

## МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №1»

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

*247 анкет*

№ 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	<b>0,3</b>	<b>30,0</b>
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	<b>0,3</b>	<b>30,0</b>
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"	<b>0,4</b>	<b>39,2</b>
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>99,2</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	<b>0,5</b>	<b>20,0</b>
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	<b>0,5</b>	<b>43,3</b>
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>63,3</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	<b>0,3</b>	<b>12,0</b>
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0,4</b>	<b>32,0</b>
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	<b>0,3</b>	<b>30,0</b>
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>74,0</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	38,4
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,2
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>97,4</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	29,2
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	48,8
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>97,4</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S<sub>n</sub>)</b>			<b>86,3</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: Необходим ремонт здания школы. Ремонт туалетов. Нужен капитальный ремонт здания. Сделать капремонт здания. Улучшение условий в туалетных комнатах для комфортного посещения детьми. Необходим ремонт здания школы.);

- Улучшить качество питания в организации. (в том числе: Нормальное питание. Организация качественного питания для детей. Раздельное питание для детей аллергиков.);

- Получатели услуг выразили потребность в наличии большего количества специалистов. (в том числе: Возможность появления в школе постоянного мед работника. Больше молодых специалистов, учителей, современное обучение.);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Построить еще один спортивный зал. Построить пристройку к школьному зданию в связи с увеличением количества обучающихся. Обеспечить школу детским жидким мылом, туалетной бумагой, влажными салфетками и т.д., поскольку это приходится закупать родителям.);

-Получатели услуг выразили потребность повышении эффективности и качества работы сотрудников организации. (в том числе: Провести беседу о вежливости персонала) и соблюдение субординаций. Уважение к ученикам);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Больше кружков дополнительных. Больше организованных поездок, экскурсий.).

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

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 комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

- наличие и понятность навигации внутри организации.

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

- санитарное состояние помещений организации.

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

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).

- 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, 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.