# Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования

#  согласно Федеральному закону от 21.07.2014 N 256-ФЗ "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"

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Белебеевская коррекционная школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья**

***Интегральный индекс качества = 83,3%***

***Сумма баллов по всем критериям = 133,3 балла***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Единица измерения (баллы/проценты) |
| I. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность  |
| 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, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru) | 7 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | 8 |
| 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 | 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) | 7 |
|  ИТОГО | 32 |
| II. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации  | 7 |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся  | 7 |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися  | 8 |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ  | 8 |
| 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  | 8 |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся  | 8 |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 8 |
|  ИТОГО | 54 |
| III. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников  |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 9,5 |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 9,5 |
|  ИТОГО | 19 |
| IV. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций  |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 9,6 |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 9,5 |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 9,2 |
|  ИТОГО | 28,3 |

Независимая оценка качества оказания услуг в ГБОУ Белебеевская коррекционная школа для обучающихся с ОВЗ проводилась по основным показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг образовательными организациями:

I. Открытость и доступность информации об образовательной организации (мониторинг сайта и информационных стендов в помещениях).

II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (осмотр и фотофиксация помещения образовательной организации).

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации (опрос получателей услуг).

IV. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг;

Независимое исследование уровня удовлетворенности деятельностью образовательной организации позволяет рекомендовать следующие мероприятия:

1. Проведение комплекса действий по повышению открытости и доступности информации образовательной организации;
2. Улучшение обеспечения комфортного нахождения посетителей в организации (в отношении удобств, мебели, инвентаря, оборудования);
3. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг
4. Повышение удовлетворенности получателей услуг, качеством предоставляемых образовательных услуг образовательной организацией.

Предложения по улучшению качества работы образовательной организации сформированы на основе ответов, в которых респонденты отметили неудовлетворительную оценку и/или получение услуги не в полном объеме, собранной информации при удаленном сборе, а так же на основе результатов работы общественных инспекторов при осмотре образовательной организации.

Предложения по улучшению качества работы
государственного бюджетного общеобразовательного учреждения
Белебеевская коррекционная школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Действие  | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1. **Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об образовательной организации**
 |
| 1.1 | Улучшить степень открытости и актуальности получения информации о предоставляемых образовательных услугах через школьный сайт: своевременно обновлять информацию об образовательной организации, контактной информации, нормативных правовых актов. | Наличие актуальной, доступной информации на сайте образовательной организации  | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность   |
| 1.2 | Повысить доступность способов обратной связи с получателями услуг, путем доведения до получателей адресов электронной почты, сайта.  | Повышение доступности обращений получателей услуг по электронной почте, а так же ответы на сайте школы | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг для получения необходимой информации |
| 1. **Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления образовательных услуг и доступность их получения**
 |
| 2.1 | Продолжить работу по обеспечению доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.  | Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в образовательной организации | Улучшение условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов |
| 2.2 | Совершенствовать работу по оказанию медицинской и психолого-педагогической помощи в образовательной организации | Удовлетворенность получателей услуг медицинской и психолого-педагогической помощи | Повышение качества оказываемых психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся |
| 2.3 | Улучшить качество организации процесса творческих способностей и интересов обучающихся. Проведение различных досугово- развлекательных мероприятий с привлечением обучающихся в подготовке к этим мероприятиям | Удовлетворенность получателей услуг организацией досугово- развлекательной деятельности  | Повышение качества проведения досугово- развлекательной деятельности в образовательной организации |
| 1. **Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации)**
 |
| 3.1  | Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками образовательной организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг  | Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |
| 3.2 | Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг профессиональной компетентностью работников образовательной организации | Удовлетворенность получателей услуг компетентностью работников образовательной организации | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |
| 1. **Мероприятия, направленные на повышении удовлетворенности населения оказанными услугами в образовательной организации**
 |
| 4.1 | Обеспечить надежное хранение личных вещей обучающихся в образовательной организации. Ответственное лицо, отвечающее за хранение личных вещей обучающихся | Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг условиями хранения личных вещей | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления образовательных услуг, в том числе возможностью хранения личных вещей |
| 4.2 | Продолжить работу по обеспечению качества условий по охране здоровья. Оказание медико-санитарной помощи в порядке, установленном [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/dd5b443a6d2c374dc77998bcc6ccad68c593488e/#dst100365) в сфере охраны здоровья; пропаганда и обучение навыкам здорового образа жизни; организация и создание условий для профилактики заболеваний и оздоровления обучающихся | Удовлетворенность получателей услуг условиями охраны здоровья | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями для охраны здоровья |
| 4.3 | Определение оптимальной учебной, внеучебной нагрузки для обучающихся.Проведение различных бесед по пропаганде здорового образа жизни.Проведение спортивных игр и мероприятий с обучающимися | Удовлетворенность получателей услуг условиями охраны здоровья | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями для охраны здоровья |
| 4.4 | Продолжить работу по совершенствованию организации школьного питания, повышению его качества, обеспечению разнообразие продуктов и блюд, соблюдению СанПиН | Удовлетворенность получателей услуг организацией питания в образовательной организации | Доля получателей услуг, удовлетворенных питанием в образовательной организации |

Охват получателей услуг составил – 54человека.

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**– Отчет по удаленному сбору (2 л.)

**Приложение 2 –** Фотографииобразовательной организации (10 шт.)

К результатам независимой оценки в печатном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере образования (54 шт.)

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору (2 л.)

**Приложение 3 –** Фотографииобразовательной организации (10 шт.)