

## Итоги

проведения независимой оценки качества образовательной деятельности бюджетных образовательных организаций,  
подведомственных департаменту образования Администрации города Омска

Наименование образовательной организации, в отношении которой проводилась независимая оценка качества образовательной деятельности (НОК ОД)	бюджетное общеобразовательное учреждение города Омска «Средняя общеобразовательная школа № 135 им. А.П. Дмитриева»
Период проведения НОК ОД	09.01.2017-17.03.2017
Оператор проведения НОК ОД	Общество с ограниченной ответственностью «Мегапринт»
Цель НОК ОД	Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательной организации осуществлялась в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (в соответствии со ст. 95.2 ФЗ № 256 от 21.07.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»)
Дата представления в департамент образования результатов НОК ОД образовательной организации	05.05.2017
Реквизиты протокола заседания Общественного совета, на котором заслушаны результаты НОК ОД и утверждены предложения об улучшении качества образовательной деятельности образовательной организации	Протокол № 3(8) заседания Общественного совета при департаменте образования Администрации города Омска от 04.05.2017
Общие критерии независимой оценки качества образовательной деятельности, по которым проводилась НОК ОД	1) критерий открытости и доступности информации об организации; 2) критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения; 3) критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации; 4) критерий удовлетворенности качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности

**По критерию 1:**

- 1.1. Полнота и актуальность информации об ОО, ее деятельности, размещенной на официальном сайте в сети Интернет.
- 1.2. Полнота информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет, об условиях обучения в ОО;
- 1.3. Полнота информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет, об образовательных услугах ОО;
- 1.4. Наличие на официальном сайте ОО сведений о педагогических работниках организации.
- 1.5. Доступность взаимодействия с руководителем и педагогическими работниками ОО по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте ОО, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.
- 1.6. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте).

**По критерию 2:**

- 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение ОО.
- 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
- 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
- 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.
- 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся.
- 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
- 2.7. Наличие условий для организации обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов.

**По критерию 3:**

- 3.1. Доброжелательность и вежливость работников ОО в процессе общения по телефону и в сети Интернет (электронная почта, форум, гостевая книга).
- 3.2. Компетентность работников ОО в процессе общения по телефону и в сети Интернет (полнота, доступность и точность ответов работников ОО по запросу потребителей услуг).
- 3.3. Соблюдение норм делового этикета работниками ОО в процессе общения по телефону и в сети Интернет
- 3.4. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников ОО, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

	<p><b>По критерию 4:</b></p> <p>4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением ОО, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.</p> <p>4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.</p> <p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.</p>							
Дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности, по которым проводилась НОК ОД	–							
Количественные результаты независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации	Критерий 1	<b>26 баллов</b>	Критерий 2	<b>61 балл</b>	Критерий 3	<b>13 баллов</b>	Критерий 4	<b>16 баллов</b>
	Мах – 30 баллов		Мах – 70 баллов		Мах – 20 баллов		Мах – 20 баллов	
Сводное описание результатов независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации	<p>В ходе НОК ОД анализировалась информация на сайте ОО, состояние территории и помещений, проведено анкетирование родителей. Особое внимание уделялось вопросам взаимодействия администрации и педагогических работников ОО с потребителями услуг, состоянию материально-технической базы, вопросам питания, температуры в помещениях, отношению сотрудников ОО к обучающимся, их безопасности, удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказания услуг.</p> <p><b>Были выявлены следующие положительные стороны деятельности ОО:</b></p> <p>1) на сайте ОО представлены все основные документы, информация о материально-техническом обеспечении; правила и процедура приема в ОО; имеются учебный план с пояснительной запиской, расписание уроков, кружков, график учебного процесса; информация о платных образовательных услугах; полная информация об администрации и педагогах ОО; новостная строка обновляется регулярно; имеется регистрация на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;</p> <p>2) хорошее материально-техническое и информационное обеспечение ОО, специализированные учебные кабинеты оснащены лабораторным оборудованием; имеются дополнительные образовательные программы; созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися (оборудованы кабинеты для узких специалистов, в том числе имеется зал хореографии); имеется музейная экспозиция;</p> <p>3) обеспечены комфортные и безопасные условия для обучающихся, охраны и укрепления их здоровья, в том числе: функционирующая система освещения и исправное ограждение территории ОО, пункт охраны с видеонаблюдением; отсутствуют травмирующие предметы, комфортный</p>							

	<p>температурный режим, обеспечен питьевой режим; хорошее санитарно-гигиеническое состояние туалетных помещений, имеются средства гигиены;</p> <p>4) обеспечена возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся; оказания им медицинской, психолого-педагогической, логопедической и социальной помощи;</p> <p>5) компетентность, доброжелательность администрации и сотрудников ОО в общении с родителями (законными представителями) по телефону и электронной почте; оперативный и информативный ответ на обращение потребителей образовательных услуг, поступившее по электронной почте;</p> <p>б) удовлетворенность большинства опрошенных родителей (законных представителей) доброжелательностью, вежливостью и открытостью к диалогу сотрудников ОО; качеством предоставляемых образовательных услуг; материально-техническим обеспечением ОО;</p> <p>7) более половины опрошенных родителей (законных представителей) готовы рекомендовать ОО другим потребителям образовательных услуг.</p> <p><b>Выявленные недостатки:</b></p> <p>1) на сайте ОО отсутствует информация об организации питания обучающихся; не обеспечена доступность сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг, поступившего с помощью электронных сервисов (гостевой книги);</p> <p>2) отсутствуют условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;</p> <p>3) не обеспечена доступность взаимодействия с потребителями образовательных услуг по телефону (время дозвона составляет более 9 секунд); не соблюдаются нормы делового этикета при общении по телефону.</p>
<p>Предложения об улучшении качества образовательной деятельности образовательной организации</p>	<p>1. Образовательной организации обеспечить наличие на сайте ОО всей необходимой информации; обеспечить доступность сведений о рассмотрении обращений потребителей образовательных услуг, поступающих с помощью электронных сервисов (гостевой книги).</p> <p>2. Департаменту образования усилить контроль за соблюдением комфортности и безопасности условий для получения услуг, а именно: за созданием условий для детей с ОВЗ и инвалидов.</p> <p>3. Образовательной организации предпринять меры по повышению качества взаимодействия с потребителями образовательных услуг по телефону (сократить время дозвона в ОО; соблюдать нормы делового этикета).</p>