

муниципальное общеобразовательное учреждение
Степановская средняя общеобразовательная школа имени Н.К. Иванова
Галичского муниципального района Костромской области

П Р И К А З

18 декабря 2024 года

№ 255

Об утверждении плана мероприятий
по улучшению качества оказания услуг

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, культуры Галичского муниципального района от 12 декабря 2024 года № 9, на основании приказа отдела образования администрации Галичского муниципального района от 16 декабря 2024 года №163, в целях улучшения качества оказания услуг МОУ Степановской СОШ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять к сведению отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МОУ Степановской СОШ в 2024 году (Приложение 1).

2. Утвердить План мероприятий по улучшению качества оказания услуг МОУ Степановской СОШ (Приложение 2).

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.А.Гусева

Отчёт о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Галичского муниципального района Костромской области в 2024 году

Организацией-оператором ГАУ КО "РЦ ОКО "ЭКСПЕРТ" (действующим в рамках муниципального контракта **НОКУООД - № 21/2024 от 01.10.2024**) был проведен сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Галичского муниципального района Костромской области по утверждённым показателям, характеризующим общие критерии независимой оценки.

В результате были сформированы сводные таблицы по критериям и показателям.

II Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности общеобразовательных организаций

Таблица 2.1.
*Общеобразовательные
организации:
показатель оценки
качества*

№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	Критерий 1. Открытость и доступность информации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания	Опрошено получателей услуг
1	МОУ Степановская СОШ	95,6	100	81,5	96,7	100	99,7	87
	Среднее значение	87,7	93,3	77,9	67,5	99,7	99,9	397

Среднее значение показателя оценки качества составляет 87,7.

В процедуре оценивания приняли участие 397 респондентов (для сравнения: в 2023 году приняли участие 684 респондента). Во всех образовательных организациях отсутствуют анкеты представителей родительского комитета, а в МОУ Берёзовская СОШ и руководитель ОО проигнорировал данную процедуру.

Среднее значение по критерию 1 составило 99,2.

Проведённая экспертиза официальных сайтов показала достаточную наполняемость данного ресурса у всех ОО. На главных страницах сайта всех учреждений опубликованы материалы, не требующие постоянного обновления. Новости текущих событий о жизни школы размещены на сайтах МОУ Лопаревская СОШ, МОУ Пронинская СОШ, МОУ Степановская СОШ, МОУ Курьяновская ООШ и МОУ Россоловская ООШ. У остальных – новостная лента пуста.

На сайте МОУ Берёзовская СОШ и МОУ Ореховская СОШ нет актуальной информации по учебным планам, графикам, финансово-хозяйственной деятельности...

На сайтах некоторых школ для просмотра интересующего документа необходимо перейти по предлагаемой ссылке. Этот способ является не совсем удобным для пользователей и может быть опасным для программного обеспечения ПК.

Что касается информационных стендов, то с уверенностью можно сказать, что они присутствуют в МОУ Степановская СОШ, МОУ Пронинская СОШ, МОУ Чёлменская ООШ, МОУ Курьяновская ООШ, хотя наполняемость и качество их различна.

На информационных стендах некоторых школ, также как и на сайтах размещены материалы не требующие постоянного обновления. На стендах ОО необходимо размещать информацию о текущих событиях школы!

О наличии и наполняемости материалами информационных стендов некоторых ОО сложно судить по предоставленным ими фотографиям. Это фотографии сайта, отдельных документов, фотографии цветов, уличных пейзажей.

Дистанционные способы обратной связи в полном объеме представлены у всех ОО. В качестве дистанционных способов обратной связи каждая организация на своём официальном сайте указывает номер телефона и адрес электронной почты, электронные сервисы для подачи обращений.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила в среднем 93,3.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 2.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 93,3.

Обеспечение комфортных условий предоставления услуг почти у всех ОО – 63%.

Проблемные вопросы для всех ОО - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки, доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг...).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, составила 99,9%.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 2.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 67,5.

На сайтах большинства школ отсутствует информация по оборудованию помещений и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов. На сегодняшний день достойные результаты по данному критерию у МОУ Степановская СОШ и МОУ Чёлменская ООШ. У МОУ Ореховская СОШ, МОУ Пронинская СОШ, МОУ Красильниковская ООШ показатели значительно ниже.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов с средним составила 98,8

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 2.4.

По результатам опроса, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены в среднем 99,7% опрошенных, а условиями оказания услуг – 99,9% (см. таблицы 2.5. и 2.6.).

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется проанализировать полученные результаты независимой оценки. Привлекать к процедуре оценивания родителей обучающихся. Разработать план мероприятий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению улучшения условий осуществления образовательной деятельности. Доработать сайты некоторых ОО, продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

Таблица 2.2.

Общеобразовательная организация:
Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1	МОУ Степановская СОШ	100	100	100	100
	Среднее значение	88,9	88,9	100	93,3

Таблица 2.3.

Общеобразовательная организация:
Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1	МОУ Степановская СОШ	63	100	81,5
	Среднее значение	56	99,9	77,9

Таблица 2.4.

Общеобразовательная организация:
Доступность услуг для инвалидов

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1	МОУ Степановская СОШ	100	100	89	96,7
	Среднее значение	33,3	69,7	98,8	67,5

Таблица 2.5.

Общеобразовательная организация:
Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МОУ Степановская СОШ	100	100	100	100
	Среднее значение	99,7	99,7	100	99,7

Таблица 2.6.

Общеобразовательная организация:
Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1	МОУ Степановская СОШ	99	100	100	99,7
	Среднее значение	99,9	100	99,8	99,9

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального общеобразовательного учреждения Степановской средней общеобразовательной школы имени Н.К.Иванова
Галичского муниципального района Костромской области
на 2025 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации					
	Разместить на сайте новости, планы мероприятий не только прошлых лет, но и нынешнего учебного года. Провести мониторинг файлов, которые могут содержать вирусы. Обновить информацию информационных стендов	январь, февраль 2025	Смирнова И.А., замдиректора		
2.Комфортность условий предоставления услуги					
Отсутствует информация о транспортной доступности (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки,) Отсутствует информация о доступности записи на получение услуги (по	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг. Проинформировать на сайтах, мессенджерах, чатах, информационных стендах о проблемных вопросах транспортной доступности, записи на получения услуг (по телефону, , на официальном сайте организации	январь, февраль 2025	Смирнова И.А., замдиректора		

телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг...)	социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг...) Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг, при посещении образовательной организации				
3.Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствует оборудование помещений организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов . Отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению.	Организовать работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц. Организация в помощи по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	2024-2027	Гусева Е.А., директор		