

МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 162 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	22,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	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»	0,4	39,86
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			80,06
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	27,59
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			95,99
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,50
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			57,50
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	36,54

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	36,79
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,86
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			93,19
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	17,78
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,10
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	45,99
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			81,91
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	96
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	28
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	42

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 28 мнений респондентов из категории «критик», 17 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 5 не совсем удовлетворены материально-техническими условиями (недостаток спортивного оборудования, качество питания - дорого), 5 респондента выразили неудовлетворенность педагогическим составом, 1 респондент не удовлетворен качеством охраны объекта.

Итоговое значение критерия составляет 82 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Лагодовская общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен высокий уровень удовлетворенностью профессионализмом педагогического состава. Удовлетворенность материально-техническими условиями на хорошем уровне. Недостатков в ходе опроса выявлено мало, однако, неудовлетворенность присутствует, необходимо дополнительное исследование.

Комментарии эксперта по сайту

Сайт образовательной организации имеет лаконичные цвета, заставку на главной странице. Шрифт текста частично от раздела к разделу пляшет, периодически сменяется цвет и кегль, что способствует плохому восприятию текста. Нет единого выравнивания текста. Отличительными особенностями являются строка отслеживания расположения, наличие иллюстраций и фотографий из жизни школы. Плюсом является, вынесенный из блока «Меню» главный раздел «Основные сведения образовательной организации».

Информация о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса достаточная, но следует внести корректировки.

Раздел «Документы» не поделен на нормативно-правовые документы и локальные акты, но при этом представлены все необходимые документы.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью, указанной на сайте электронной почты и телефонов. Электронное обращение через сайт в виде формы обратной связи, отсутствует.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения, направленного на улучшение условий. Улучшить качество питания, рассмотреть возможность снижения стоимости, разнообразить меню. Рассмотреть возможность создания электронной библиотеки.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- В раздел «Руководство и педагогический состав» добавить общий стаж педагогических сотрудников;
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях учащихся;
- Создать галерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально техническое обеспечение», добавить всю необходимую информацию. Обратить внимание на острые проблемы из раздела «Выводы».

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения: разместить обращение к родителям о наличие электронного сервиса для внесения предложений на сайте.

