

ОТЧЕТ

**по исполнению муниципального контракта
№ЦО/09 от 15 октября 2019 года
на оказание услуг по сбору и обобщению информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций, подведомственных
Комитету по образованию администрации
Волховского муниципального района
Ленинградской области в 2019 году**

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Курс образования»
(ООО «Курсобр»)

Руководитель проекта:
директор ООО «Курсобр»
В.С. Ильина

«12» декабря 2019 г.

Москва, 2019

МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 1»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

339 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,64
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,44
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,13
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,89
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,38
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			67,38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг,	0,4	37,17

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,64
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,18
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			93,99
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	19,56
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,35
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,49
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			85,40
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	221
Нейтральные	78
Неудовлетворенные (Критики)	40
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	53

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 40 мнений из категории «критик», 25 из которых не смог аргументировать свою позицию; 8 респондентами отмечена неудовлетворенность качеством образования (нехватка педагогов, в т.ч. по профильным углубленным

программам, отсутствие заинтересованности у обучающихся, качество образования в старших классах), 4 респондента отметили, что образовательной организацией не всегда реализуется то, что обещано, 2 респондента отметили недостаточность материально-технических условий (не всегда соблюдаются санитарно-гигиенические требования, нет охраны и камер наблюдения на территории, недостаточная реализация доступной среды), 1 респондент недоволен уровнем дисциплины.

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 1» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем профессионализма руководящего и педагогического состава, созданными благоприятной атмосферой, креативным современным образовательным пространством. Удовлетворенность качеством образования; внеурочной деятельностью, проведением практических занятий; программами взаимодействия (ФосАгро), профориентационной работой.

Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническими условиями. Основная проблема в данной организации – качество питания.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта простое, цветовая палитра преимущественно состоит из белого фона, на котором информационные панели голубого цвета; шрифт читаемый, при наведении курсора выделяется голубым; общая компоновка материала удобна для восприятия, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако у педагогических работников нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Электронная помощь» в разделе «Родителям», при обращении ответ поступил через два дня.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Отзывы» есть «Публикации в СМИ» – пустая страница; в рубрике «Ученикам» есть «Портфолио учеников» – на ней размещено сообщение, что информация недоступна; в подразделе «Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления)...» приведены очень плохие сканы документов, с почти нечитаемым текстом; в подразделе «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации» представлен скан документа, часть страниц которого немного обрезана; в подразделе «Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», по сути, информации нет: среди представленного списка правил и памяток на тему безопасности нет данных о медицинском кабинете и медицинском работнике, а также об организации охраны в учреждении.

К положительным сторонам следует отнести: в образовательной организации есть свой театральный кружок «Балаган», также проводятся различные тренинги для учащихся и в целом развита внеурочная деятельность; хорошее и информационное оформление новостной ленты на главной странице сайта; на этой же странице на баннере размещены логотипы как самой образовательной организации, как и тех, с которыми она сотрудничает; в разделе «Визитная карточка» представлены достижения школы: сертификаты, удостоверения и дипломы; на сайте уже размещена информация о предстоящих мероприятиях ко Дню Победы в 2020 году; школа реализует образовательную программу «Одаренные дети», есть раздел «Отзывы» (родителей, учеников, публикации в СМИ и Наши выпускники), однако содержание отзывов родителей и учеников носят, скорее, литературный характер, без настоящего отзыва, демонстрации своего мнения, при этом «Публикации в СМИ» – представляют собой пустую страницу; школа реализует проектную деятельность в рамках индивидуального проекта каждого учащегося школы; в игровом оформлении выполнен раздел «Педагогический состав» – «Наши учителя» (с применением разных шрифтов и разного цвета); у организации есть своя школьная газета «ШАНС – Школьное агентство новостей и сенсаций».

Рекомендации

Продолжить работу по улучшению материально-технического обеспечения (ремонт спортзала), повышение уровня комфортности зоны ожидания. Рассмотреть возможность организации доставки обучающихся (школьный транспорт). Организовать процессы, направленные на повышение качества питания (разнообразить меню, качество питания в целом, сменить поставщика).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогов, в т.ч. молодых (музыка, ИЗО, по профильным предметам), других сотрудников образовательной организации (охранник). Наладить стабильную работу электронного дневника.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендуется добавить фотографии педагогических работников. Наполнить информацией страницу «Публикации в СМИ», то же самое с «Портфолио учеников». В подразделе «Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления)...» разместить хорошо различимые (читаемые) сканы документов. В подразделе «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации» представить документы так, чтобы были видны целые страницы. Раздел «Публикации в СМИ» наполнить соответствующей информацией.

