***МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №114 с углубленным изучением отдельных предметов (математики)»***

Предмет исследования: Качество условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273.

*Результаты независимой оценки качества условия образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.*

В ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности были получены следующие результаты:

* Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», составляет  **84** б.

*в том числе по показателям:*

* Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами -  **96**б.
* Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **60** б.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **94,2**  б.
* Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», составляет  **97,1** б.

*в том числе по показателям:*

* Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) - **100** б.
* Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **94,2** б.
* Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», составляет  **81,3**  б.

*в том числе по показателям:*

* Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов -  **100** б.
* Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими-  **100** б.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) -  **94,2** б.
* Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», составляет - **96,6**  б.

*в том числе по показателям:*

* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) -  **94,2** б.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) -  **94,2** б.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) -  **94,2** б.
* Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет - **93,7**  б.

*в том числе по показателям:*

* Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) -  **93** б.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) -  **94,2** б.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) -  **94,2** б.
* Выводные положения

Расчет итогового значения показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5,

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации

и составляет  **90,5**  б.

**Рекомендации для ОО:**

* На сайте образовательной организации разместить сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.
* На сайте образовательной организации обеспечить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных).
* На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
* На сайте образовательной организации обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
* Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.
* Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.
* Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.
* Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации.
* Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг.
* Поддерживать на прежнем уровне качество условий осуществления образовательной деятельности.