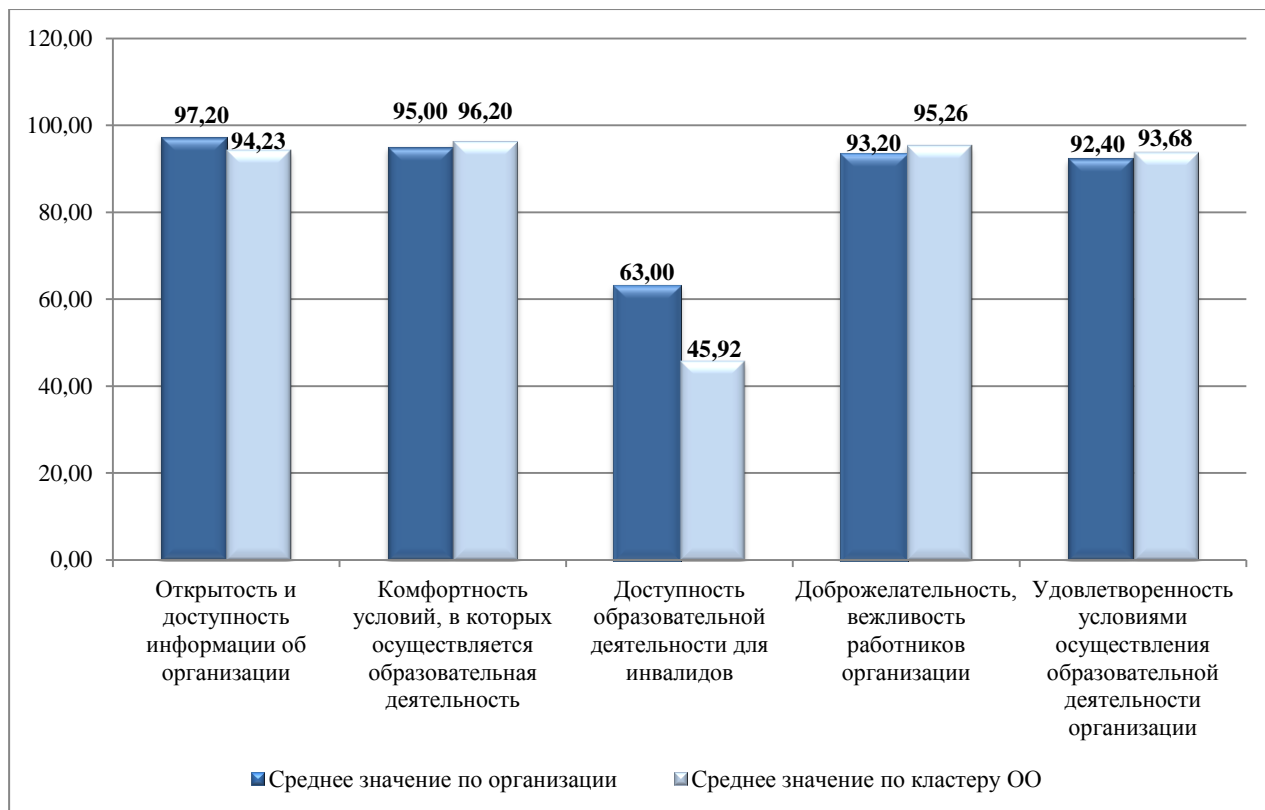
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий	Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя по организации	Среднее достигнутое значение по кластеру ОО	Среднее достигнутое значение по РК	
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.	100	96	90	90
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	100	91	90
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	92	90	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	96	96	97
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	95	96	97

1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	96	96	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	97,20	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	90	93	95
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	90	93	95
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	95,00	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	40	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	40	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	90	61	58
3.3.1	Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	90	61	58

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	63,00	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	94	95	97
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги.	100	94	95	97
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	100	92	96	97
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.	100	92	96	97
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	94	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	94	94	96
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	93,20	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	92	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	92	92	95
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	100	89	92	94
5.2.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации.	100	89	92	94
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	94	95	97
5.3.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	94	95	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	92,40	93,68	95,56
Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.		100,00	88,16	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, наиболее высоко респонденты оценили открытость и доступность информации об организации.

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

1) «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).

2) «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).

3) «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.