

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

_____ Р.Д. Ипеева

«__» _____ 2017 года

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности
 муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
 г. Набережные Челны Республики Татарстан
 «Средняя общеобразовательная школа № 44
 с углубленным изучением отдельных предметов»

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации				
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 www.bus.gov.ru)	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Баллы (от 0 до 10)	10,0
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Баллы (от 0 до 10)	10,0
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 https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Баллы (от 0 до 10)	10,0
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)	10,0
			Max. 40 б.	40,0
II. Комфортность условий и доступность их получения				
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	10,0
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)	9,0
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Сайт организации на https://edu.tatar.ru , статотчет организации, отчет о результатах самообследования	Баллы (от 0 до 10)	10,0
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Баллы (от 0 до 10)	8,0

		отчет о результатах самообследования		
2.5.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Сайт организации на https://edu.tatar.ru , отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	10,0
2.6.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Сайт организации на https://edu.tatar.ru , визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	8,0
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 https://edu.tatar.ru , отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр достижений (Кубки, грамоты, дипломы)	Баллы (от 0 до 10)	7,0
			Max. 70 б.	62,0
III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников				
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)	8,4
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)	9,4
			Max. 20 б.	17,8
IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
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)	8,1
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)	8,1
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)	8,5
			Max. 30 б.	24,7
			Всего Max. 160 б.	144,50

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей обучающихся)
по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности
МБОУ г. Набережные Челны Республики Татарстан
«Средняя общеобразовательная школа № 44
с углубленным изучением отдельных предметов»

1. По первому критерию **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»** показатель составил **40,0 баллов** (max.40,0 баллов), это **100%**.

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

1.3. В первый день дозвонились в рабочее время, на анонимный звонок ответил человек, обладающий информацией. На анонимное письмо по электронной почте два раза получены ответы в тот же день с полной информацией.

По итогам работы независимых экспертов:

1.4. Замечаний и предложений нет.

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 7% считают недостаточно информирования о деятельности организации;
- 2% считают недоступным взаимодействие с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети "Интернет».

2. По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** показатель составил **62,0 балла** (max.70,0 баллов), это **88,6%**.

По итогам работы независимых экспертов:

2.1. Замечаний и предложений нет.

2.2. Не оборудован специализированный кабинет по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки).

2.3. Замечаний и предложений нет.

2.4. В СОШ не реализуются дополнительные (авторские) образовательные программы.

2.5. Замечаний и предложений нет.

2.6. При работе с детьми с ОВЗ и инвалидами не используются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, не предоставляются услуги ассистента оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

В СОШ недостаточно обеспечена доступность для детей с ОВЗ и инвалидов всех помещений, где осуществляется образовательная деятельность.

2.7. Нет в наличии возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие и победы на спортивных олимпиадах регионального, всероссийского и международного уровней.

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 29% не удовлетворены условиями для реализации возможностей развития творческих способностей детей;

- 29% не удовлетворены условиями в организации для индивидуальной работы с детьми;

- 24% указывают на отсутствие оборудования для дополнительного образования;

- 18% считают недоступными услуги для лиц с ОВЗ и инвалидов;

- 16 % не удовлетворяет порядок организации и оплата дополнительных услуг;

- 15% не довольны санитарно-гигиеническими условиями в организации;

- 12% не удовлетворены уровнем благоустройства и содержанием помещений, прилегающей территории организации;

- 11% не удовлетворены условиями безопасности организации;

- 7% считают не комфортными условия оказания услуг обучающимся;

- 3% просят увеличить количество кружков по интересам;

- 3% просят организовать бесплатные курсы по предметам;
- 3% предлагают увеличить количество мероприятий в школе;
- 1% предлагает переход на 5-ти дневное обучение.

3. По третьему критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» показатель составил 17,8 баллов (max.20,0 баллов), это 89%.

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 84,3% удовлетворены компетентностью работников организации;
- 93,6% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников;
- 15% не удовлетворены компетентностью педагогических работников;
- 9% не устраивает квалификация педагогов;
- 4% считают недоброжелательной формой общения персонала с детьми.

4. По четвертому критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» показатель составил 24,7 баллов (max.30,0 баллов), это 82,3%.

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 80,7% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 80,7% удовлетворены материально-техническим обеспечением организации;
- 85% готовы рекомендовать организацию своим родственникам и близким;
- 43% не удовлетворены качеством питания детей;
- 22% не удовлетворены материально-техническим оснащением и информационными ресурсами;
- 17% не удовлетворены качеством образовательных услуг;
- 16% не готовы рекомендовать организацию своим родственникам и близким;
- 14% не удовлетворены качеством содержания воспитательной работы.
- 14% не удовлетворены оперативностью решения вопросов в организации;
- 13% не удовлетворены качеством проводимых мероприятий группового характера;
- 4% требуют ремонта здания школы.

Предложения:

1. Провести анализ результатов НОК образовательной деятельности с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество образовательной деятельности и продумать возможности его повышения.
3. Провести анализ организации платных дополнительных услуг и ценообразования, качества проводимых мероприятий группового характера, содержания воспитательной работы, организации питания и медико-санитарного контроля в образовательной организации. Результаты довести до сведения родителей (законных представителей обучающихся).
4. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг, совершенствование материально-технического и информационного обеспечения, обеспечение возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, создание условий для индивидуальной работы с одаренными обучающимися, увеличение объема и качества реализации программ дополнительного образования, развития творческих способностей и интересов обучающихся, а также их участия в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах и соревнованиях различного уровня.
5. Продолжить работу по созданию «доступной среды» для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, расширить количество оказываемых им услуг и разместить на официальных сайтах организации адаптированные образовательные программы.
6. Создать механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрика «вопрос-ответ», анкетирование и другое). Проводить мониторинг удовлетворенности качеством образовательной деятельности СОШ.
7. Обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте, виртуальной приемной) и наличия ранжированной информации об обращениях граждан, назначить ответственных лиц по взаимодействию СОШ с гражданами.

8. Разработать, согласовать с управлением образования и по делам молодежи и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации по результатам НОК образовательной деятельности 2017 года.

9. Разместить итоговые результаты НОК образовательной деятельности и план мероприятий по улучшению качества работы СОШ на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru>, www.bus.gov.ru.