

## МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности*

*301 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	0,4	38,6
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>95,6</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,4
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>95,4</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	28,5
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>80,5</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	38,5
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,7
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>96,1</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,0
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>94,4</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S<sub>n</sub>)</b>			<b>92,4</b>

### *Рекомендации*

*По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):*

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Провести ремонт помещений/классов. Окна, мебель, необходим косметический ремонт помещений. Школа выглядит несовременно, детям там не уютно. Отремонтировать все остальные туалеты для учеников и учителей. Ремонт в столовой.);

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: Организовать достаточное количество мест в гардеробах - сейчас детям даже с учетом графика прихода в школу не пробиться в раздевалку и не хватает мест на скамейках, чтобы переобуться.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Асфальтировать школьный двор. Благоустройство пришкольного стадиона. Модернизация спортивной площадки. На территории школы отсутствует спортивная площадка. Сделать освещение у школы.);

- Организация учебного процесса. (в том числе: Более интересные занятия. Большая наполняемость классов. Перейти на пятидневную учебную неделю. Больше уделять внимания ученикам начальной школы. По возможности, создать группы продлённого дня, где дети могли бы сделать уроки. Больше физического образования. В начальных классах наполняемость была не более 20 учеников. Ввести бесплатно продления после уроков. Как это было раньше.);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше экскурсий. Дополнительных внеклассных кружков. Побольше РАЗНЫХ спортивных секций. Улучшить качество подготовки детей к экзаменам в школе бесплатно.);

- Обеспечить комфортный подвоз детей (в том числе: Развозки учеников (т.к. данную школу посещает много детей из соседних поселков));

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Предоставить старшеклассникам доступ к питьевой воде, а не в столовой её просить, где повара кричат и могут не дать воды, так как закончилась перемена! Проблема с питьевой водой в начальных классах.).

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:***

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам.

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

***По критерию «Комфортность условий оказания услуг»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

***По критерию «Доступность услуг для инвалидов»*** необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:***

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:***

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2020 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 83 образовательными организациями Гатчинского муниципального района Ленинградской области, дают основание сделать следующие выводы.

Средние значения показателей (по всем 83 образовательным организациям) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 92,9 балла (из 100,0 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 92,6 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 62,3 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 96,4 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 94,6 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 88,5 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.