

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 21 имени Героя Советского Союза Юдина Александра Дмитриевича»

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УООД) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве условий предоставления образовательных услуг, которое обеспечивает образовательная организация.

НОК УООД направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей о качестве условий работы образовательной организации.

Предмет исследования

Предметом исследования является качество условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Архангельской области, формированию проектов рейтингов этих организаций.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

1. Показатели, характеризующие общий критерий "Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность"

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт).

1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:

- сведений о контактных телефонах;
- сведений об адресах электронной почты;
- сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных);
- раздела "Часто задаваемые вопросы";
- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Показатели, характеризующие общий критерий "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) (показатель только для ДПО и ВО).

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

3. Показатели, характеризующие общий критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5. Показатели, характеризующие общий критерий "Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций"

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (для ДПО и ВО - организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Методы исследования

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Архангельской области, формированию проектов рейтингов этих организаций, осуществляется с использованием следующих методов:

1 Онлайн-анкетирование получателей услуг;

2 Мониторинг официальных сайтов образовательных организаций;

3 Мониторинг качества условий осуществления образовательной деятельности в рамках очных выездов экспертов в образовательные организации;

4 Контрольный мониторинг функционирования дистанционных способов взаимодействия образовательных организаций с получателями услуг;

5 Обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций в Архангельской области методом расчета показателей в соответствии с Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Сводный отчет о независимой оценке МАОУ «СОШ № 21»

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 21 имени Героя Советского Союза Юдина Александра Дмитриевича»					
Открытость и доступность	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость	Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ
97	100	74	100	100	94,2
Рекомендации по улучшению условий образовательной деятельности	<p align="center">необходимо добавить на стенды:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Информация об учебных планах -Информация о персональном составе педагогических работников <p align="center">необходимо добавить на сайт:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Информационный раздел «Часто задаваемые вопросы». <p align="center">Доступность для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов--- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов -Наличие сменных кресел-колясок - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации -Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 				
отзывы и предложения анкетированных (при наличии)	нет				