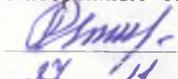


УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета при Исполнительном  
 комитете муниципального  
 образования город  
 Набережные Челны

 Р.Д. Ипеева  
 «07» 11 2017 года

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности  
 муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения  
 «Средняя общеобразовательная школа № 3»  
 г. Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещено в том числе на официальном сайте Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>	Баллы (от 0 до 10)	10
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>	Баллы (от 0 до 10)	10
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	Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Баллы (от 0 до 10)	10
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Изучение журнала обращения граждан (Книга жалоб и предложений), (Книга отзывов), другие материалы	Баллы (от 0 до 10)	9,5
			<b>Max. 40 б.</b>	<b>39,5</b>
<b>II. Комфортность условий и доступность их получения</b>				
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	10
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	9
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , статотчет организации, отчет о результатах самообследования	Баллы (от 0 до 10)	10
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , отчет о результатах самообследования	Баллы (от 0 до 10)	8

2.5.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	10
2.6.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	10
2.7.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, в других массовых мероприятиях	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр достижений (Кубки, грамоты, дипломы)	Баллы (от 0 до 10)	6
			<b>Max. 70 б.</b>	<b>63,0</b>
<b>III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</b>				
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,9
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,9
			<b>Max. 20 б.</b>	<b>19,8</b>
<b>IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,6
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,0
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,5
			<b>Max. 30 б.</b>	<b>28,1</b>
			<b>Всего</b>	<b>150,4</b>
			<b>Max. 160 б.</b>	

Выводы и предложения  
независимых экспертов, родителей (законных представителей обучающихся)  
по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности  
в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3»,  
г. Набережные Челны, Республика Татарстан

1. По первому критерию **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»** показатель составил **39,5 баллов** (max.40,0 баллов), это **98,8%**.

По итогам исследования официального сайта организации:

1.1. и 1.2. Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах в информационной системе «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru> об организации и наличие сведений о педагогических работниках обозначилась в полном объеме.

По итогам работы независимых экспертов:

1.4. Не проводится ранжирование обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

По результатам мониторинга «тайных /слепых» звонков, анонимных писем на электронные почты:

1.3. В первый день дозвонились в рабочее время и получили полный ответ на анонимный звонок и получили ответ на анонимное письмо по электронной почте, содержащее полную информацию со ссылкой на нормативные документы, что указывает на отлаженную работу по взаимодействию с получателями образовательных услуг по телефону и электронной почте.

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 3,0% считают недоступным взаимодействие с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети "Интернет»;

- 2,0% считают недостаточно информирования о деятельности организации.

2. По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** показатель составил **59,0 баллов** (max.70,0 баллов), это **84,3%**.

По итогам работы независимых экспертов:

2.4. Отсутствует дополнительная (авторская) образовательная программа.

2.5. Для педагогического состава не оборудована комната по охране здоровья и релаксации.

2.7. Не подготовлены участники олимпиад и различных конкурсов всероссийского и международного уровня.

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 8% не удовлетворены качеством питания детей;

- 8% не удовлетворены материально-техническим оснащением и информационными ресурсами;

- 7% не удовлетворены возможностями развития творческих способностей обучающихся;

- 6% не удовлетворены условиями в организации для индивидуальной работы с детьми;

- 5% указывают на отсутствие оборудования для дополнительного образования;

- 3% считают недоступными услуги для лиц с ОВЗ и инвалидов;

- 3% не удовлетворены условиями безопасности организации;

- 1% считают, что условия оказания услуг обучающимся некомфортные.

3. По третьему критерию **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»** показатель по мнению родителей (законных представителей детей) составил 19,8 балла (max.20,0 баллов), это 99%, том числе:

- 99% удовлетворены компетентностью работников организации;

- 99% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников;

- 1% не удовлетворены компетентностью педагогических работников;

- 1% не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

4. По четвертому критерию **«Удовлетворенность качеством оказания услуг»** показатель по мнению родителей (законных представителей детей) составил **28,1 баллов** (max.30,0 баллов), это **93,7%**, в том числе:

- 96,4% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 90% удовлетворены материально-техническим обеспечением организации;
- 94,6% готовы рекомендовать организацию своим родственникам и близким;
- 3% не удовлетворены качеством образовательных услуг и качеством проводимых мероприятий группового характера;
- 1% недовольны содержанием воспитательной работы;
- 3% не удовлетворены уровнем благоустройства и содержанием помещений, прилегающей территории организации.

Рекомендации:

- журнал обращения граждан разместить на доступном для всех месте. Назначить ответственное лицо за регистрацию и ранжирование обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг;
- регулярно проводить работу по привлечению активных пользователей сайта организации, активизировать каналы обратной связи для внесения предложений потребителей услуг, выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг;
- повысить требования по охране и укреплению здоровья, организации питания обучающихся;
- создать условия для индивидуальной работы с одаренными обучающимися;
- приобрести оборудование для организации дополнительных услуг в организации;
- оборудовать комнату релаксации и психологической разгрузки для педагогических работников;
- обеспечить возможность развития творческих способностей обучающихся и их участия в конкурсах и олимпиадах, выставках и смотрах всероссийского и международного уровней.

## План мероприятий по улучшению качества образовательной деятельности

(наименование организации)

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы организации	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения	Источник финансирования
		Фактическое	Максимально возможное			
<i>(наименование критерия № 1 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 2 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 3 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 4 независимой оценки качества работы организации)</i>						