

СПРАВКА

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ О МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДОМБАРОВСКИЙ РАЙОН.

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций .

В целях формирования системы независимой оценки качества образовательной деятельности организаций были разработаны следующие документы:

- *Приказ отдела образования администрации МО Домбаровский район от 01.02.2017 № 81 «О проведении независимой оценки качества в муниципальном образовании Домбаровский район».*
- *Приказ отдела образования администрации МО Домбаровский район от 01.02.2017 № 82 «Об определении организации-оператора, осуществляющей организационно-технологическое сопровождение независимой системы оценки качества работы образовательных учреждений».*

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273 - ФЗ внесены в соответствии с приказом № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности общеобразовательных организаций муниципального образования Домбаровский район.

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями. Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты, комфортность и доступность получения услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО, удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

В соответствии с решением Общественного Совета (протокол № 1 от «01» февраля 2017 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 9-и общеобразовательных организациях района: МОАУ «Домбаровская СОШ №1», МОАУ «Домбаровская СОШ №2», МОБУ

*«Ащебутакская СОШ», МОБУ «СОШ п. Голубой Факел», МОБУ «Полевая СОШ», МОБУ
«Красночабанская СОШ», МДОБУ детский сад «Ручеек», МДОБУ детский сад «Василек», МДОБУ
детский сад «Лесная сказка».*

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
- 2) установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

Задачи:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- 2) получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе ОО на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

Объекты независимой оценки учреждений

Общеобразовательные учреждения:

1. *МОАУ «Домбаровская СОШ №1»,*
2. *МОАУ «Домбаровская СОШ №2»,*
3. *МОБУ «Ащебутакская СОШ»,*
4. *МОБУ «СОШ п. Голубой Факел»,*
5. *МОБУ «Полевая СОШ»,*
6. *МОБУ «Красночабанская СОШ»,*
7. *МДОБУ детский сад «Ручеек»,*
8. *МДОБУ детский сад «Василек», МДОБУ*

Интернет-сайты:

1	МОАУ Домбаровская СОШ №1	http://дсош1.pdf/
2	МОАУ Домбаровская СОШ №2	http://дсош2.pdf/
3	МОБУ СОШ п. Голубой Факел	http://сошгф.pdf/

4	МОБУ Ащебутакская СОШ	http://ащебутакскаясош.рф/
5	МОБУ Полевая СОШ	http://полеваясош.рф/
6	МОБУ Красночабанская СОШ	http://кч-сош.рф/
7	МДОБУ детский сад «Василек»	http://василексад.рф/
8	МДОБУ детский сад «Ручеек»	http://ручеек56.рф/
9	МДОБУ детский сад «Лесная сказка»	http://леснаясказка56.рф/

Проведено социологическое исследование «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования». В проведенном исследовании приняли участие 1073 человек. Категории респондентов выглядят следующим образом.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось членами общественного Совета, созданного при Отделе образования администрации муниципального образования Домбаровский район (далее – Отдел образования), в составе 7 человек.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций

Независимая оценка в местах представления образовательных услуг проводилась по 2 основным критериям позиции 14:

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие сведений о деятельности организации	1
2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
3.	Наличие документов об организации	1
4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2
7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2
Итоговый максимальный балл		10

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие сведений о руководителе организации	1
2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1
3.	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1
4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
Итоговый максимальный балл		10

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, 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:

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2
в том числе:		
2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	2
Итоговый максимальный балл		10

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с	3

	гражданами)	
Итоговый максимальный балл		10

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)¹ (в сопоставимых показателях)

№ п/п	Позиция оценивания	Балл за позицию
1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу (региону) 1 - равно или выше среднего по городу (региону)
2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	
3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)	
4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)	
5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 – нет в наличии, не обеспечены, 1 – есть в наличии, обеспечены
6.	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	
7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)	
8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий	
9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	
10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)	
Итоговый максимальный балл		10

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие спортивного зала	2
2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1
3.	Наличие тренажерного зала	1
4.	Наличие бассейна	1
5.	Наличие медицинского кабинета	2
6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1
7.	Наличие столовой на территории организации	2
Итоговый максимальный балл		10

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых	3

¹ Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

	группах обучающихся)	
2.	Использование дистанционных образовательных технологий	3
3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	2
4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	2
Итоговый максимальный балл		10

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1
2.	Наличие программ технической направленности	2
3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1
4.	Наличие программ художественной направленности	1
5.	Наличие программ естественно-научной направленности	2
6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1
7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2
Итоговый максимальный балл		10

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:

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1
2.	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)	1
3.	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	3
4.	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	1
5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3
6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1
Итоговый максимальный балл		10

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3
2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2
3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2
4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3
Итоговый максимальный балл		10

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2
2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1
3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1
4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2
5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1
6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)	1
7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	1
8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1
Итоговый максимальный балл		10

Методика и инструментарий исследования

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование 1073 респондентов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- 18 натурных наблюдений на территории и внутри зданий на предмет оценки - безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- контент - анализ информации на сайтах ОО.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации

По первому блоку «Открытость и доступность информации об ОО» (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации)

Независимая оценка качества **организации информирования потребителей** через сайт ОО проводилась на основании 2 показателей по 70 параметрам.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет - представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

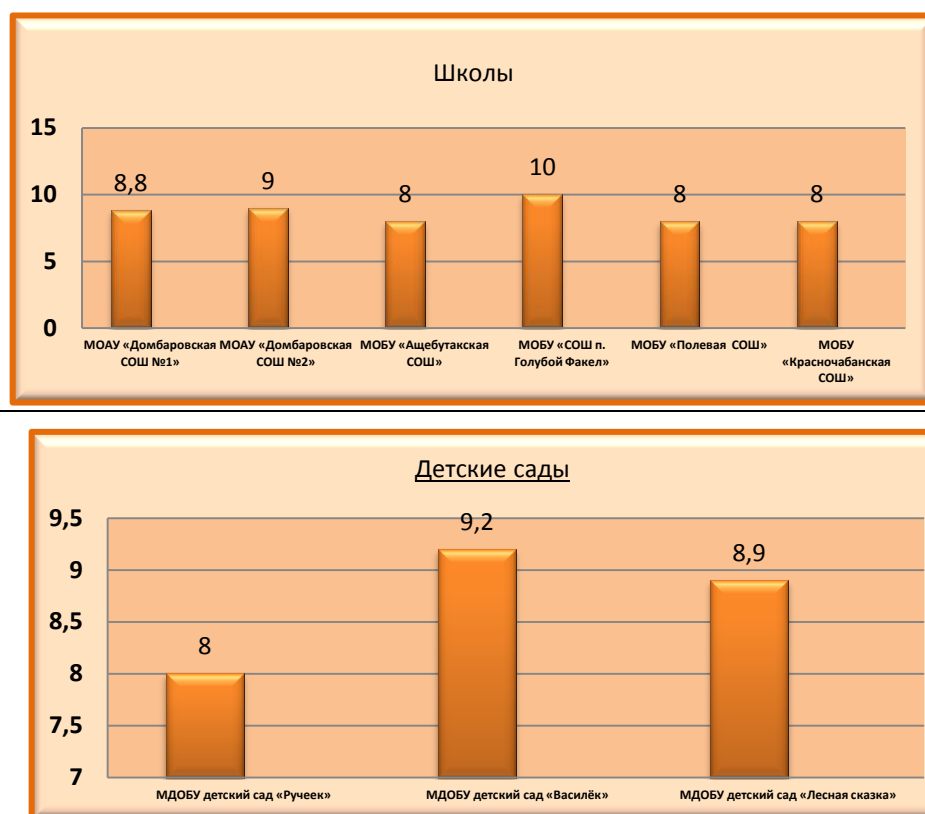
В оценке сайтов ОО учитывались:

- информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).
- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).
- пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

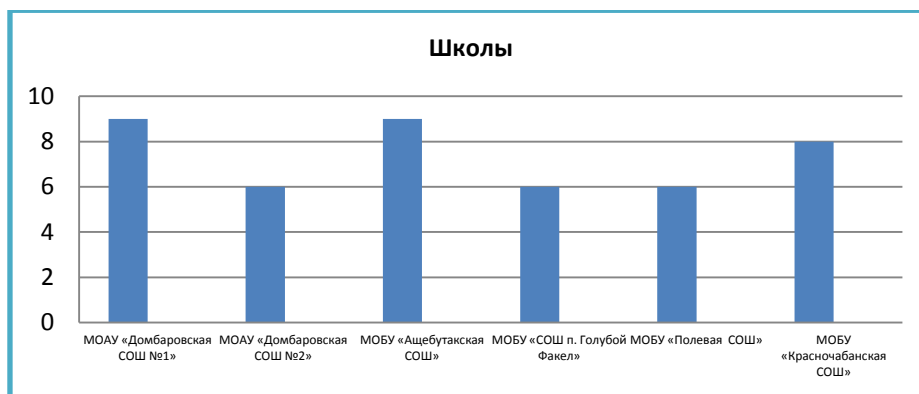
Исследование интернет-сайтов ОО осуществляли все члены общественного Совета методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент - анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Рейтинг ОО (в баллах) по блоку 1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

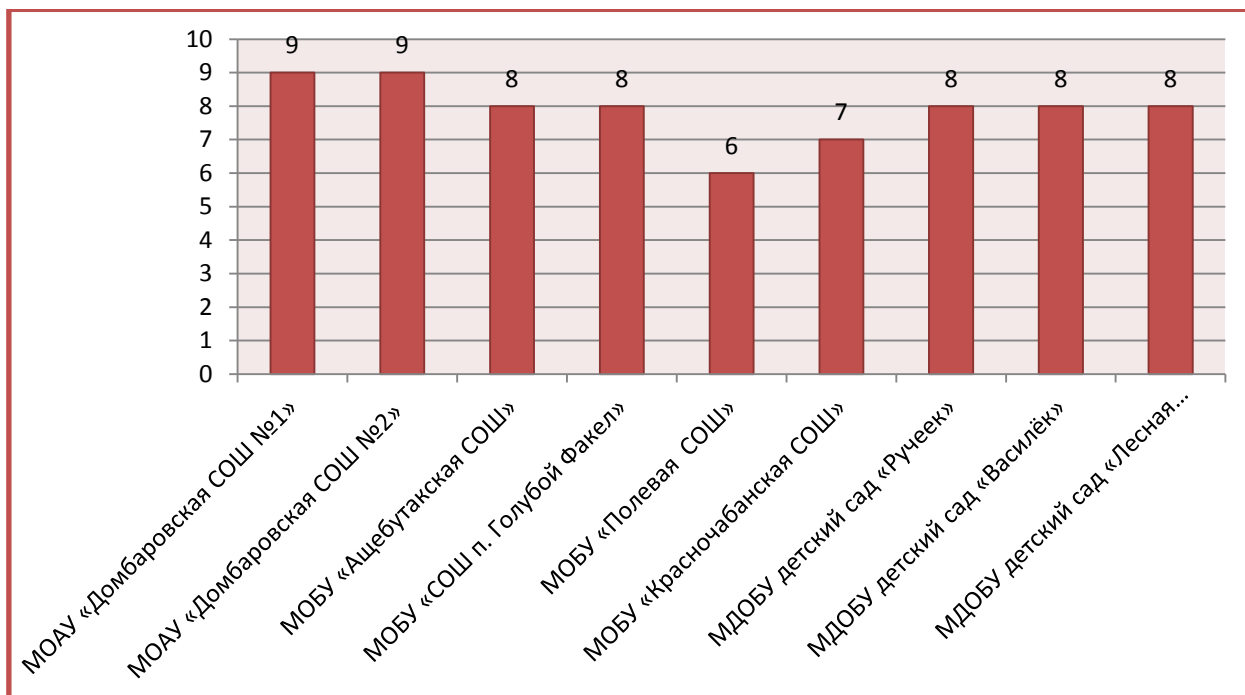
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (сайт) представлен в диаграмме 1.



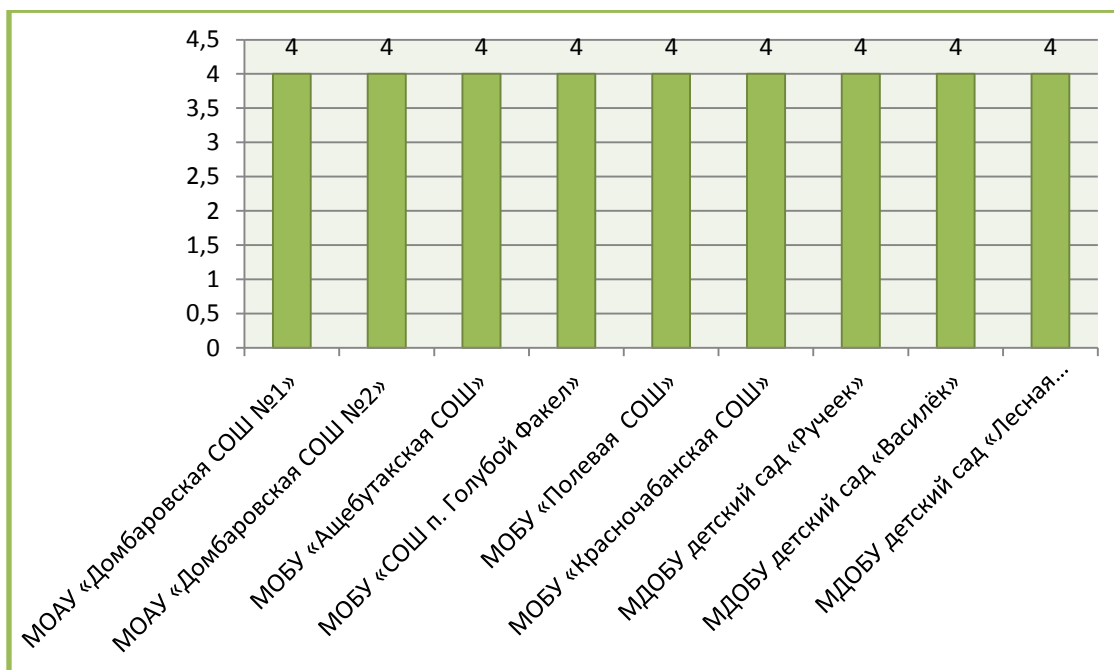
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации



1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, 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:



1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)



Как показывает диаграмма, ситуация в отношении сайтов одной из организаций является достаточно проблемной: набрана лишь менее половины из возможных 10 баллов.

По первому блоку отмечается, что практически во всех ОО представлена следующая информация:

- режим и график работы ОО
- документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- календарные учебные графики;
- отчеты о результатах самообследования, публичные доклады;
- информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);
- дополнительная информация (новости, мероприятия и др.)

В числе **положительных результатов** оценки пользовательской доступности и мобильности сайтов следующие: доступность разных браузеров, обновление информации не реже 1 раза в две недели; датирование размещенных документов и материалов. Во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО

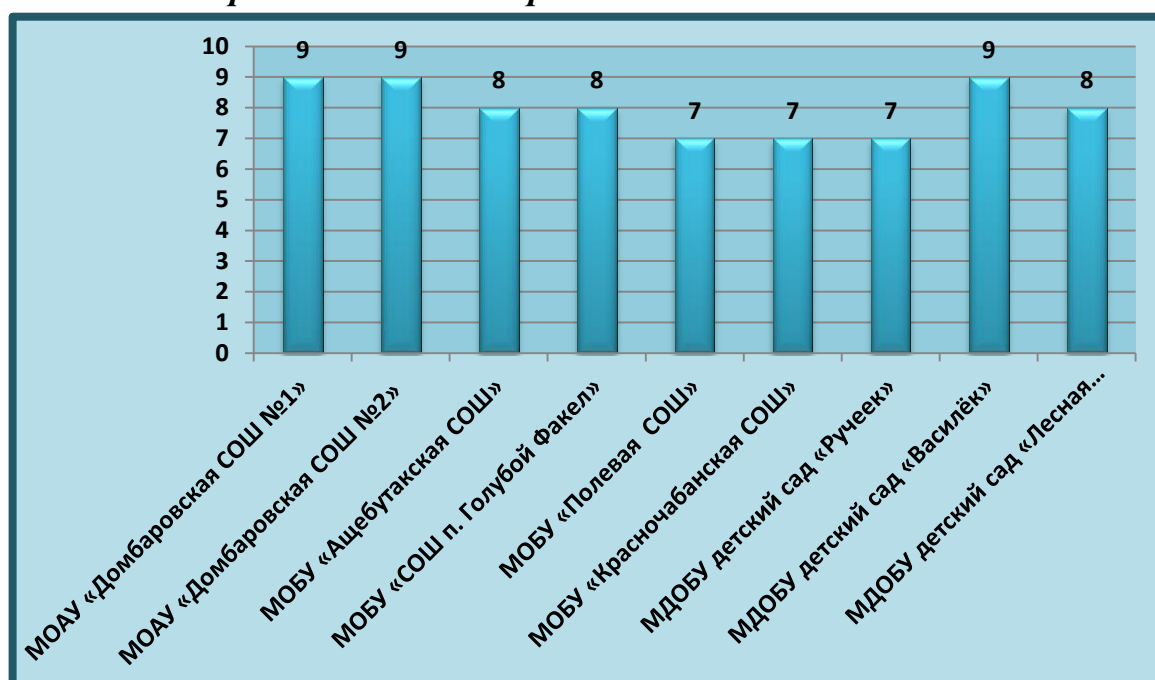
В целом на сайтах обследованных ОО достаточно полно представлена общая информация об организациях. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет - представительств.

Замечания: на всех обследованных сайтах недостаточно представлены документы, регламентирующие образовательный процесс образовательной организации

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации, а также при посещении образовательной организации)

Данный рейтинг сформирован на основании 7 показателей по 34 параметрам.

Рейтинг ОО (в баллах) по блоку «2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» представлен в диаграмме 2



Выводы:

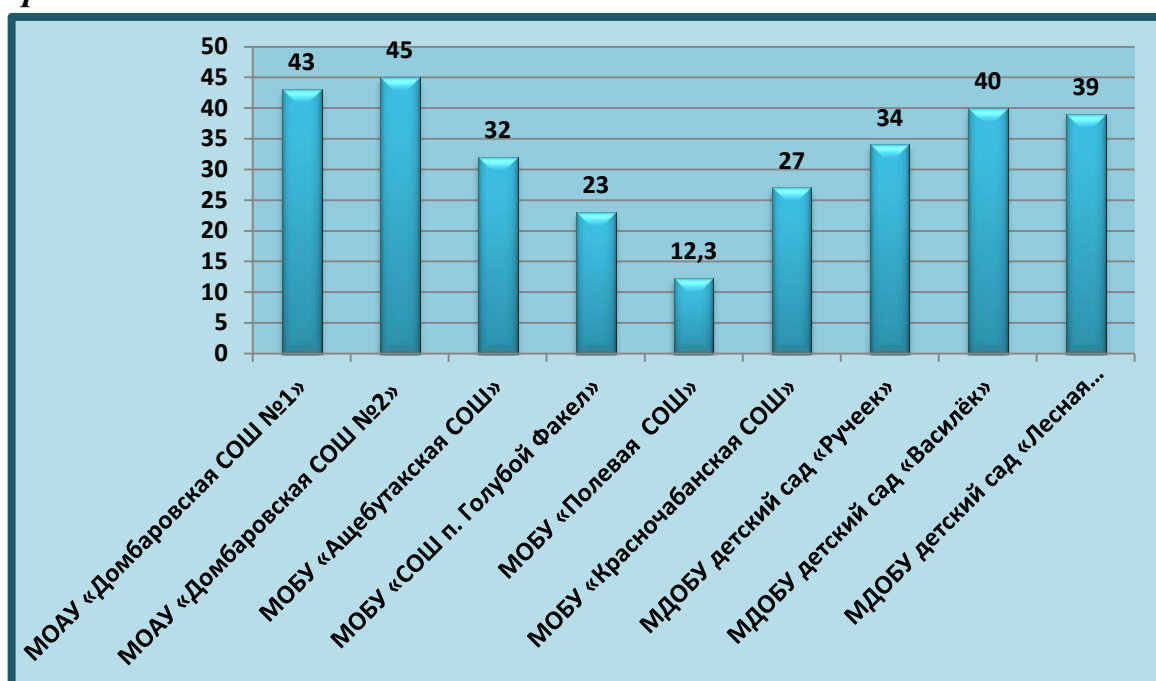
С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, помимо безопасных подходов в учреждение образования, одной из составляющих комфортности является оснащение санитарных комнат предметами гигиены, оборудование мест для сидений в рекреациях, оборудование мест для раздевания получателей услуги (родителей), обозначение знаков о видеонаблюдении. Данные дефициты выявлены в большинстве образовательных организаций.

В числе **положительных результатов** члены общественного Совета отмечают следующее: территория всех ОО ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех ОО оборудование на территории выглядит исправным. Везде имеется гардероб, предусмотрены

источники питьевой воды, имеются туалеты для мальчиков и девочек. В исправленном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

В целом ОО соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Рейтинг ОО (в баллах) по блоку «Результативность образовательной деятельности организации» представлен в диаграмме 3



Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации (на основе опросов и социологических исследований)

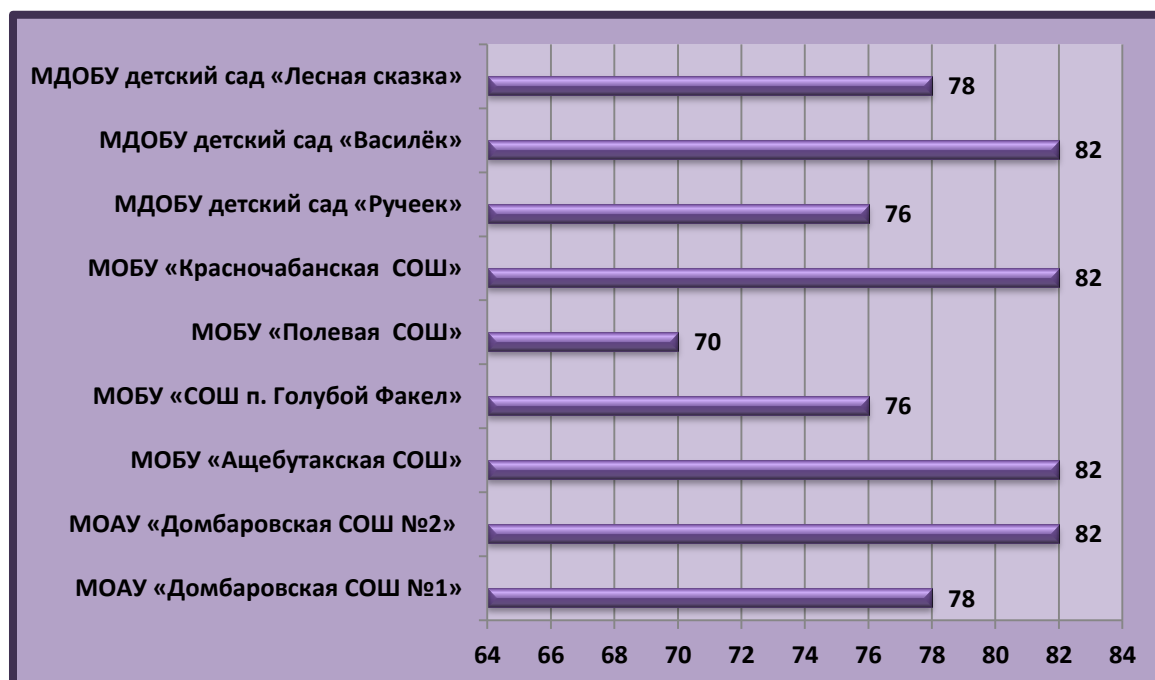
Данный рейтинг формировался на основании двух показателей. Членами общественного Совета посещались образовательные организации. Во время посещений со стороны работников наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Были сделаны контрольные звонки. Учитывались количество наборов номера; время дозвона; количество переадресаций; время разговора; удовлетворенность точностью ответа; соблюдение норм делового этикета. Во все образовательные организации практически можно дозвониться с первого раза, кроме МОБУ «Полевая СОШ», МОБУ «Красночабанская СОШ». Было сделано несколько

звонков. Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставляемой информации.

Замечания следующие: в ответе чаще всего указывалось название организации, но не назывались ФИО, принявшего звонок, и его должность. В большинстве ОО нет графика приема граждан по личным вопросам.

Диаграмма 4 «Оценка доброжелательности и компетентности сотрудников ОО» (результаты приведены в баллах)



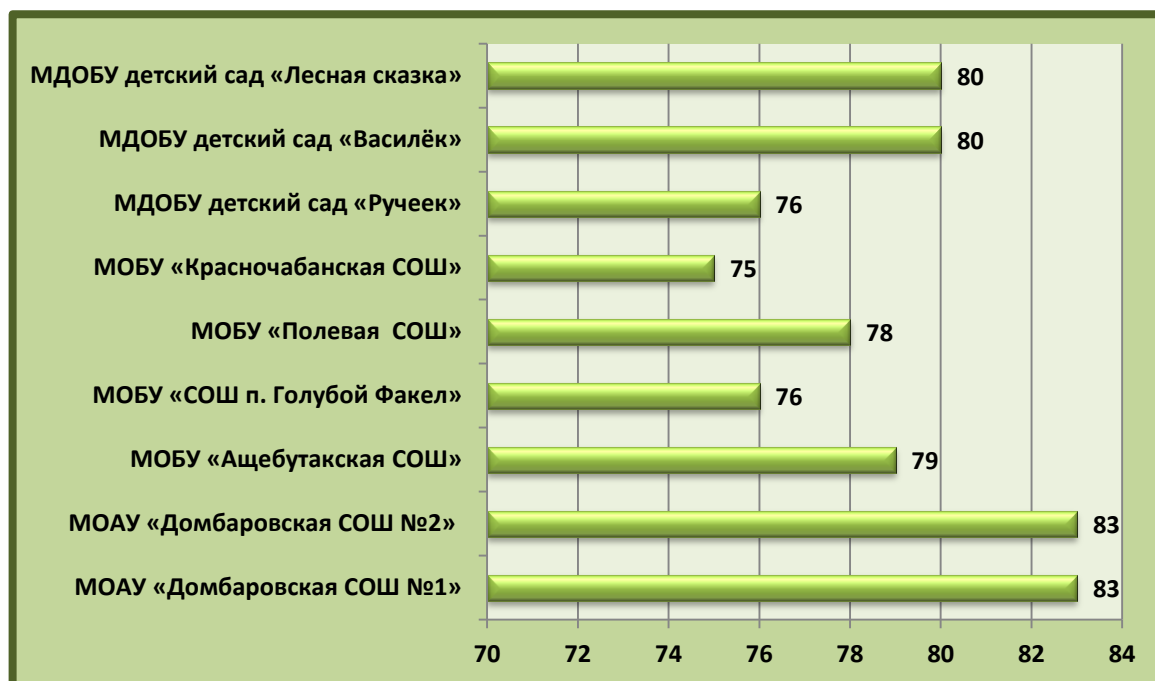
Рекомендовано всем образовательным организациям по данному показателю разработать стандарт оказания услуги по телефону.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности качеством образовательной деятельности (на основе опросов и социологических исследований)

В результате опроса по данному показателю учитывалось три параметра.

Анкетирование родителей и устный опрос выявили достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей всех ОО уровнем обучения - диапазон положительных ответов от 70 до 100%, уровнем воспитательной работы – от 70 до 90%, результатами обучения ребенка – от 70 до 85%.

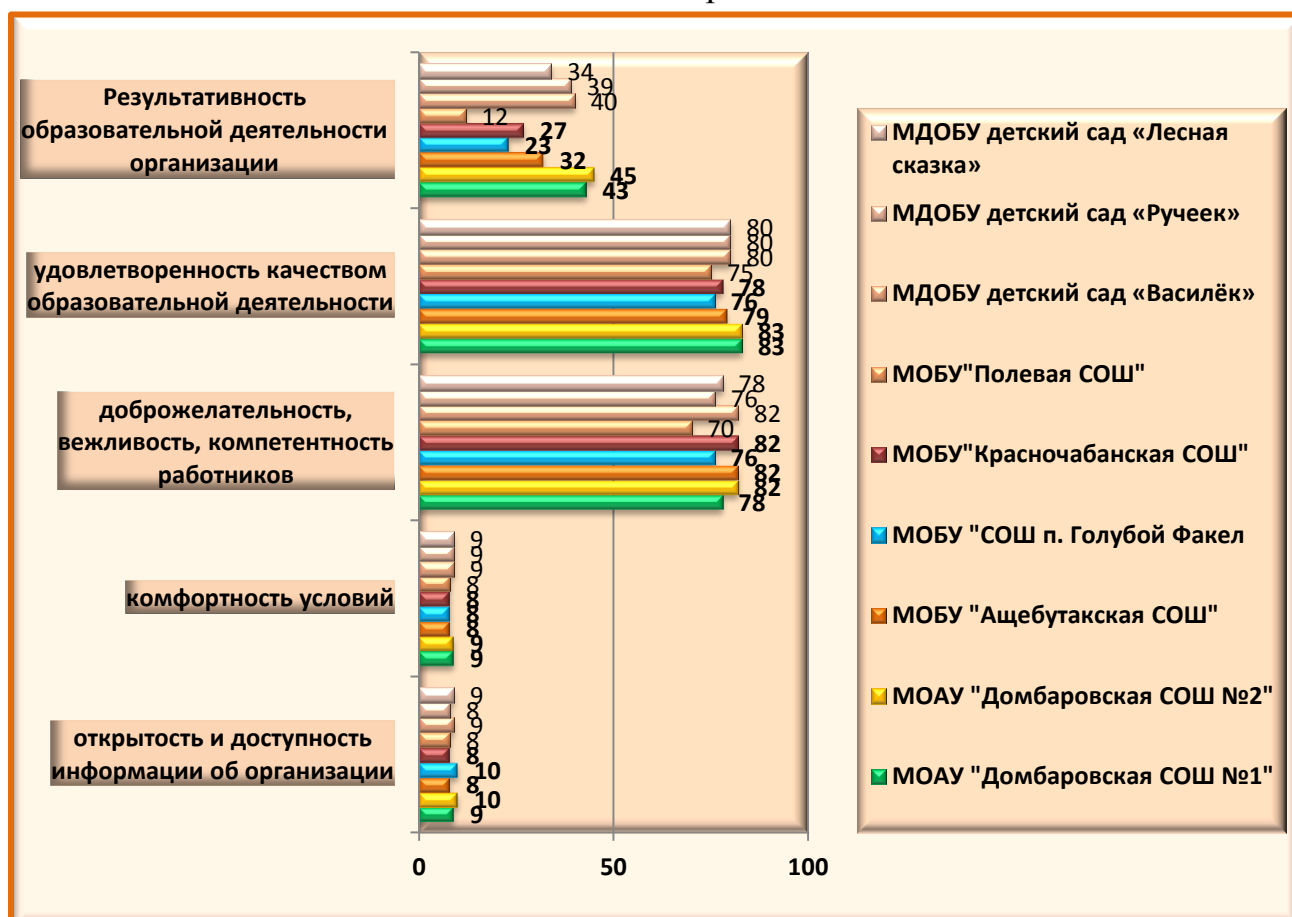
Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Удовлетворенность потребителя качеством образовательной деятельности» представлен в Диаграмме 5.



Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом (в баллах)

Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности образовательных организаций представлены на следующем диаграмме 5.

Рейтингование всех образовательных



организаций осуществлялось по формуле:

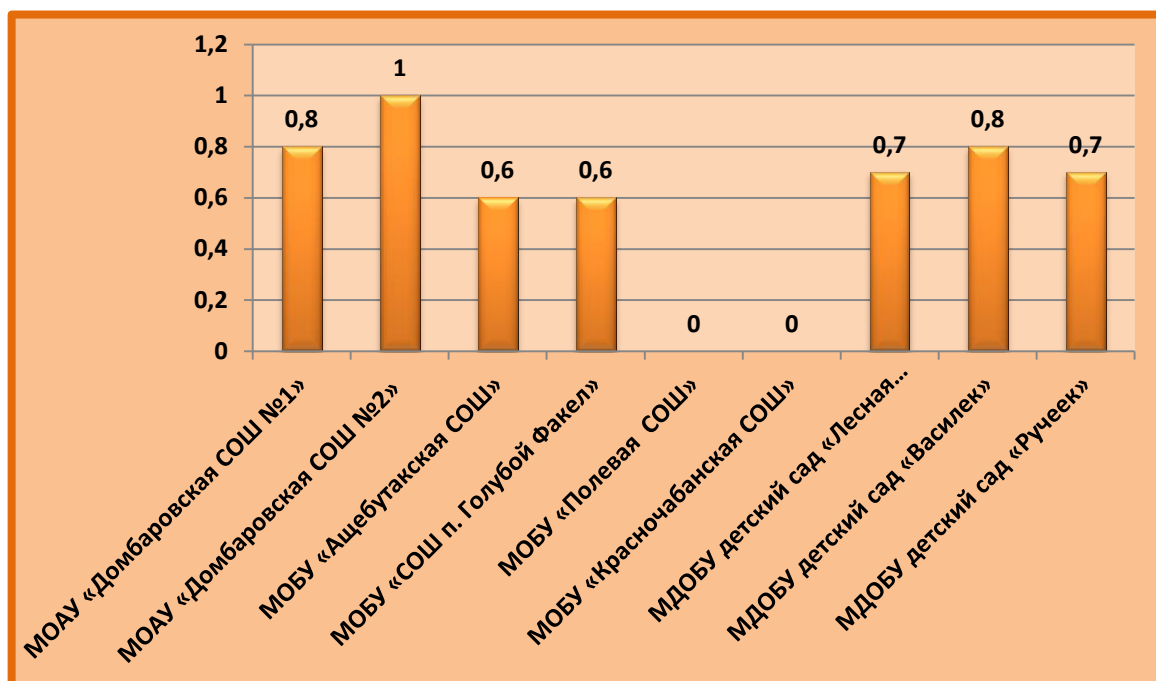
$$R = \frac{P_{\text{ш}} - P_{\text{min}}}{P_{\text{max}} - P_{\text{min}}}$$

где R -рейтинг школы,

$P_{\text{ш}}$ - показатель школы по итоговой сумме баллов,

P_{min} -показатель наименьший (соответствует показателю школы с минимальным значением итоговой суммы баллов),

P_{max} -показатель наибольший (соответствует показателю школы с максимальным значением итоговой суммы баллов)



Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении членов общественного Совета о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования и устного опроса.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий комфорта

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта в зданиях образовательных организаций.

Обратить внимание на следующие моменты:

- оснащение туалетных комнат предметами гигиены;
- оборудование мест для сидений в рекреациях;
- продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов.

III. Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков.