

**Информация о работе  
общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы  
МБОУ «ЦО № 21»  
за 3 и 4 кварталы 2017 года**

В соответствии с планом работы общественного совета в августе-декабре 2017 года было проведено выборочное анкетирование родителей школьников, обучающихся в центре образования на уровне среднего общего образования (63 чел.) Результаты анкетирования были изложены в итоговой аналитической справке (декабрь 2017 г.).

Согласно результатам анкетирования, наиболее высоко родителями оценивается коммуникативная эффективность ОУ – степень удовлетворенности родителей (законных представителей) данным направлением деятельности школы оценена максимальным баллом 82% опрошенных, 16% оценили данное направление средним баллом, и только 2% - наиболее низким. Из показателей коммуникативной деятельности наиболее высоко родители оценили компетентность и вежливость работников (76% - максимальный балл, 22% - средний балл, 2% отметили низкий уровень показателя).

Менее высоко родители (законные представители) оценили доступность оказываемых школой услуг в целом. Полностью удовлетворены данным направлением работы 58% опрошенных, 28% оценили данное направление деятельности ОУ средним баллом, 14% дали низкую оценку. Достаточно высоко оценены респондентами такие номинации, как комфортность условий при получении услуг (64% - максимальный балл), открытость и доступность информации об учреждении, время ожидания при получении информации об услуге (58% и 54% соответственно оценили данные показатели в работе ОУ максимальным значением).

Следует отметить, что имеются 17% неудовлетворенных комфортностью условий и доступностью получения услуг, открытостью и доступностью получения информации об учреждении. Это является показателем недостаточной работы администрации и педагогического коллектива ОУ в данном направлении.

Результаты анкетирования и предложения совета по повышению качества работы ОУ в организации доступности оказания социальных услуг были направлены директору центра образования (декабрь 2017 г.). В качестве первоочередных мероприятий предполагается активизация работы школьного сайта, систематическая и своевременная работа педагогов и администрации в АИС «Сетевой город. Образование».

**Рекомендации:**

Внести в анкету для родителей (законных представителей) дополнения, более детально учитывающие мнения родителей по удовлетворенности материально-техническим и информационным обеспечением центра образования, наличия условий для обучения школьников с ограниченными возможностями здоровья, возможности подготовки обучающихся к ЕГЭ и степень удовлетворенности профильным обучением.

Результаты анкетирования и предложения совета по вопросам независимой оценки качества работы ОУ были направлены директору центра образования 6 декабря 2017 года.

Помимо запланированного мониторинга оценки качества работы центра образования, общественным советом была проанализирована карта образовательной организации по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности в городе Тула по реализации программ дошкольного образования.

Было отмечено, что по итогам муниципального мониторинга центр образования № 21 набрал 113 баллов из 160 возможных, кроме того, данный показатель ниже среднего показателя по г. Тула (126,5).

Показатель рейтинга образовательной организации (ОО) города по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году: 0,71.

Открытость и доступность информации удовлетворяет на 72,5 % условиям оценки (29 баллов). Представленная на официальном сайте информация достаточно полно освещает деятельность ОО, размещены сведения о педагогических работниках. На момент проведения оценки отсутствовал сервис «электронная приёмная». У пользователей нет возможности проследить за ходом своего обращения. На сайте не представлена ранжированная информация об обращении граждан.

Комфортность условий в ОО на 48,6 % удовлетворяет условиям оценки (34 балла). Дополнительные услуги предоставляются, воспитанники принимают активное участие в конкурсах разного уровня. В детском саду ведется психолого-педагогическое сопровождение, консультирование родителей и педагогов. Недостаточно условий для сохранения и укрепления здоровья обучающихся (нет помещения для занятий физической культурой, спортивной площадки). Нет условий для организации образования и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Получены высокие показатели оценки родителями доброжелательности и вежливости работников ОО (100 %), компетентности педагогов (100 %).

Удовлетворенность родителей материально-техническим обеспечением - 100%.

Удовлетворенность родителей качеством предоставляемых образовательных услуг – 100 %.

Доля родителей, готовых порекомендовать образовательную организацию знакомым и родственникам – 100 %.

На основании рекомендаций по итогам мониторинга было предложено:

- ✓ Рассмотреть варианты размещения на сайте ранжированной информации об обращениях граждан (жалоб, предложений, вопросов и т.д.) при функционировании сервиса «Электронная приемная» в созданном виде;
- ✓ Продолжить работу по созданию комфортных условий для обучения и воспитания, в том числе в по организации условий для образования и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, разработать план работы по данному направлению на 2018 год.

Председатель Совета

Е.В. Кислякова

## Анкета для родителей (законных представителей) МБОУ «ЦО № 21»

Уважаемые родители!

Пожалуйста, примите участие в опросе «Независимая оценка качества работы

Центра образования.

Оценка качества предоставления услуг».

№ п/п		Да (10 баллов)	Скорее да, чем нет (5 баллов)	Скорее нет, чем да (1 балл)	Нет (0 баллов)
1	Удовлетворены ли Вы периодом ожидания в очереди при получении информации об услуге?				
2	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?				
3	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении?				
4	Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?				
5	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?				
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными?				
7	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?				
8	Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным?				
9	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы?				
10	Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым?				

11. Что Вас не устраивает в работе

учреждения? \_\_\_\_\_

12. С Вашей точки зрения, как можно улучшить работу

учреждения? \_\_\_\_\_