

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 № 63»
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>По критерию 4: 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением ОО, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг. 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг. 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	26 баллов	Критерий 2	61 балл	Критерий 3	13 баллов	Критерий 4	16 баллов
	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>Были выявлены следующие положительные стороны деятельности ОО:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 www.bus.gov.ru; 2) хорошее материально-техническое и информационное обеспечение ОО, специализированные учебные кабинеты оснащены лабораторным оборудованием; имеются 3 мобильных класса, 2 кабинета биологии, медиатека, отдельное книгохранилище; отдельный процедурный кабинет; 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 температурный режим, обеспечен питьевой режим; хорошее санитарно-гигиеническое состояние туалетных помещений, имеются средства гигиены; 							

	<p>4) созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися; обеспечена возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся; оказания им психолого-педагогической, логопедической, медицинской и социальной помощи;</p> <p>5) частично созданы условия для детей с ОВЗ и инвалидов (имеются пандусы; специально оборудованные места в туалетных комнатах; условия для беспрепятственного проезда колясок);</p> <p>6) доброжелательность и вежливость администрации и сотрудников ОО в общении с родителями (законными представителями) по телефону; оперативный и информативный ответ по электронной почте на обращение потребителей услуг;</p> <p>7) удовлетворенность большинства опрошенных родителей (законных представителей) доброжелательностью и открытостью к диалогу сотрудников ОО; качеством предоставляемых образовательных услуг; материально-техническим обеспечением ОО.</p> <p>Выявленные недостатки:</p> <p>1) на сайте ОО отсутствует возможность внесения потребителями образовательных услуг предложений, направленных на улучшение работы ОО, с помощью электронных сервисов (форума, гостевой книги);</p> <p>2) отсутствуют столярная и слесарная мастерские;</p> <p>3) сотрудниками ОО не соблюдаются нормы делового этикета, приватность в процессе общения с родителями (законными представителями) по телефону;</p> <p>4) частично отсутствуют условия для детей с ОВЗ и инвалидов (отсутствуют специально оборудованные места для инвалидов-колясочников; подъемники).</p>
<p>Предложения об улучшении качества образовательной деятельности образовательной организации</p>	<p>1. Образовательной организации обеспечить наличие на сайте ОО электронных сервисов для осуществления взаимодействия с потребителями услуг (форума, гостевой книги).</p> <p>2. Департаменту образования усилить контроль за соблюдением комфортности и безопасности условий для получения услуг, а именно: за созданием полноценных условий для детей с ОВЗ и инвалидов; оборудованием столярной и слесарной мастерских.</p> <p>3. Образовательной организации предпринять меры по усилению контроля за соблюдением сотрудниками ОО норм делового этикета, приватности при общении с потребителями образовательных услуг по телефону.</p>