

**Экспертное заключение о качестве оказания услуг
МОУ «Средняя школа № 25»**

Экспертное заключение подготовлено организацией – оператором **ООО ЦИТ «Аверс»** на основании Договора № 02/12-НОК от 18 декабря 2018 года на услуги по организации и проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Богородицком районе Тульской области.

Используемые источники информации для анализа:

- официальные сайты организаций, осуществляющих образовательную деятельность в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, оказывающие образовательные услуги;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://bus.gov.ru/>;
- отчеты о самообследовании организаций.

Результаты экспертной оценки

| Критерии, показатели, позиции оценивания | | Единица измерения (значение критерия, показателя) | Итоговая оценка |
|---|---|--|------------------------|
| 1 | Интегральное значение критериев открытости и доступности информации об организации | 0-40 баллов | 33.25 |
| | Индекс качества критерия открытости и доступности информации об организации | | 83.13 |
| 1.1 | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 0-10 баллов | 9.31 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | 0-10 баллов | 9.81 |
| 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 | 0-10 баллов | 9.06 |
| 1.4 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений | 0-10 баллов | 5.06 |
| 2 | Интегральное значение критериев комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | 0-70 баллов | 42.00 |
| | Индекс качества критерия комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | | 60.00 |

| | | | |
|----------|---|--------------------|---------------|
| 2.1 | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 0-10 баллов | 8.44 |
| 2.2 | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | 0-10 баллов | 6.88 |
| 2.3 | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 0-10 баллов | 5.88 |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ | 0-10 баллов | 4.56 |
| 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 | 0-10 баллов | 6.00 |
| 2.6 | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 0-10 баллов | 6.19 |
| 2.7 | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 0-10 баллов | 4.06 |
| 3 | Интегральное значение критериев доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | 0-20 баллов | 20.00 |
| | Индекс качества критерия доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | | 100.00 |
| 3.1 | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 10.00 |
| 3.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 10.00 |
| 4 | Интегральное значение критериев удовлетворенности качеством оказания услуг | 0-30 баллов | 29.00 |
| | Индекс качества критерия удовлетворенности качеством оказания услуг | | 96.67 |
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 10.00 |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 0-10 баллов | 9.50 |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и | 0-10 баллов | 9.50 |

| | | | |
|--|--|---------------------|---------------|
| | знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | | |
| | Интегральный показатель оценки качества предоставляемых услуг | 0-160 баллов | 124.25 |

Выводы:

1.1. Основные сведения об образовательной организации на официальном сайте достаточны.

1.2. Информация о педагогических работниках, представленная на официальном сайте образовательной организации, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций.

1.3. Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью различных способов связи, в том числе и с помощью электронных сервисов на сайте образовательной организации.

1.4. Нет информации о возможности отслеживания хода рассмотрения обращений.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение соответствует современным требованиям к образовательной организации.

2.2. В целом в образовательной организации созданы достаточные условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, необходимы незначительные доработки.

2.3. В организации условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет.

2.4. Нет информации о дополнительных программах.

2.5. Предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях.

2.6. Не совсем качественно оказывается один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) или оказание психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи соответствует минимальным требованиям современного образовательного процесса.

2.7. Нет информации об условиях обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ.

Рекомендации по повышению качества образовательной деятельности:

1.4. 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.

2.2. Совершенствовать условия для организации работы по здоровьесбережению обучающихся в образовательной организации.

2.3. Обеспечить обучающимся доступ к цифровым образовательным ресурсам, обеспечить доступ к сети интернет.

2.4. Рассмотреть возможность реализации большего числа дополнительных образовательных программ различной направленности.

2.5. Обеспечить возможность обучающихся принимать участие в олимпиадах и конкурсах различного уровня.

2.6. Необходимо обеспечить качественное оказание психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи обучающимся. Развить систему психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

2.7. Разместить на сайте образовательной организации информацию о существующих в образовательной организации условиях для обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ.