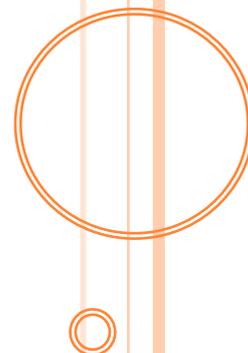


**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О
ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ ОКТЯБРЬСКОГО
РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

***ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПРИ ОТДЕЛЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА***



Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Октябрьского района Амурской области.

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 образовательных организаций Октябрьского района Амурской области.

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями Министерства образования Российской Федерации от 14.09.2016 № 02-860. Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты и информационные стенды и таблички; безопасность, благоустройство и комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

В соответствии с решением Общественного Совета (*протокол № 1 от «25» января 2019 г.*) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 18 общеобразовательных организациях района.

Цели и задачи проведения независимой оценки.

Цели реализации независимой оценки качества работы ОО:

- 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.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

- 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.

Независимая оценка проводилась, во-первых, в отношении 18 общеобразовательных организаций района:

1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 с. Екатеринославка» (МОУ СОШ № 1 с. Екатеринославка)
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 с. Екатеринославка» (МОУ СОШ № 2 с. Екатеринославка)
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Варваровка» (МОУ СОШ с. Варваровка)
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа п. Восточный» (МОУ СОШ п. Восточный)
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Песчаноозёрка» (МОУ СОШ с. Песчаноозёрка)
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Романовка» (МБОУ СОШ с. Романовка)
7. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Короли» (МОУ СОШ с. Короли)
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Средняя общеобразовательная школа п. Трудовой» (МОБУ СОШ п. Трудовой)
9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Новомихайловка» (МБОУ СОШ с. Новомихайловка)
10. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Николо-Александровка» (МБОУ СОШ с. Николо-Александровка)
11. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа п. Мухинский» (МОУ СОШ п. Мухинский)
12. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Максимовка имени Станислава Брянкина» (МОУ СОШ с. Максимовка)
13. муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 1 с. Екатеринославка «Солнышко» (МДОБУ ДС № 1 с. Екатеринославка)
14. муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 3 с. Екатеринославка «Дюймовочка» (МДОБУ ДС № 3 с. Екатеринославка)
15. муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 4 с. Екатеринославка «Аленушка» (МДОБУ ДС № 4 с. Екатеринославка)

16. муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский садс. Варваровка «Радуга» (МДОБУ ДС с. с. Варваровка)
17. муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад п. Восточный «Тополёк» (МДОБУ ДС п. Восточный)
18. муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр внешкольной работы с. Екатеринославка» (МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка)

Во-вторых, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций.

1. <http://varvarovka.ucoz.net> - МОУ СОШ с. Варваровка
2. <http://www.vostochka2011.edusite.ru> - МОУ СОШ п. Восточный
3. <http://katerina-slavka.ucoz.ru> - МОУ СОШ № 1 с. Екатеринославка
4. <http://emousosh2.ru> - МОУ СОШ № 2 с. Екатеринославка
5. <http://school-koroli.ucoz.ru> - МОУ СОШ с. Короли
6. <http://maksimovka2016.ucoz.com> - МОУ СОШ с. Максимовка
7. <http://muhscol2015.lbihost.ru> - МОУ СОШ п. Мухинский
8. <http://school-nikoloam.ucoz.ru> - МБОУ СОШ с. Николо-Александровка
9. <http://novomixschool.ucoz.ru> - МБОУ СОШ с. Новомихайловка
10. <http://www.peschanoozerk.ru> - МОУ СОШ с. Песчаноозерка
11. <http://www.romanovkaschool.ucoz.ru> - МБОУ СОШ с. Романовка
12. <http://trudovoi2013.ucoz.ru> - МБОУ СОШ п. Трудовой

Период проведения исследования: оценка сайтов образовательных организаций была проведена в период с 15 сентября 2019 по 31 декабря 2019 года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 01 января 2019 по 31 декабря 2019 года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось командой экспертов Общественного Совета, созданного при отделе образования администрации Октябрьского района (далее – совет по образованию), в составе 5 человек.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций.

Независимая оценка в местах представления образовательных услуг проводилась по четырем основным блокам критериев:

- I. Открытость и доступность информации об образовательной организации.**
 - 1.1. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (*сайт*).
 - 1.2. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно (*информационные стенды и таблички-указатели*).
- II. Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.**
 - 2.1. Безопасность и комфортность территории ОО.

2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО.

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.

3.1. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющиеся в процессе общения по телефону.

IV. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОО.

4.1. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

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 **500** респондентов – родителей - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- **18** натуральных наблюдений на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- **контент-анализ** информации на сайтах ОО, информационных стендах и табличках.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности ОО.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации.

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (сайт).

Независимая оценка качества **организации информирования потребителей** через сайт ОО проводилась на основании 64 критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса.

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в *Приложении № 1*.

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.

Исходя из вышеизложенного оценка сайтов образовательных организаций осуществлялась по следующим параметрам:

- 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 2 эксперта методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт) представлен в *Диаграмме 1*.



Как показывает диаграмма, ситуация в отношении сайтов некоторых ОО является достаточно проблемной: набрана лишь половина/менее половины из возможных 100%.

Степень наличия информации по блокам представлена в таблице.

Наименование ОО	Информативность сайта/в баллах	Наличие обратной связи/в баллах	Пользовательская мобильность и доступность/в	Итого max - 64

		max - 49	max - 5	баллах max - 10	
1	МОУ СОШ с. Варваровка	33	4	10	47
2	МОУ СОШ п. Восточный	46	4	10	60
3	МОУ СОШ № 1 с.Екатеринославка	26	4	10	40
4	МОУ СОШ № 2 с.Екатеринославка	44	4	10	58
5	МОУ СОШ с.Короли	41	4	10	55
6	МОУ СОШ с.Максимовка	32	4	10	46
7	МОУ СОШ п.Мухинский	27	4	10	41
8	МБОУ СОШ с.Николо- Александровка	43	4	10	57
9	МБОУ СОШ с.Новомихайловка	29	4	10	43
10	МОУ СОШ с.Песчаноозерка	42	4	10	56
11	МБОУ СОШ с. Романовка	46	4	10	60
12	МОБУ СОШ п.Трудовой	36	4	10	50

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

- адрес школы;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- планы финансово-хозяйственной деятельности;
- календарные учебные графики;
- отчеты о результатах самообследования;
- результаты проверок надзорных органов;
- информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);
- дополнительная информация (новости, портфолио ОО, традиции и др.)

К основным информационным *дефицитам* по первому блоку можно отнести следующее:

- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;
- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, психолога);
- нет перечня услуг, оказываемых ОО за счет бюджетных средств;

- отсутствует информация о том, что ОО платных образовательных услуг не оказывают.

Менее информативен **блок второй «Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг»**.

Во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса, в наличии раздел «Интерактивные опросы».

Однако в отсутствуют разделы «Консультация», «Форум», что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи.

В числе **положительных результатов** оценки пользовательской доступности и мобильности сайтов (**блок третий**) следующие: доступность разных браузеров, обновление информации не реже 1 раза в две недели; датирование размещенных документов и материалов.

Основные информационные **дефициты**: отсутствие возможности записи в ОО в электронной форме; отсутствие блога администрации (за исключением 1-й ОО); нет мобильной версии сайта или приложений для мобильных устройств. В двух ОО материалы отмечено размещение материалов глубже 3-го уровня.

С точки зрения **полноты размещенной информации** наибольшее количество набранных баллов ОО по всем блокам – 2 из 3-х возможных, наименьшее – 0,6.

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 представлена информация об оказываемых услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО.

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно (информационные стенды и таблички-указатели).

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении № 2.

Выводы: в целом следует отметить, что практически во всех ОО **на стендах** есть следующая информация: расписание звонков; расписание занятий, в т.ч. изменения в расписании занятий; сведения о педагогах ОО с указанием кабинетов сведения о медицинских специалистах.

Таблички-указатели «Женский и мужской туалеты», «Раздевалка», «Столовая», «Медицинский кабинет», «Запасной выход», «Курить запрещено» есть во всех ОО, включая структурные подразделения.

В числе положительных практик эксперты отмечают, что в образовательных организациях большое внимание уделяется отражению на стендах информации о событиях повседневной жизни школы и ее традициях.

Среди **недостатков** информационной среды такие: отсутствие сведений об учредителе нет копий учредительных документов отсутствие графика каникул; нет сведений об администрации отсутствует перечень услуг, оказываемых ОО за счет бюджетных средств нет сведений о том, что ОО платных образовательных услуг не оказывает.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке:

- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;
- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении № 3.

Рейтинг ОО по критерию «Материально-техническое и информационное обеспечение» «Комфортность условий и доступность получения в ОО организации услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ» представлен в *Диаграмме №2*



Выводы:

С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, одной из составляющих комфортности является внешнее благоустройство территории школы; не менее важный показатель - безопасность подходов к зданию.

Максимальное количество баллов по данному блоку – 10, диапазон набранных баллов ОО – от **5** до **10**).

В числе **положительных результатов** эксперты отмечают следующее: территория всех ОО ограждена; отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения; в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с

ОВЗ (есть пандус или кнопка для вызова персонала); территория освещается в темное время суток; в наличии знаки о видеонаблюдении; во всех ОО оборудование на территории выглядит исправным.

Во всех ОО, включая структурные подразделения, имеются пункт пропуска; гардероб; спортивные залы; оборудованные столовые с местами для мытья рук; предусмотрены источники питьевой воды; в наличии туалеты для мальчиков и девочек; на каждом этаже – урны для мусора; отсутствуют разбитые оконные стекла. В исправленном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

Созданы условия для укрепления здоровья и организации питания -8,9 баллов

Созданы условия для индивидуальной работы -8,7

Создаются условия для обучения детей- инвалидов, детей с ОВЗ -5,75 балла

Созданы условия для развития разносторонней личности -8,41 баллов.

Выявленные дефициты:

- отсутствие гигиенических или душевых комнат;
- туалеты не оснащены предметами гигиены;
- на момент оценки не все помещения отвечали требованиям чистоты ;
- отсутствие мест для сидения в рекреациях;
- в гардеробах/раздевалках не предусмотрены индивидуальные шкафы ;
- проблемы в вопросах программного обеспечения дополнительного образования;
- Нет узких специалистов для работы с детьми с ОВЗ.

В целом ОО соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий. Тому свидетельство – набранные баллы.

Территории школ безопасны с точки зрения доступности; обеспечен доступ в ОО гражданам с ОВЗ. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

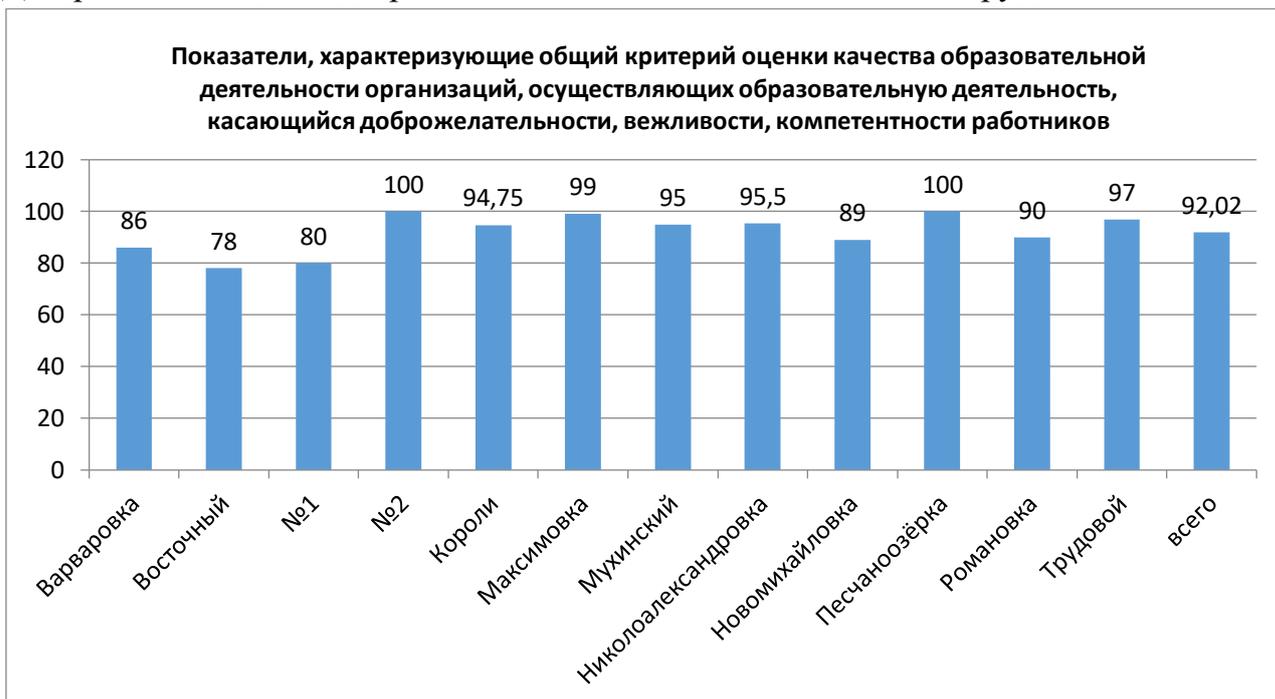
В ходе данного исследования проводился эксперимент. Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО. При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные количественные показатели по 6 критериям были переведены в проценты.

Показатели, использованные при составлении данного рейтинга:

- количество наборов номера;
- время дозвона;
- количество переадресаций;
- время разговора;
- удовлетворенность точностью ответа;

- соблюдение норм делового этикета.

Диаграмма 3 «Оценка доброжелательности и компетентности сотрудников ОО».



Выводы: при проведении эксперимента в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. Экспертами было совершено 12 звонков в 12 ОО, включая структурные подразделения.

Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, адекватное отношение в восприятии «легенды», отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставляемой информации. Минимальный показатель при оценке составил 80%, из 100% возможных.

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.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие **153** респондентов – родителей обучающихся. Анкетирование проводилось в период проведения публичных отчетов образовательных организаций, что позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально большое число респондентов.

Ответы родителей, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в проценты (**максимум – 100%**).

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены ниже.

Полученные результаты и выводы:

а) Блок вопросов, касающихся удовлетворенности родителей.

Анкетирование выявило **достаточно высокий уровень** удовлетворенности родителей всех ОО уровнем обучения (диапазон положительных ответов от **55 до 100%**); уровнем воспитательной работы (положительно ответили на вопрос от **72 до 89%** опрошенных); результатами обучения ребенка (от **83 до 88%** положительных ответов). Удовлетворены отношениями ребенка с педагогами от **80 до 96%** респондентов; своими отношениями с работниками ОО – от **83 до 98%**; отношением ребенка к обучению в целом – от **79 до 96%**. Как показали ответы респондентов, высокий уровень удовлетворенности питанием обучающихся отмечается. Значительно ниже этот показатель в **Большая** разница в показателях при ответе на вопрос, касающийся оформления помещений: лучший результат в

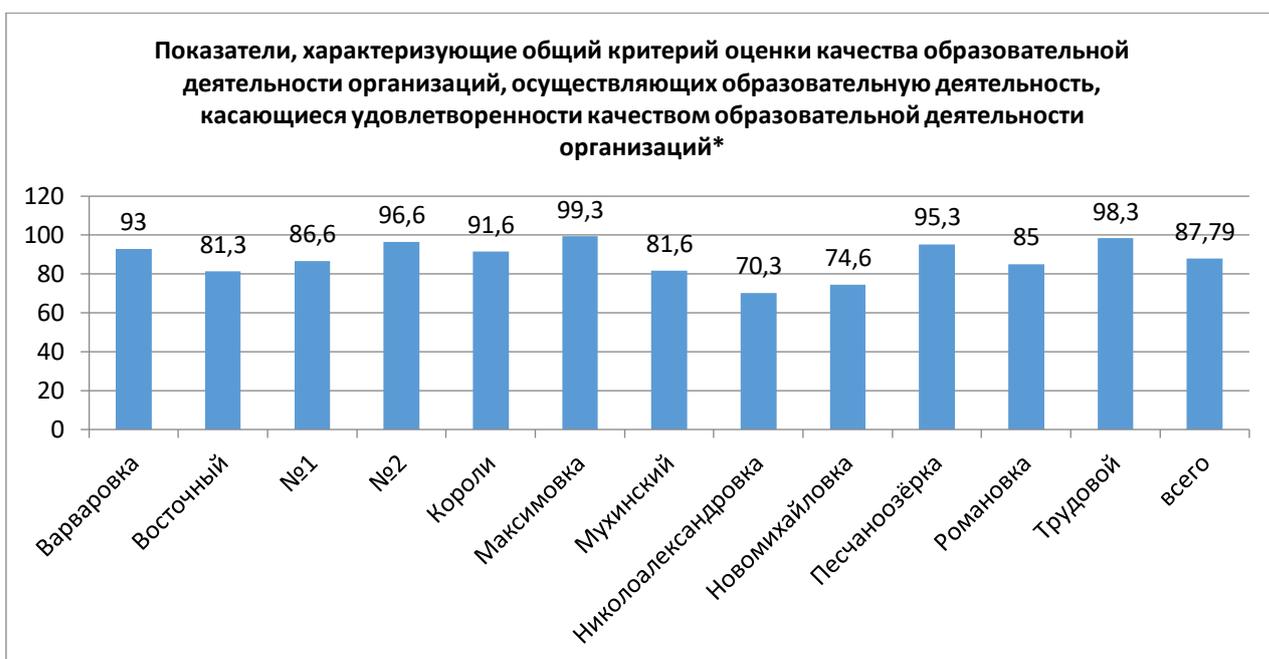
б) Блок вопросов, посвященный опыту взаимодействия родителей с работниками образовательных организаций.

По результатам анкетирования отмечено, что чаще всего родители обращаются к классным руководителям (от **68 до 94%** положительных ответов по всем ОО). Относительно равные показатели по факту обращения к руководителям ОО, педагогам. Поиск нужного специалиста в большинстве ОО в целом не вызывает затруднений, т.к. в этом родителям помогают работники школы, имеющиеся таблички-указатели. Неудовлетворенность в ответе на этот вопрос высказали **30%** респондентов, **13%**. Сразу попали на прием от **81 до 95%** опрошенных. Есть единичные случаи, когда прием откладывался под разными предлогами. Удовлетворены полученной информацией в вопросах обучения по разным предметам от **61 до 90%** респондентов; в выборе направлений внеурочной деятельности – от **47 до 79%**. Высокие результаты наблюдаются в части удовлетворенности родителей характером общения со специалистом.

в) Блок вопросов, касающихся возможности родителей влиять на процесс управления в образовательной организации.

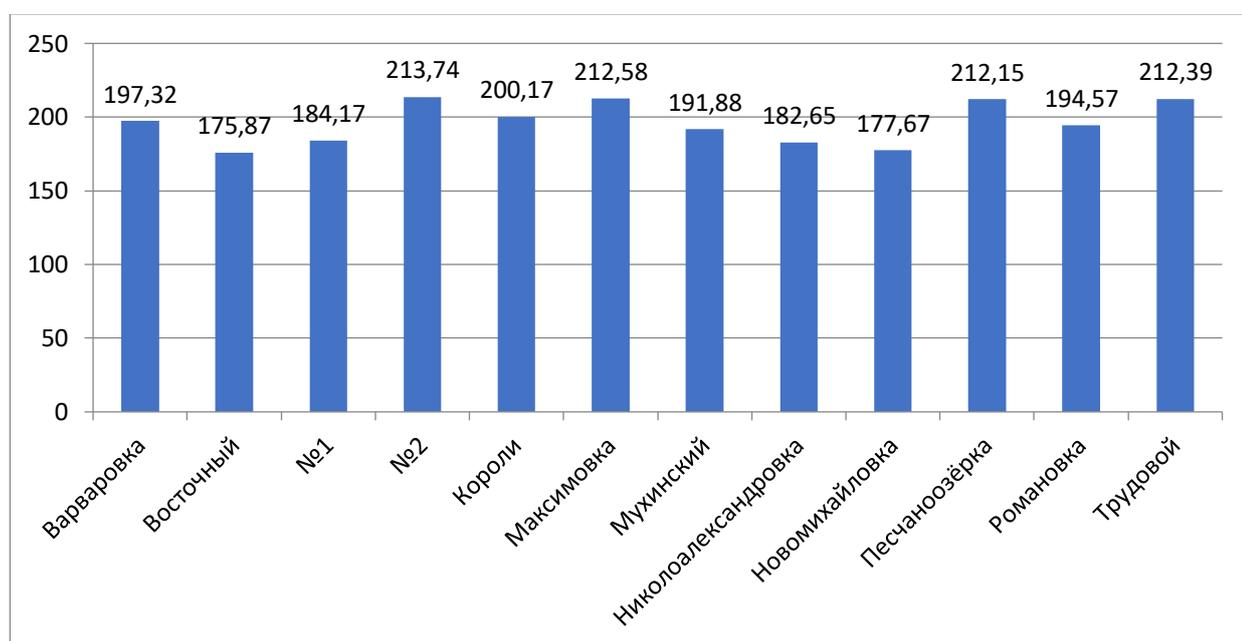
На вопрос «Учитывается ли мнение родителей при организации событий ОО» положительно ответили от **78 до 84%** опрошенных. Опрос показал, что родители имеют возможность посещать открытые мероприятия, участвовать в работе родительских советов (положительно ответили от **70 до 91%**)

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг» представлен в **Диаграмме 4**.



Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом.

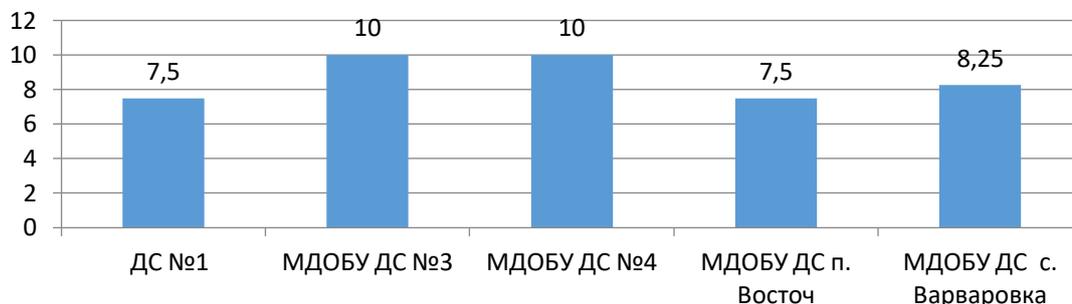
Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности образовательных организаций представлены на **следующем графике**.



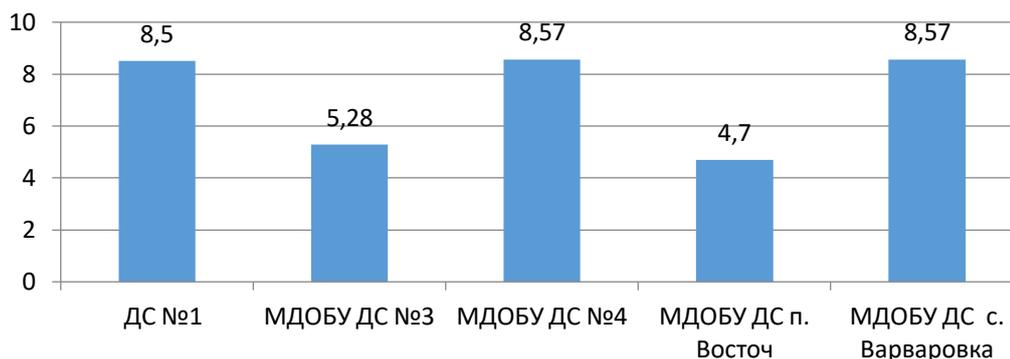
Первое место в общем рейтинге по всем критериям занимает МОУ СОШ с. Максимовка, на втором месте –МОУ СОШ №1 с. Екатеринославка, на третьем-МОУ СОШ п. Трудовой. Максимальное количество -220 баллов.

Далее представлены диаграммы показателей, проведенных дошкольными образовательными организациями:

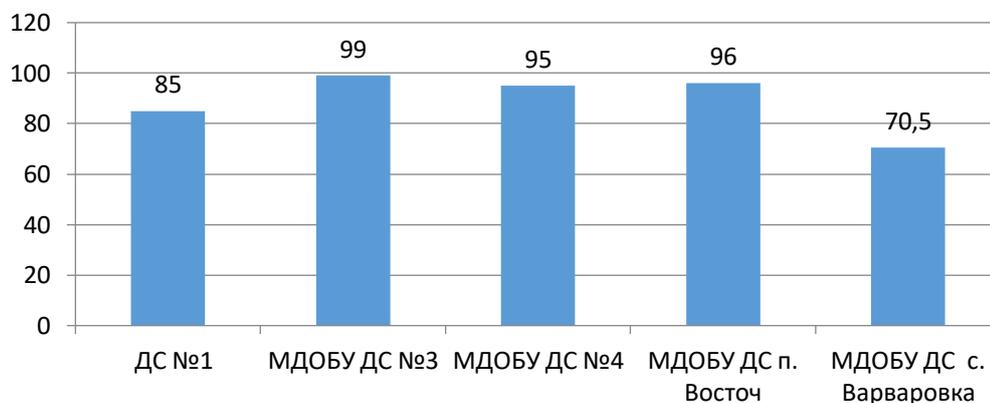
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

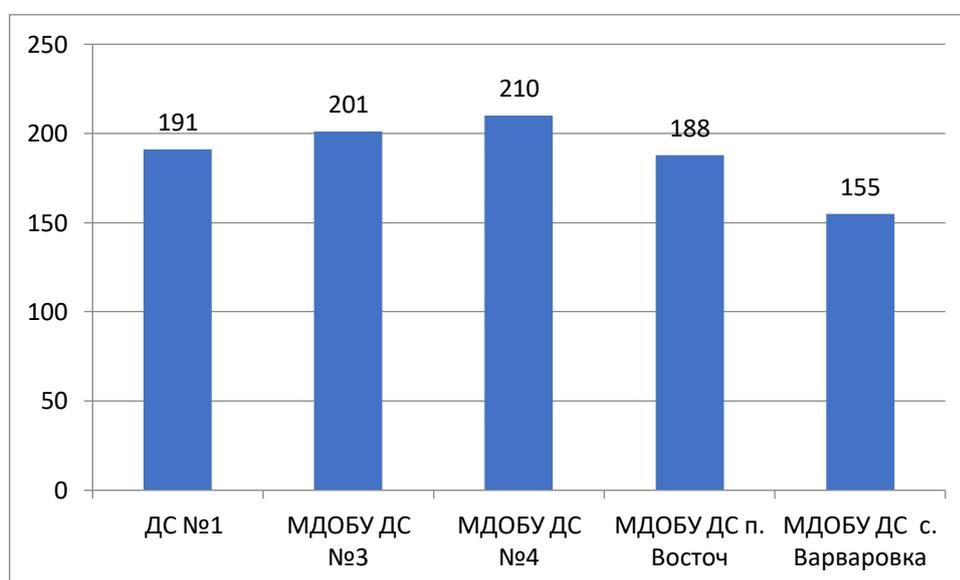
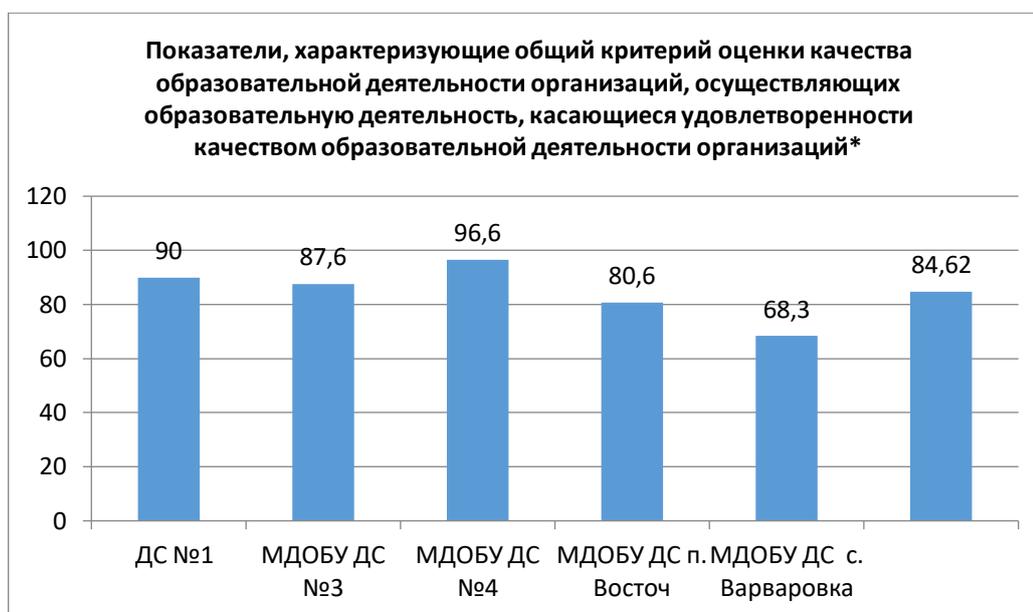


Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность



Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников





Первое место в общем рейтинге по всем критериям занимает МДОБУ №4 с.Екатеринославка на втором месте – МДОБУ №3 с. Екатеринославка, на третьем-МДОБУ №1 с. Екатеринославка. Максимальное количество -220 баллов.

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели

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, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.
3. Осуществить анализ внутренней информационной среды образовательных организаций. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

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

В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

- освещение в темное время суток;
- знаки о видеонаблюдении ;
- оснащение туалетных комнат предметами гигиены;
- обустройство мест для сидений в рекреациях;
- соблюдение чистоты в помещениях.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

III. Рекомендации по повышению 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 дефицитов.

