

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**по результатам проведения независимой оценки качества образовательной
деятельности
Таймырского муниципального казенного общеобразовательного учреждения
«Потаповская средняя школа №12»**

Дудинка, 2017

Оглавление

I. Общие сведения	3
II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.	4
III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ «Потаповская СШ№12».....	6
3.1. Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	6
3.2. Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	8
3.3. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.	10
3.4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения.	11
IV. Выводы и рекомендации на основании результатов НОКО ТМКОУ «Потаповская СШ№12».	12
4.1. Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность.....	13
4.2. Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	14
4.3. Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации	14
4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения.....	15
V. Предложения администрации ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по повышению качества работы образовательной организации.....	15
5.1. Предложения по улучшению качества информирования через сайт образовательной организации	15
5.2. Предложения по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта	15
5.3. Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в образовательной организации	15
5.4. Предложения по повышению качества образовательной деятельности образовательной организации.....	15
VI. Заключение.	16

I. Общие сведения

1.1. Независимая оценка качества образования (далее – НОКО) проводилась, в отношении Таймырского муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Потаповская средняя школа №12» п. Потапово (далее – ТМКОУ «Потаповская СШ№12») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
Таймырское муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Потаповская средняя школа №12»	Россия, Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район Городское поселение Дудинка, поселок Потапово, ул.Школьная д.8, к.1 Сайт: http://www.taimyr1-12.ru/	Аскарлов Ренат Халилович Контактные телефоны: 8(39191) 2-91-48 Адрес электронной почты: taimyr1.12@mail.ru

1.2. Методика и инструментарий исследования.

Контент-анализ информации на сайте образовательной организации.

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей обучающихся, для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОУ.

1.3. Период проведения исследования: оценка сайта ОУ была проведена в период с 11.05.2017 года по 26.05.2017 года, анкетирование респондентов – в период с 15.04.2017 по 30.04.2017.

1.4. Оператор НОКО: Таймырский местный фонд содействия развитию науки, культуры, образованию и спорту «Красноярская Арктика» (ТМФ СР НКос «Красноярская Арктика») (таблица 2).

Таблица 2

Наименование учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель учреждения, контакты
Таймырский местный фонд содействия развитию науки, культуры, образованию и спорту «Красноярская Арктика»	647000, Красноярский край, г. Дудинка, ул. Всесвятского д.1 кв. 38 ujif@mail.ru	Карташова Анна Петровна сот. тел. 8 9135317706

1.5. Цели и задачи проведения НОКО.

Цели реализации НОКО: проведение независимой оценки качества оказания образовательных услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере образования, в соответствии с федеральными и региональными показателями качества.

Проведение НОКО включало решение следующих **задач**:

- выявить и проанализировать практики организации предоставления образовательных услуг в сфере образования;
- получить сведения от потребителей услуг образовательной организации о практике получения данных услуг;

- выявить соответствия представления информации о работе образовательной организации на официальном сайте, её актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретировать и оценить полученные данные, построить рейтинги;
- сформировать выводы и рекомендации по повышению качества работы образовательной организации;
- подготовить предложения для улучшения качества работы образовательной организации.

Результаты проведения НОКО:

- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательной организации;
- установление диалога между образовательной организацией и потребителями образовательных услуг;
- повышение качества организации образовательных услуг населению в сфере образования.

II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.

2.1. Нормативно-правовые:

Федеральные:

- Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации.
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 №462 "Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией".
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 №1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014 №14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.02.2016 №172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации по независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на 2016-2018 годы и Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования».
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения».

Муниципальные:

– Приказ Управления образования Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района от 26.02.2014г. №227 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

– Приказ Управления образования Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района от 01.04.2016г. №245 «О внесении изменений в приказ от 26.02.2014г. №227 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

2.2. Научно-методические:

Объект независимой оценки качества:

Процесс оказания образовательных услуг в сфере образования.

Предмет независимой оценки качества:

Деятельность ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по оказанию образовательных услуг в сфере образования.

Показатели НОКО разработаны на основании:

– Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015 г. № АП-512/02 «О направлении методических рекомендаций по НОКО».

– Письмо Департамент стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

- Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района №1 от 07.02.2017г.

2.3. Организационно-управленческие:

Регламентация деятельности:

1. Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района №1 от 07.02.2017г.

2. План-график проведения независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных учреждений (далее – независимая оценка) в 2017 году.

3. Техническое задание проведения независимой оценки, формы для анкетирования респондентов.

Исследуемый период: 2016-2017 учебный год

Срок проведения НОКО: май 2017 года

2.4. Информационно-коммуникационные:

– Информация об организации, размещенная на сайте ТМКОУ «Потаповская СШ№12» в сети Интернет.

– Документы организации и отчет о самообследовании.

– Анкетирование получателей услуг.

III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ «Потаповская СШ№12».

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, 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 соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» независимая оценка проводится по четырем основным критериям:

- критерий №1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;
- критерий №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;
- критерий №3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»;
- критерий №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации».

Анализ результатов независимой оценки качества образовательной деятельности позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

Анкетный опрос проводился среди родителей (законных представителей) обучающихся. В анкетном опросе приняли участие **41 респондент**.

3.1. Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Оценка критерия №1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» проводилась по следующим показателям:

1.1. полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

1.2. наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

1.3. доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

1.4. доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателя услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на сайте организации).

Исследование интернет-сайта ТМКОУ «Потаповская СШ№12» осуществлялось 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.

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-сайт образовательной организации должен 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 образовательной организации и качестве предоставляемых услуг.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 3:

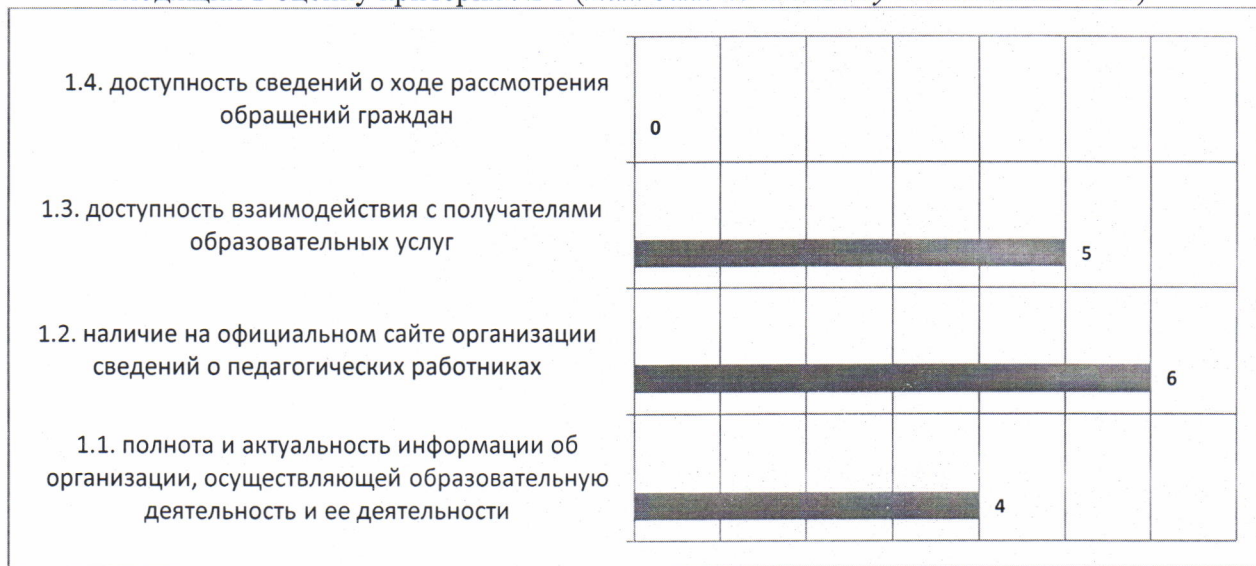
Таблица 3

Критерий №1	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	15	37,5%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №1, представлены на диаграмме 1.

Диаграмма 1

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 1 (max. балл по каждому показателю -10б.)



С точки зрения навигации пользователей сайт не очень удобен и полезен для посетителя. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе сайта.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию №1 показало, что:

- информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг -76% респондентов;
- доступна полная информация о способах взаимодействия с образовательной организацией – 75% респондентов;

- наиболее доступными для респондентов источниками информации о способах взаимодействия с образовательной организацией являются информационные стенды -48% респондентов;

- не имеют возможности дистанционного взаимодействия с работниками организации - 54% респондентов;

- не имеют возможности дистанционного взаимодействия с образовательной организацией, с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг - 54% респондентов.

- удовлетворены порядком рассмотрения жалоб и обращений в образовательную организацию- 56% респондентов, 37% - не обращались.

Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по критерию №1«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» можно отметить дефициты сайта ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации:

1. На сайте ТМКОУ «Потаповская СШ№12» отсутствуют сведения о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.

2. Несоответствие требованиям размещенной информации в подразделе «Структура и органы управления» (нет положений о коллегиальных органах управления с приложением копий указанных положений).

3. В разделе «Документы» отсутствуют ряд необходимых для размещения документов: бюджетная смета на 2017 год; типовой договор, регламентирующий порядок оформления, приостановления и прекращения отношений между образовательным учреждением и родителями; акт приемки школы. Публичный доклад за 2015-2016 учебный год и распорядительный акт о закрепленной территории размещены в заархивированном виде, что не допускается требованиями к сайту образовательной организации.

4. В разделе «Образование» отсутствуют: программа развития ТМКОУ «Потаповская СШ №12»; программа развития воспитательной компоненты; основная образовательная программа и ее описание, и информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей).

5. Не соответствует требованиям информация о материально-техническом оснащении образовательной деятельности о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (нет информации о средствах обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся).

3.2. Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Оценка критерия №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» проводилась по следующим показателям:

2.1. материально-техническое и информационное обеспечение организации;

2.2. наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

2.3. наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;

2.4. наличие дополнительных образовательных программ;

2.5. наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах (в том числе всероссийских, международных), выставках, смотрах, спортивных мероприятиях, соревнованиях и других массовых мероприятиях;

2.6. наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

2.7. наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Исследование интернет-сайта ТМКОУ «Потаповская СШ №12» осуществляли методом 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. Балл по критерию определялся как среднее арифметическое экспертной оценки сайта и оценки по результатам обработки анкет родителей (законных представителей) обучающихся.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 4:

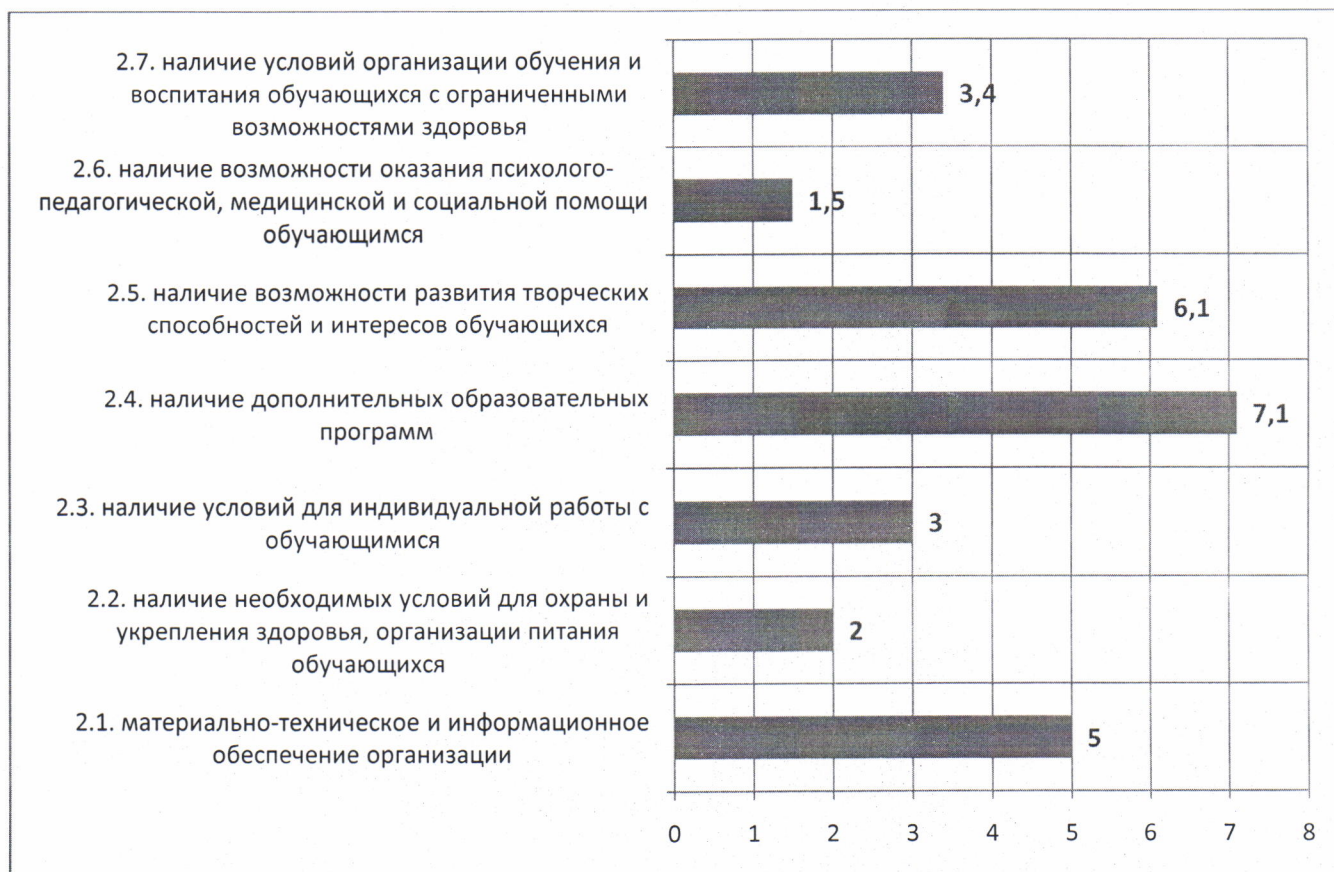
Таблица 4

Критерий №2	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	69	30,1	43,6%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №2, представлены на диаграмме 2.

Диаграмма 2

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 2 (max. балл по показателям 2.1.; 2.3.-2.7 -10б., 2.2.-9б.)



Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию №2 показало, что:

- удовлетворены обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации – 78% респондентов;
- удовлетворены обеспечением условий для равной доступности к услугам, людям с ограниченными возможностями здоровья -44 % респондентов, затруднились ответить на данный вопрос 29% респондентов;
- считают, что им недоступна возможность получать консультации у педагога-психолога, социального педагога, учителя-логопеда, учителя-дефектолога и других специалистов - 66% респондентов.
- удовлетворяет материально-техническое оснащение образовательной организации, особенно состояние здания образовательной организации - 50 %;
- удовлетворены качеством питания - 73 % респондентов.

61 % респондентов отметили наличие возможности развития творческих способностей и интересов своих детей, включая участие в конкурсах, выставках, спортивных мероприятиях, соревнованиях.

Оценка материально-технического и информационного обеспечения по результатам анализа материалов самообследования и данных, представленных на сайте образовательной организации составила 5 баллов. Это свидетельствует о том, что материально-технические, бытовые условия ТМКОУ «Потаповская СШ№12» имеют недостаточный уровень соответствия современным требованиям.

Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по критерию №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» можно отметить дефициты сайта ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по показателям, характеризующим комфортность условий:

1. Сайт не содержит исчерпывающую информацию о дополнительных программах, реализуемых в ТМКОУ «Потаповская СШ№12» .

2. ТМКОУ «Потаповская СШ№12» не обеспечено условиями для беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. В подразделе сайта «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса отсутствуют сведения: о наличии оборудованных учебных кабинетах; объектах спорта; средствах обучения и воспитания и системе организации питания.

3.3. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.

Оценка критерия №3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации» проводилась по следующим показателям:

- 3.1. доброжелательность и вежливость работников;
- 3.2. компетентность работников.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 5:

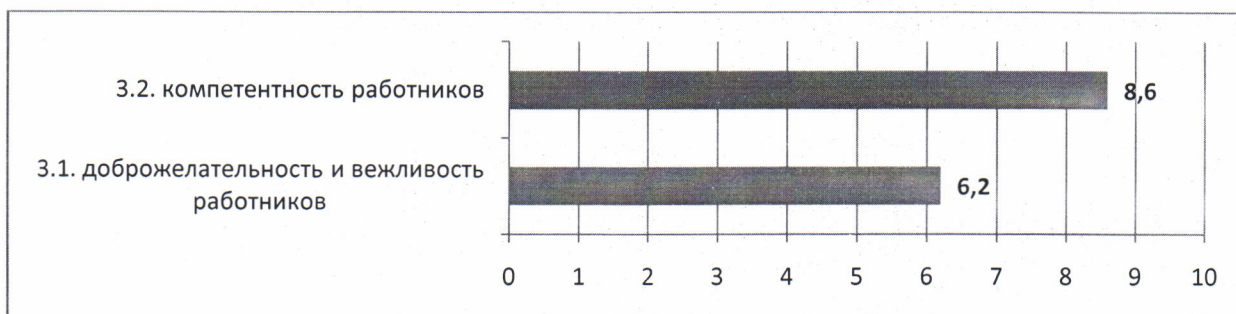
Таблица 5

Критерий №3	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	14,8	74%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №3, представлены на диаграмме 3.

Диаграмма 3

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 3 (max. балл по каждому показателю -10б.)



Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по **критерию №3** «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации» можно отметить что:

- 62% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников ТМКОУ «Потаповская СШ№12»;
- 86 % респондентов удовлетворены компетентностью персонала и работников ТМКОУ «Потаповская СШ№12».

Таким образом, анкетирование респондентов выявило *достаточный уровень* удовлетворенности респондентов качеством отношения персонала и работников ТМКОУ «Потаповская СШ№12» к потребителям образовательных услуг.

3.4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения.

Оценка критерия №4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» проводилась по следующим показателям:

- 4.1. удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения;
- 4.2. удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 4.3. готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 6:

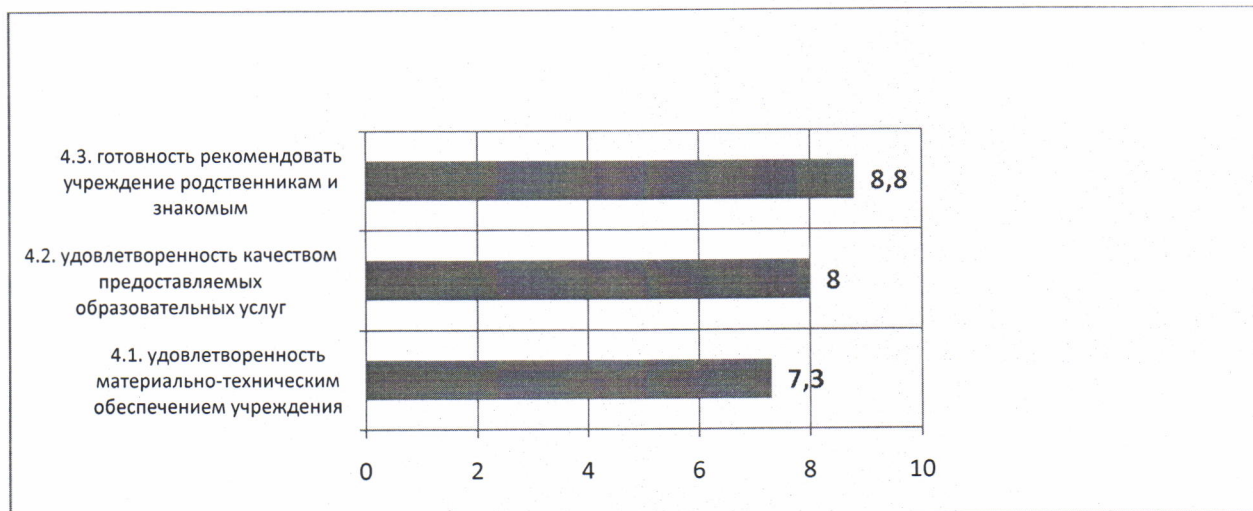
Таблица 6

Критерий №4	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	24,1	80,3%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №4, представлены на диаграмме 4.

Диаграмма 4

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 4 (max. балл по каждому показателю -10б.)



Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по критерию №4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» можно отметить:

- 73 % респондентов удовлетворены материально-техническим оснащением образовательной организации;
- 80 % респондентов удовлетворены качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией;
- 88% респондентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением образовательных услуг.

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых ТМКОУ «Потаповская СШ№12» образовательных услуг.

IV. Выводы и рекомендации на основании результатов ТМКОУ «Потаповская СШ№12».

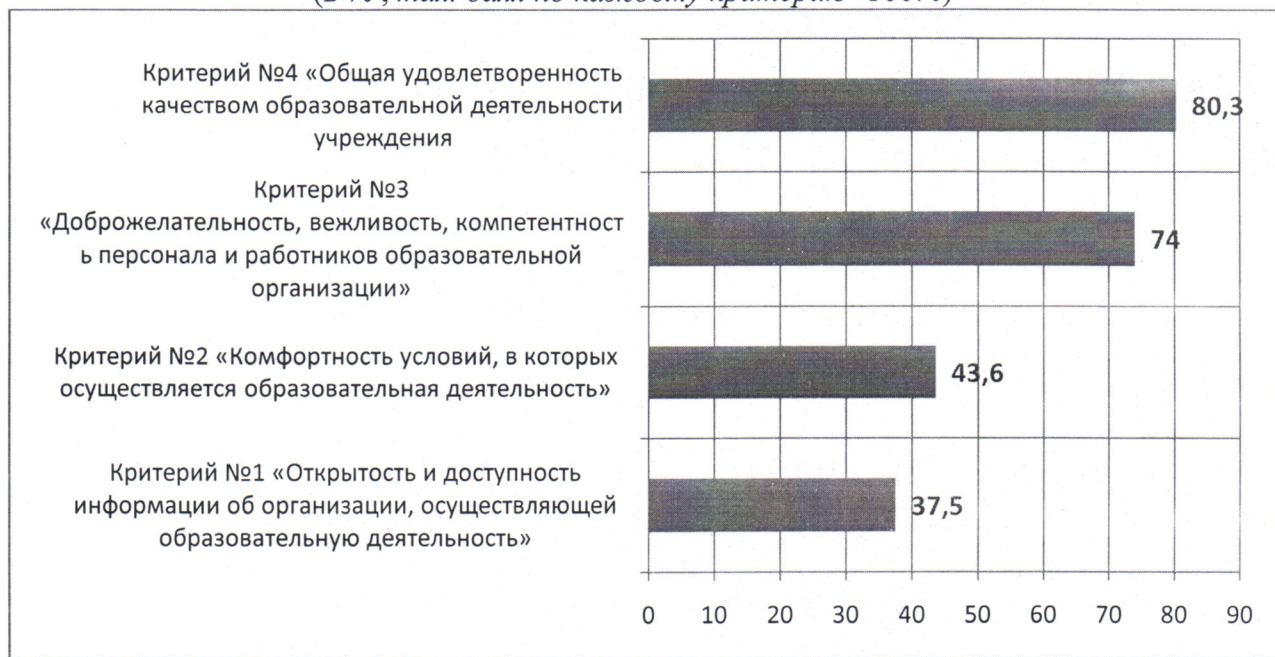
Комплексный подход к проведению независимой оценки качества позволил обеспечить её эффективность и качество.

Сумма баллов по всем четырем критериям составила **84, что составляет 58,9% от максимально возможного количества баллов** (таблица 7, диаграмма 5).

Таблица 7

Наименование ТМКОУ	Открытость и доступность информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность (40 баллов)		Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (69баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников (20 баллов)		Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения (30 баллов)		Общее количество баллов (159 баллов)	
	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%
ТМКОУ «Потаповская СШ№12»	15	37,5	30,1	43,6	14,8	74	24,1	80,3	84	58,9

Результаты НОКО по каждому из критериев №1 – №4
(в % , max. балл по каждому критерию -100%)



4.1. Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:

1. ТМКОУ «Потаповская СШ№12» не проводит последовательную работу по развитию информационной открытости образовательной организации, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг.

2. В ТМКОУ «Потаповская СШ№12» есть проблемы с развитием системы дистанционного взаимодействия образовательной организации и получателей услуг, независимые от образовательной организации – 54% респондентов не имеют возможности пользоваться услугами сайта.

3. Не поддерживается достаточный уровень компетентности специалистов, отвечающих за заполнение сайта учреждения.

4. Точками роста ТМКОУ «Потаповская СШ№12» в повышении потенциала информационной открытости в соответствии с требованиями законодательства являются:

- создание информационной открытости при обращении потребителей услуг с жалобами и предложениями через информационные сервисы сайта образовательной организации;
- своевременное и качественное заполнение и обновление разделов сайта;
- наполнение разделов сайта актуальной информацией.

Рекомендации по повышению качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:

1. Необходимо проведение работы по обновлению информации о деятельности ТМКОУ «Потаповская СШ№12» в сети Интернет.

2. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения, посредством приведения документов организации в соответствие действующему законодательству, своевременного обновления размещенной информации.

3. Необходимо обратить отдельное внимание на проведение мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.

– Необходимо заполнить все разделы сайта в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации.

4. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов, чтобы данная работа не осуществлялась формально.

4.2. Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. ТМКОУ «Потаповская СШ№12» организует предоставление образовательных услуг, имея достаточное, но не в полном объеме, материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса.

2. ТМКОУ «Потаповская СШ№12» имеет достаточный потенциал развития качественных современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их потребителей.

3. В ТМКОУ «Потаповская СШ№12» созданы условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся, о чем свидетельствуют результаты анкетирования (61 % респондентов считают, что обучающимся созданы все условия для развития их творческих способностей).

4. Точками роста ТМКОУ «Потаповская СШ№12» в повышении потенциала по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, являются следующие направления:

– организация обучения школьников по дополнительным образовательным программам;

– создание доступной среды для потребителей образовательных услуг с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации по повышению качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о дополнительных образовательных программах, реализуемых в ТМКОУ «Потаповская СШ№12».

2. Рассмотреть возможности по приобретению и оснащению ТМКОУ «Потаповская СШ№12» оборудованием для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

4.3. Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации;

1. 62% респондентов отмечают высокий уровень доброжелательности и вежливости персонала по отношению к потребителям образовательных услуг.

2. 86% респондентов отмечают высокий профессиональный потенциал работников коллектива ТМКОУ «Потаповская СШ№12», что подтверждается результатами анкетирования.

3. Точкой роста при оценке данного критерия может стать продолжение планомерной работы по повышению квалификации и компетентностей персонала и работников ТМКОУ «Потаповская СШ№12».

4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения:

1. По итогам проведенного исследования можно отметить, что 73% потребителей образовательных услуг высоко оценивают образовательную деятельность учреждения.
2. 88% респондентов готовы рекомендовать ТМКОУ «Потаповская СШ№12» своим друзьям и знакомым.

V. Предложения администрации ТМКОУ «Потаповская СШ№12» по повышению качества работы образовательной организации.

5.1. Предложения по улучшению качества информирования через сайт образовательной организации:

1. Подвергнуть сайт ТМКОУ «Потаповская СШ №12» внутреннему аудиту (техническому и содержательному) на основании проведенной оценки и по его результатам доработать сайт с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ТМКОУ «Потаповская СШ №12», способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении ТМКОУ «Потаповская СШ№12», своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг.

5.2. Предложения по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
2. Информировать потребителей образовательных услуг о реализации дополнительных образовательных программ в ТМКОУ «Потаповская СШ№12».

5.3. Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в образовательной организации:

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации, продолжить работу, направленную на развитие компетентностей персонала и работников ТМКОУ «Потаповская СШ№12».
2. Направить усилия на систему проведения мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие способностей персонала и работников ТМКОУ «Потаповская СШ№12» применять на практике имеющиеся знания, умения, опыт.
3. Совершенствовать систему и создавать условия для систематического повышения уровня образования работников по профилю деятельности образовательной организации, что позволит повысить качественные показатели деятельности учреждения в целом.

5.4. Предложения по повышению качества образовательной деятельности образовательной организации:

1. Создавать комфортные условия получения образовательных услуг в целях повышения качества обучения, развивать материально-техническую базу организации.

