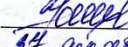


УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета при Исполнительном  
 комитете муниципального  
 образования город  
 Набережные Челны

  
 В. А. Зайцева  
 «17» декабря 2018 года

**Результаты независимой оценки качества условий  
 осуществления образовательной деятельности**  
 муниципального бюджетного образовательного учреждения  
 «Средняя общеобразовательная школа №12»  
 г. Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещено в том числе на официальном сайте Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>	Баллы (от 0 до 10)	10
1.2.	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	Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Баллы (от 0 до 10)	10
1.3.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>	Баллы (от 0 до 10)	10
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Изучение журнала обращения граждан (Книга жалоб и предложений), (Книга отзывов), другие материалы	Баллы (от 0 до 10)	10
			<b>Max.40 б.</b>	<b>40,0</b>
<b>II. Комфортность условий и доступность их получения</b>				
2.1.	Материально-техническое, и информационное обеспечение организации	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	10
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Статотчет организации, отчет о результатах	Баллы (от 0 до 10)	10

		самообследования, визуальный осмотр		
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , статотчет организации, отчет о результатах самообследования	Баллы (от 0 до 10)	10
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , отчет о результатах самообследования	Баллы (от 0 до 10)	10
2.5.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	9,0
2.6.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	6,0
2.7.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, в других массовых мероприятиях	Сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр достижений (Кубки, грамоты, дипломы)	Баллы (от 0 до 10)	10
			<b>Max.70 б.</b>	<b>65,0</b>
<b>III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</b>				
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,4
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	10
			<b>Max.20 б.</b>	<b>19,4</b>
<b>IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,6
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,6
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,5
			<b>Max.30 б.</b>	<b>28,8</b>
			<b>Всего</b>	<b>153,2</b>
			<b>Max.160 б.</b>	

**Выводы и предложения  
независимых экспертов, родителей (законных представителей учащихся)  
по результатам независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности  
МБОУ «СОШ №12» г. Набережные Челны Республики Татарстан**

1. По первому критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» показатель составил **40,0 баллов** (max.40,0 баллов), это **100%**.

По итогам исследования сайта СОШ:

- 1.1. Замечаний и предложений нет.
- 1.2. Замечаний и предложений нет.
- 1.3. Замечаний и предложений нет.
- 1.4. Замечаний и предложений нет.

2. По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» показатель составил **65,0 балла** (max.70,0 баллов), это **92,8%**.

По итогам работы независимых экспертов (законных представителей обучающихся):

- 2.1. Замечаний и предложений нет.
- 2.2. Замечаний и предложений нет.
- 2.3. Замечаний и предложений нет.
- 2.4. Замечаний и предложений нет.
- 2.5. Не обеспечена возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (нет логопеда)
- 2.6. не созданы условия для обучения детей с ОВЗ и инвалидов, нет специальных технических средств обучения, Нет ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь
- 2.7. Замечаний и предложений нет.

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 4 % не удовлетворены благоустройством и содержанием помещений и территории СОШ
- 4% не удовлетворены условиями для индивидуальной работы с детьми.
- 4% удовлетворены материально-техническим оснащением и информационными ресурсами.
- 3% не удовлетворяют условия безопасности

3. По третьему критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» показатель составил **19,4 баллов** (max.20,0 баллов), это **97,1%**.

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 94% удовлетворены компетентностью работников;
- 100% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.
- 6% не удовлетворены компетентностью работников

4. По четвертому критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» показатель составил **28,8 баллов** (max.30,0 баллов), это **96,1%**.

По результатам анализа анкет родителей (законных представителей обучающихся):

- 97% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 96% удовлетворены материально-техническим обеспечением СОШ;
- 95% готовы рекомендовать ОУ своим родственникам и близким.
- 6% не удовлетворены компетентностью педагогических работников
- 6% не удовлетворяют санитарно-гигиенические условия
- 18% не удовлетворяют качество питания
- 6% не удовлетворяют качество мероприятий группового характера
- 3% не удовлетворяют условия безопасности организации

**Предложения:**

1. Провести анализ результатов НОК условий образовательной деятельности на уровне образовательной организации с целью оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям.
2. Выявить причины низких показателей и продумать возможности его повышения.
3. Составить план по улучшению качества условий образовательной организации. Включить конкретные мероприятия направленные на доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, с помощью электронных сервисов, на создание комфортных условий предоставления услуг, совершенствование материально-технического и информационного обеспечения, оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, для обучающихся с ОВЗ, организации питания.
4. Обеспечить доступность сведений и ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте, виртуальной приемной) и наличие ранжированной информации об обращении граждан.
5. Разработать, согласовать с управлением образования им по делам молодежи и утвердить план мероприятий по улучшению качества условий работы образовательной организации по результатам НОК условий образовательной деятельности 2018 года.
6. Разместить итоговые результаты НОК условий образовательной деятельности и план мероприятий по улучшению качества условий работы СОШ в разделе на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru>, [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

**План мероприятий по устранению недостатков  
осуществления образовательной деятельности, выявленных в ходе независимой оценки качества  
(НОК) условий осуществления образовательной деятельности**

*(наименование учреждения)*

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы организации	Значения показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное			
<i>(наименование критерия № 1 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 2 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 3 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 4 независимой оценки качества работы организации)</i>						