

# Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Гимназия №1 - центр образования»

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 186 респондентов.

| №<br>п/п                                                                                                                                                                                                                                                                | Показатели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Максимальное<br>значение<br>(балл) | Результаты<br>(балл) | Основные недостатки в работе организаций<br>социального обслуживания, выявленные в ходе сбора<br>и обобщения информации о качестве оказания услуг                                                                                                                                                                      | Выводы и предложения по<br>совершенствованию<br>деятельности организаций<br>социального обслуживания                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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 <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) | 10                                 | 9,23                 | Информация размещена в полном объеме. Но от части родителей и учащихся старших по данному показателю получены оценки 4 балла по 5-бальной 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                                 | 9,20                 | Информация размещена в полном объеме.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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                                 | 8,08                 | На сайте не указано время возможного взаимодействия с педагогами по телефону. Также отсутствует электронная форма для внесения предложений и электронный сервис для онлайн взаимодействия с руководителями и педагогами. (Есть электронная форма для обращений, но в методических указаниях она учитывается отдельно). | 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. Также указать время возможного взаимодействия по телефону. |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10                                 | 4,00                 | Отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в                                                                                                                                                                                                                                            | Разместить информацию о ходе рассмотрения                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                       |           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      | образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) |           |              | организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | обращений получателей услуг (если таковые имели место).                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Итого баллов по критерию I</b>                                                                                                     | <b>40</b> | <b>30,51</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*</b> |                                                                                                                                       |           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                    | 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации**                                                               | 10        | 7,61         | По результатам обследования материально-техническое и информационное обеспечение школы находится на высоком уровне.<br>По данному показателю внимания заслуживают пожелания учащихся и родителей, а именно (в лексике респондентов):<br>– благоустроить пришкольную территорию<br>– сделать лестницы школы более безопасными<br>– установить рамку металлоискателя<br>– улучшить условия в туалетных комнатах<br>– отремонтировать актовый зал и классы<br>– выделять средства на ремонт школы из бюджета («родители устали платить»)                                                       | Рассмотреть возможность учета пожеланий родителей и учащихся, касающиеся материально-технического оснащения школы и ремонта здания, помещений. Также рассмотреть возможность осуществления указанных работ за счет бюджетных средств. |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                    | 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся                                    | 10        | 7,94         | По данному показателю от респондентов прозвучали следующие пожелания (в лексике респондентов):<br>– более разнообразное меню в школьной столовой («пища должна быть теплой и вкусной, дети не едят!»)<br>– построить стадион в соответствии с современными стандартами<br>– соблюдать санитарно-гигиенические нормы в столовой<br>– организовать буфет<br>– обеспечить наличие постоянного медицинского работника в школе<br>– создать сенсорную комнату для начальной школы, комнату психологической разгрузки для старших классов и педагогов<br>– перейти на пятидневную учебную неделю. | Рассмотреть целесообразность и возможность учета пожеланий респондентов, касающихся условий для охраны, укрепления здоровья, организации питания учащихся (см. предыдущий столбец)                                                    |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                    | 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися                                                                                 | 10        | 8,68         | Обозначенные в методике условия для индивидуальной работы с обучающимися в школе созданы. При этом респонденты оценили данный показатель на 3,94 балла по 5-бальной                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Целесообразно проводить работу по выявлению пожеланий учащихся и родителей, касающихся                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |              | шкале. Конкретных замечаний и пожеланий не прозвучало.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | индивидуальной работы с обучающимися с целью дальнейшего их учета.                                                                                   |
| 8                                                                                                                                                                                                                                   | 2.4.Наличие дополнительных образовательных программ                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10        | 6,56         | Отсутствуют дополнительные образовательные программы естественно-научной, туристско-краеведческой направленности, а также авторские программы.<br>Средняя оценка показателя опрошенными составляет 4,24 балла по 5-бальной шкале.Пожелания, высказанные респондентами, касаются количества и направленности кружков, секций (в лексике респондентов):<br>– увеличить количество дополнительных образовательных программ (каждому ребенку до трех). | Целесообразно проводить работу по выявлению потребностей получателей услуг в дополнительных образовательных программах с целью дальнейшего их учета. |
| 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        | 8,20         | Условия для развития творческих способностей в школе созданы. Недобор баллов до максимального количества связан исключительно с тем, что в спортивных состязаниях участвовало менее 10 % от общей численности учащихся (при этом те, кто участвовал, стали победителями всех трех уровней) и с отсутствием победителей в конкурсах, смотрах международного уровня.                                                                                 | Рассмотреть возможность участия в спортивных состязаниях всех уровней большего количества учащихся.                                                  |
| 10                                                                                                                                                                                                                                  | 2.6.Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**                                                                                                                                                                                                                                    | 10        | 7,91         | В наличии практически все перечисленные в методике возможности. Исключение составляют коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия, но в данный момент необходимости такого рода занятиях нет.                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                      |
| 11                                                                                                                                                                                                                                  | 2.7.Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**                                                                                                                                                                                                                      | 10        | 6,34         | В школе обучаются 6 детей-инвалидов, для которых созданы необходимые условия. Опрошенные оценивают доступность для инвалидов в среднем на 3,75 балла по 5-бальной шкале.                                                                                                                                                                                                                                                                           | Провести работу по выявлению конкретных пожеланий получателей услуг по улучшению условий для детей-инвалидов с целью дальнейшего их учета.           |
|                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Итого баллов по критерию II</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>70</b> | <b>53,22</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |
| <b>III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников*</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |
| 12                                                                                                                                                                                                                                  | 3.1.Доля получателей образовательных услуг, положительно                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10        | 9,89         | Доля опрошенных, удовлетворенных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Обратить внимание на                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              | оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг                                              |           |              | доброжелательностью и вежливостью работников школы, составляет 98,9%. От опрошенных по данному пункту был получен комментарий: «некоторым учителям вести себя сдержанно и корректно».                                                                                                                                                                                                                                                             | соблюдение учителями и другими работниками школы этических норм обращения с учащимися. Принимать меры по факту выявления нарушений этики..                             |
| 13                                                                                                                                                                                                                                           | 3.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг             | 10        | 10           | Доля удовлетворенных компетентностью педагогов составляет 100%. Жалоб на некомпетентность педагогов озвучено не было, но прозвучали пожелания и комментарии (в лексике респондентов):<br>– принять нового учителя географии<br>– «в начальных классах сильный педагогический состав, хотелось бы, чтобы в старших классах был такой же, тогда дети не будут уходить в другие школы. Особенно это касается 9-11 классов, когда определен профиль». | Рассмотреть возможность учета пожеланий получателей услуг (см. предыдущий столбец).                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Итого баллов по критерию III</b>                                                                                                                                          | <b>20</b> | <b>19,89</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
| <b>IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций</b> |                                                                                                                                                                              |           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
| 14                                                                                                                                                                                                                                           | 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  | 10        | 9,73         | Подавляющее большинство (97,3 %) опрошенных в той или иной степени удовлетворены материально-техническим обеспечением школы. Те, кто не удовлетворен (таковых 2,7%), отмечают необходимость оборудования современной спортивной площадки (стадиона) на пришкольной территории.                                                                                                                                                                    | Рассмотреть возможность удовлетворения пожеланий респондентов (см. предыдущий столбец).                                                                                |
| 15                                                                                                                                                                                                                                           | 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг   | 10        | 9,95         | Качеством предоставляемых образовательных услуг в той или иной мере удовлетворены 99,5% опрошенных.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |
| 16                                                                                                                                                                                                                                           | 4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10        | 9,84         | Порекомендовать свою школу другим людям готовы 98,4 % опрошенных. Доля неготовых дать рекомендацию 1,6 % опрошенных.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Рассмотреть возможность удовлетворения пожеланий учащихся и родителей (см. соответствующие разделы выше) с целью улучшения качества условий оказания услуг и повышения |

|  |                                    |            |               |  |                                  |
|--|------------------------------------|------------|---------------|--|----------------------------------|
|  |                                    |            |               |  | лояльности<br>получателей услуг. |
|  | <b>Итого баллов по критерию IV</b> | <b>30</b>  | <b>29,52</b>  |  |                                  |
|  | <b>Итого по организации</b>        | <b>160</b> | <b>133,14</b> |  |                                  |