

ИП Ткаченко Жанна Сергеевна

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Индивидуальный предприниматель

_____ Ж.С. Ткаченко
(подпись)

_____ (дата)

М.П.

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГАТЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Муниципальный контракт № 118 от 12 «мая» 2020 г.

Руководитель темы

Е.А. Кузнецова

Омск, 2020

РЕФЕРАТ

Отчет 445 с., 2 тома, 11 табл., 6 источников, 2 прил.

ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ГАТЧИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

Объектом исследования являлись 83 образовательных организации Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 83 организаций Гатчинского муниципального района Ленинградской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организации и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг 83 образовательными организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

<...>

2.2 Результаты НОК по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности

<...>

МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на	0,3	30,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА		
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	0,4	38,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	42,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	38,9
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при	0,2	19,9

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	использовании дистанционных форм взаимодействия		
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Ремонт спортивных раздевалок, ремонт крыльца запасного выхода. Выделение больше средств для оснащения и кап ремонта школы. Замена радиаторов отопления в спортивном зале. Замена старых деревянных окон. Замена радиаторов в столовой. Замена радиаторов в библиотеке. Новые пластиковые двери в кабинеты. Замена радиаторов отопления в классах и коридорах школы. Отремонтировать КПП.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Асфальтирование двора. Асфальтировать все дорожки на территории школы, сделать выход на соседнюю улицу (территория граничит с соседней улицей));

- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Внутри школы в коридорах поставить достаточное количество скамеек. Повесить зеркала в туалетах старших классов. Просьба положительно решить вопрос о замене перегоревших светильников на новые в классах начальной школы (количество рабочих светильников не соответствует сан. нормам); Решить проблему с душевой в раздевалки и сами раздевалки. В очень плохом состоянии, при большом дожде тес крыша);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше кружков для детей. Организация кружков по увлечениям после учебных занятий. Открыть

спортивные секции. Очень хочется, чтобы при школе действовал факультатив по робототехнике. Побольше внеклассных занятий, посещение театров, экскурсий. Хотелось бы, чтобы в пос. Сусанино, Гатчинского района открыли спорт. комплекс в котором будет, например,: танцы, плавание, дзюдо и т.д. Хотелось бы, чтобы открыли спорт. комплекс например с: (Плаванием, Боксом, Танцами и т.д.) в пос. Сусанино, Гатчинского района. Хочется, чтобы при школе действовал факультатив по робототехнике.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Наличие питьевой воды в каждом кабинете. Более доступная питьевая вода).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.