

## МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»

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

*282 анкеты*

№ 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	28,9
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	39,2
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>95,1</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	45,6
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>95,6</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	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	29,5
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>65,5</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	38,3
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	38,9

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>97,0</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	28,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,3
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>97,1</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S<sub>n</sub>)</b>			<b>90,1</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):***

- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Бассейн для учащихся. Если только пожелать организацию бассейна для учеников и учителей. Приобрести компьютеры. Технические средства устарели, хотелось бы для детей более современные. Улучшить материальное оснащение школ.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Внешний вид корпуса школы. Ремонт фасада школы. Спилить старые деревья возле школы (ветки и деревья ломаются прямо на дорогу, ведущую к школе). Хотелось, чтобы был улучшен подъезд к школе.);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Кружковая работа. Открыть кружок робототехники в школе. Побольше кружков и спортивных секций в школе. Разнообразить спортивные секции. Увеличить количество кружков в школе.);

- Обеспечить комфортный подвоз детей (в том числе: Организовать подвоз. Очень тяжело утром привозить ребёнка в школу);

- Дополнительное информирование (в том числе: Своевременно размещать информацию на сайте. Чтобы вовремя появлялась информация на сайте.).

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

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

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

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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»:***

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

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.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

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

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

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.