

Экспертное заключение

по независимой оценке качества образовательной деятельности

МБОУ «ЗСОШ»

Экспертное заключение подготовлено организацией – оператором **ООО «Курс образования»** на основании Государственного контракта № 0116200007918005802\_97226 от 17 сентября 2018 года на оказание услуг по независимой оценке качества образования в 2018 году.

Используемые источники информации для анализа:

* официальные сайты организаций, осуществляющих образовательную деятельность в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, оказывающие образовательные услуги;
* официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» http://bus.gov.ru/;
* отчеты о самообследовании организаций;
* сайты муниципальных органов управления образованием.

**Результаты экспертной оценки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерии, показатели, позиции оценивания | | Единица измерения (значение критерия, показателя) | Итоговая оценка |
| ***В соответствии с Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. зам. Министра образования и науки Российской Федерации А.Б.Повалко от 15 сентября 2016 года N АП-87/02вн)*** | | | |
| *1* | *Интегральное значение критериев открытости и доступности информации об организации* | *0-40 баллов* | *26.38* |
|  | Индекс качества критерия открытости и доступности информации об организации |  | 65.96 |
| 1.1 | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 0-10 баллов | 8.51 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | 0-10 баллов | 8.55 |
| 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 | 0-10 баллов | 6.27 |
| 1.4 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений | 0-10 баллов | 3.05 |
| *2* | *Интегральное значение критериев комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения* | *0-70 баллов* | *46.66* |
|  | Индекс качества критерия комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения |  | 66.66 |
| 2.1 | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 0-10 баллов | 6.83 |
| 2.2 | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | 0-10 баллов | 7.00 |
| 2.3 | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 0-10 баллов | 8.18 |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ | 0-10 баллов | 5.76 |
| 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 | 0-10 баллов | 7.05 |
| 2.6 | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 0-10 баллов | 5.55 |
| 2.7 | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 0-10 баллов | 6.29 |
| *3* | *Интегральное значение критериев доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации* | *0-20 баллов* | *19.16* |
|  | Индекс качества критерия доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации |  | 95.80 |
| 3.1 | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 9.45 |
| 3.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 9.71 |
| *4* | *Интегральное значение критериев удовлетворенности качеством оказания услуг* | *0-30 баллов* | *28.40* |
|  | Индекс качества критерия удовлетворенности качеством оказания услуг |  | 94.68 |
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 9.45 |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 9.54 |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 9.41 |
|  | *Интегральный показатель оценки качества предоставляемых услуг* | *0-160 баллов* | *120.61* |
| ***В соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н"Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"(Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409)*** | | | |
| *1* | *Открытость и доступность информации об организации социальной сферы* | *0-100 баллов* | *70.71* |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ | 0-100 баллов | 84.85 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации, осуществляющей образовательную деятельность, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 0-100 баллов | 39.89 |
| 1.3 | Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации | 0-100 баллов | 83.23 |
| *2* | *Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг* | *0-100 баллов* | *67.29* |
| 2.1 | Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, комфортных условий предоставления образовательных услуг | 0-100 баллов | 68.33 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | 0-100 баллов | 67.29 |
| 2.3 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность | 0-100 баллов | 66.25 |
| *3* | *Доступность услуг для инвалидов* | *0-100 баллов* | *52.24* |
| 3.1 | Оборудование помещений организации, осуществляющей образовательную деятельность, и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 0-100 баллов | 57.52 |
| 3.2 | Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 0-100 баллов | 45.63 |
| 3.3 | Удовлетворенность доступностью данных услуг для инвалидов | 0-100 баллов | 55.78 |
| *4* | *Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы* | *0-100 баллов* | *89.04* |
| 4.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | 0-100 баллов | 94.54 |
| 4.2 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию | 0-100 баллов | 95.38 |
| 4.3 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 0-100 баллов | 65.34 |
| *5* | *Удовлетворенность условиями оказания услуг* | *0-100 баллов* | *95.04* |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию, осуществляющую образовательную деятельность, родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) | 0-100 баллов | 94.12 |
| 5.2 | Удовлетворенность организационными условиями предоставления образовательных услуг | 0-100 баллов | 94.54 |
| 5.3 | Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации, осуществляющей образовательную деятельность | 0-100 баллов | 95.80 |
|  | *Оценка качества оказания услуг* | *0-100 баллов* | *74.87* |

**Выводы:**

1.1. Основные сведения об образовательной организации на официальном сайте достаточны.

1.2. Информация о педагогических работниках, представленная на официальном сайте образовательной организации, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций.

1.4. На сайте организации не создана система взаимодействия с потребителями образовательных услуг через электронный прием обращений граждан. В связи с чем, нет возможности отслеживания хода рассмотрения обращений.

2.2. В образовательной организации в полной мере реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся.

2.3. В организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ.

2.4. Реализуются дополнительные образовательные программы.

2.5. Предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры).

2.7. Созданные в образовательной организации условия в основном соответствуют потребностям обучающихся с ОВЗ.

**Рекомендации по повышению качества образовательной деятельности:**

1.4. Создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

2.4. Рассмотреть возможность реализации большего числа дополнительных образовательных программ различной направленности.

2.6. Следует обратить внимание на проблемы в области оказания психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи обучающимся. Необходимо усовершенствовать данное направление деятельности.

**Результаты открытого опроса:**

Подавляющее большинство респондентов отмечают компетентный, профессиональный преподавательский состав.

Из минусов описаны следующие:

* нет в штате медицинского работника;
* организация питания в школе.

Эксперт

ООО «Курсобр» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Суева Ю.В./

С экспертным заключением ознакомлен

\_\_\_\_Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Михайлова М.В./