

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»
(ООО «Электронный ресурсный центр»)**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Электронный ресурсный центр»

О.А. Орешкова



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ № 279

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
НА ТЕРРИТОРИИ**

**ГОРОДА САРАПУЛ
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

г. Сарапул 2021

Сведения об организации-операторе

Наименование	ООО «Электронный ресурсный центр»
Адрес	214000, РФ, Смоленская область, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, д.5, офис 15
Телефон	8(4812)67-61-66; 8(910)720-12-55; 8(800)350-67-01 (бесплатный)
Сайт	http://resurs-online.ru
e-mail	mail@resurs-online.ru
Руководитель	Орешкова Ольга Александровна, генеральный директор
Экспертная группа	
Дорошева Елена Васильевна	специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 5 лет
Досиков Константин Вячеславович	главный специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее техническое образование, степень Магистра Техники и Технологии, Сертификат № MF-00449/16 эксперта в области компьютерной техники, выданный сертификационной комиссией Международной Федерации независимых экспертов 21 января 2016 г., Свидетельство Эксперта СЭ 00110915 от 25.01.2017 г. Центра независимой комплексной экспертизы и сертификации систем и технологий, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности с сфере «Социология», стаж работы в качестве эксперта 13 лет
Малинина Наталья Васильевна	специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 16 лет
Мельникова Марина Владимировна	специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее техническое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 5 лет
Орешкова Ольга Александровна	специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее педагогическое образование, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности с сфере «Социология», Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности как «Специалист-эксперт» по направлению «Профессиональная и общественная экспертиза в сфере образования», стаж работы в качестве эксперта 21 год

Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования города Саранул Удмуртской Республики в 2021 году

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг за 2020 г.	Доля респондентов	Количество респондентов
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 1"	911	0,4	1112
2.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2(ПОЛНОГО ДНЯ ХУДОЖЕСТВЕННО-ЭСТЕТИЧЕСКОГО НАПРАВЛЕНИЯ)"	1092	0,4	809
3.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 7"	1102	0,4	659
4.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "НАЧАЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 8"	544	0,4	323
5.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "НАЧАЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 9"	300	0,4	133
6.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ПРОГИМНАЗИЯ № 10"	339	0,4	416
7.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 12 ИМ. Л.А. ЛАПИНА"	568	0,4	246
8.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 13 ИМЕНИ А.Л. ШИРОКИХ"	883	0,4	667
9.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 15"	894	0,4	745
10.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №17"	656	0,4	328

2.1.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

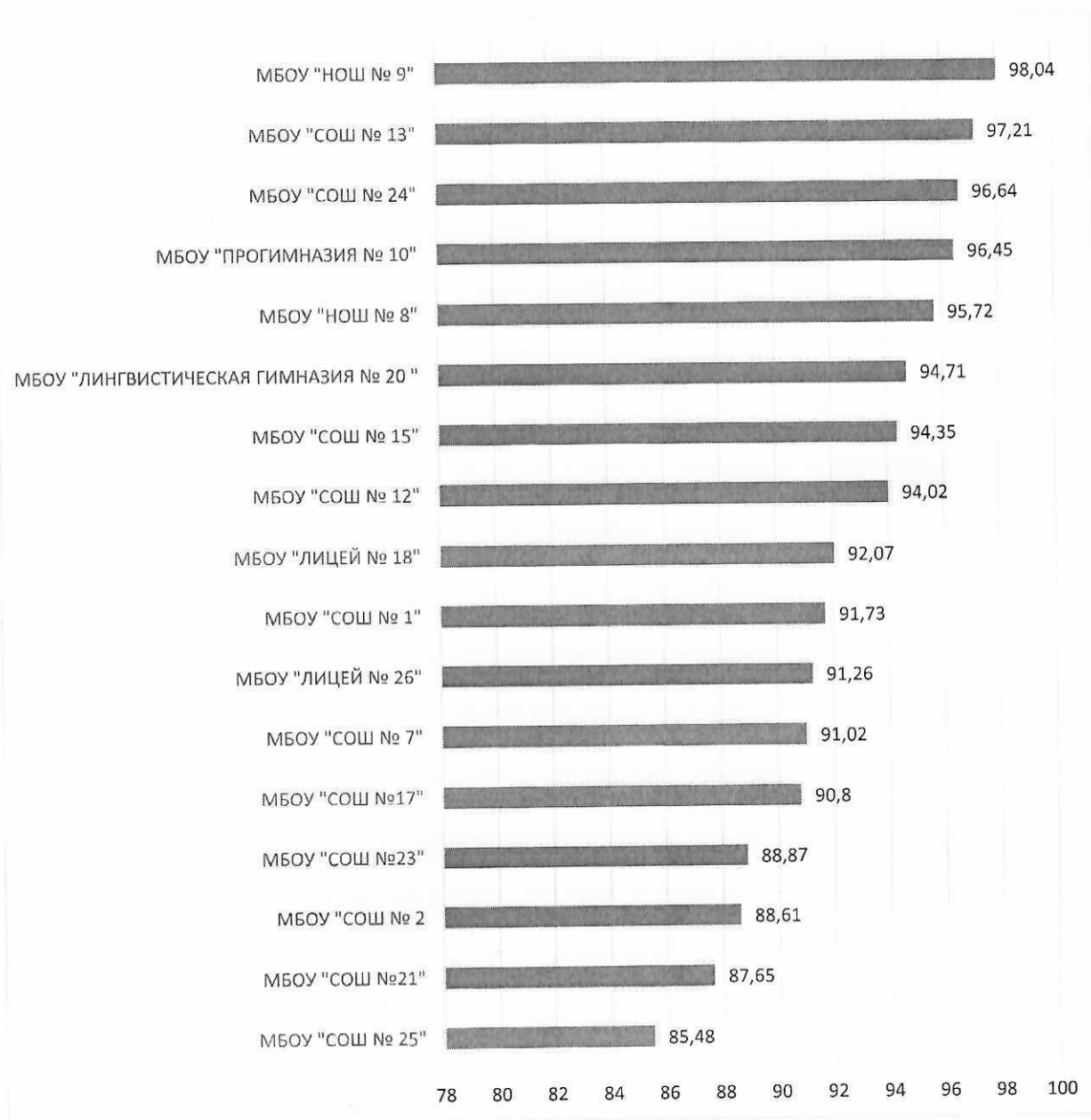


Рисунок 1 – Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

2.2.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

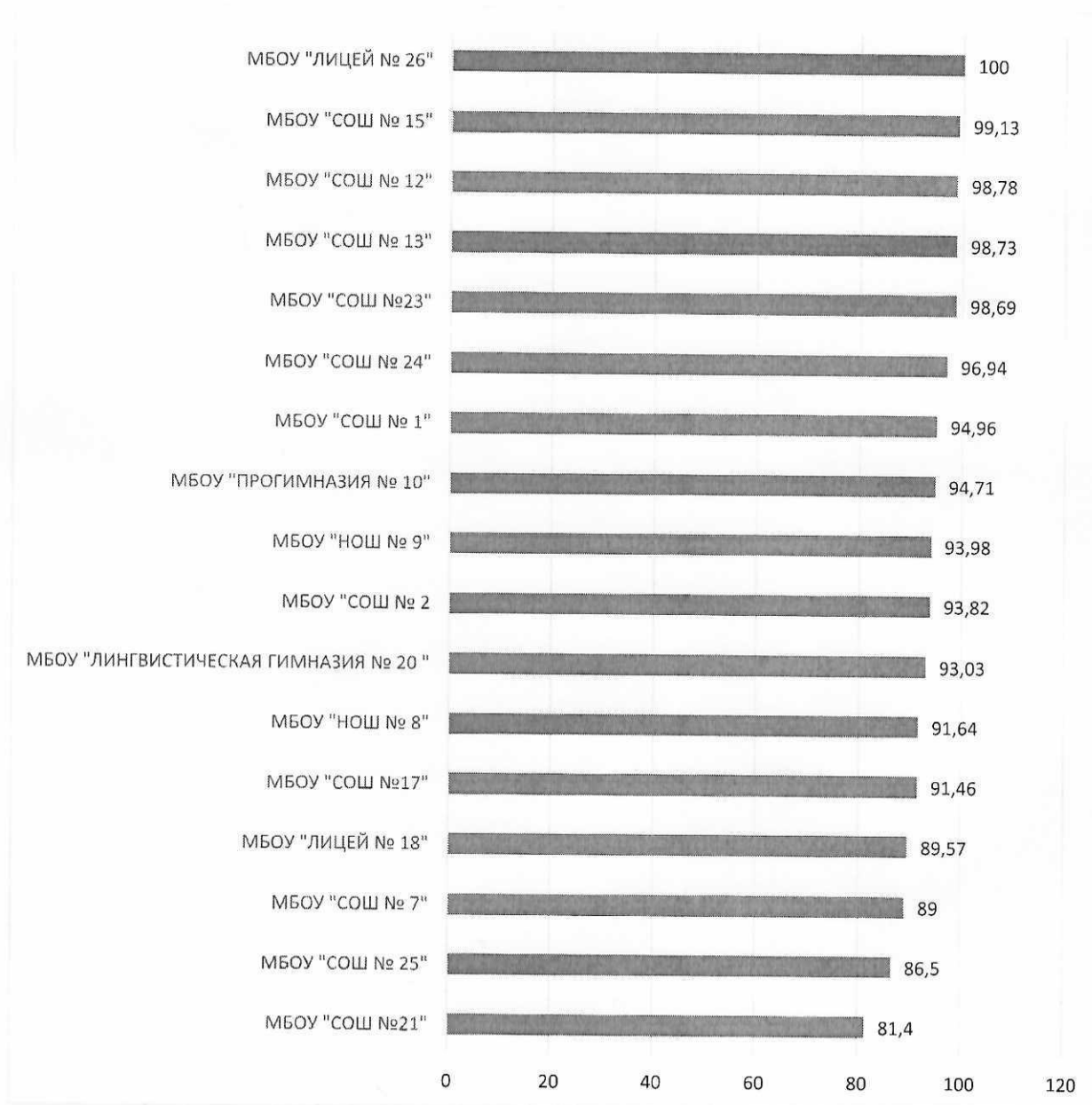


Рисунок 2 – Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

2.3.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

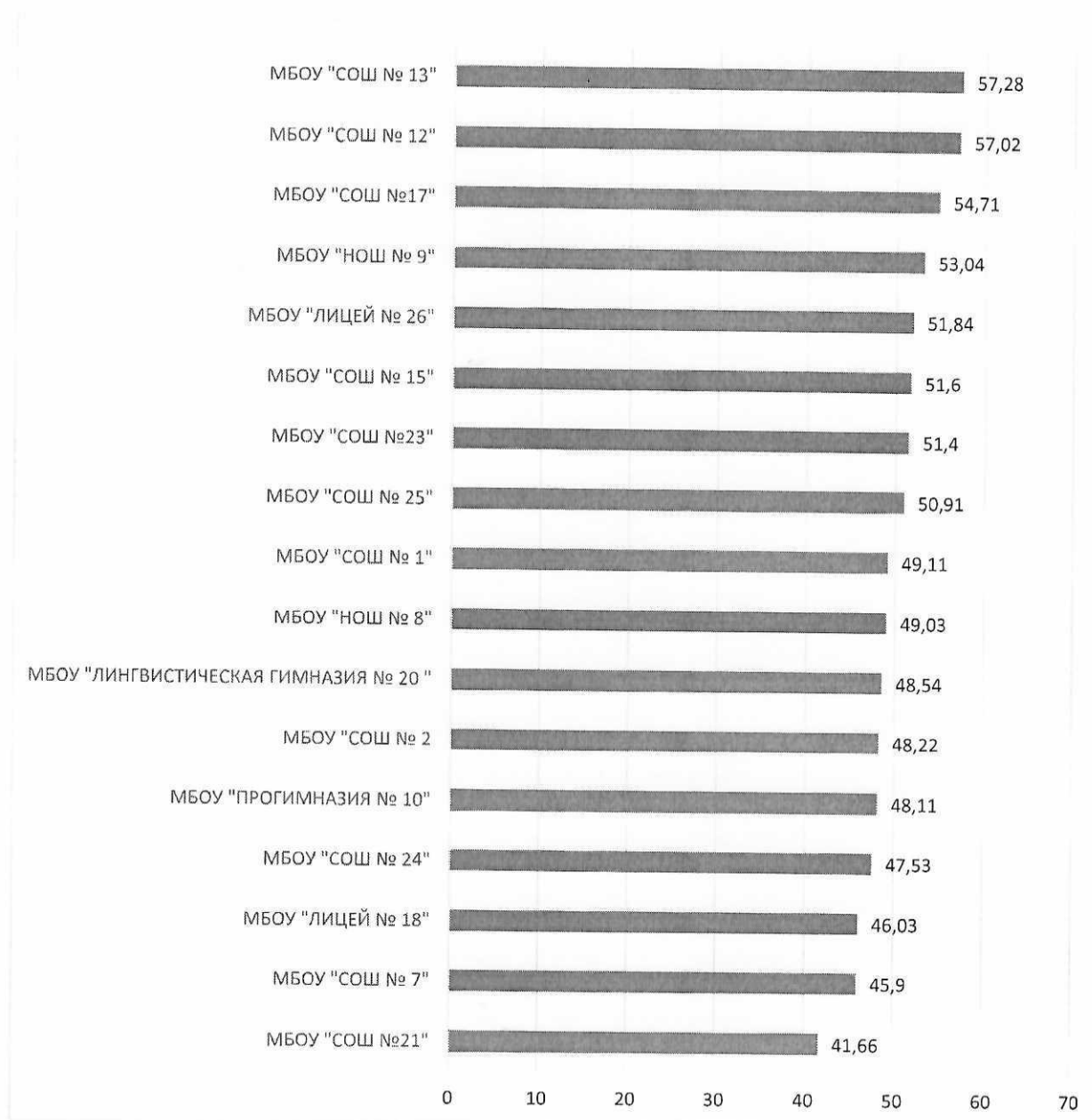


Рисунок 3 – Рейтинг организаций по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

2.4.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»

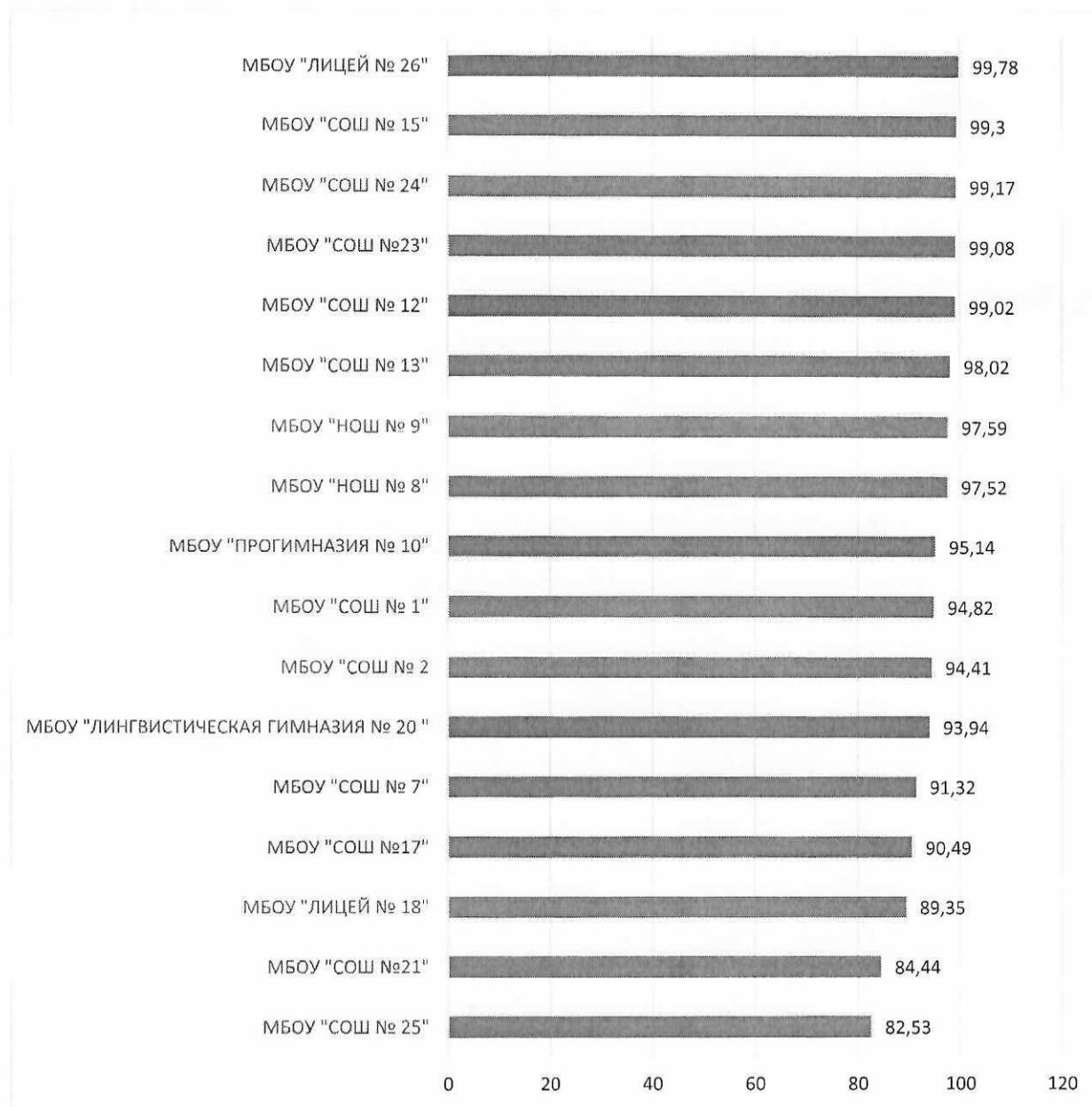


Рисунок 4 – Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

2.5.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

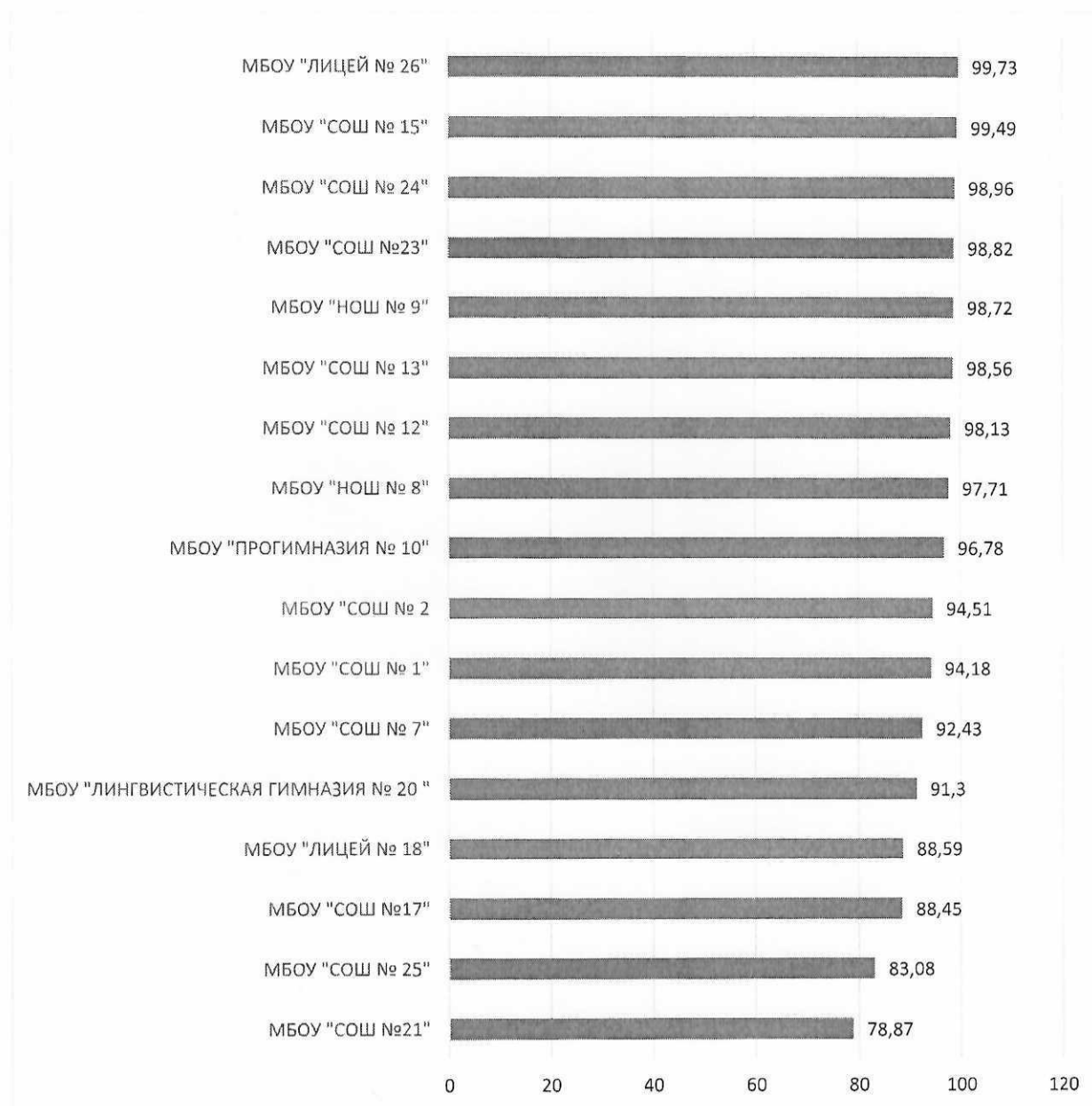


Рисунок 5 – Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Таблица 3.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

№ п/п	Наименование организации	Интегральный показатель	Рейтинг
1.	МБОУ "СОШ № 13"	89,96	1.
2.	МБОУ "СОШ № 12"	89,4	2.
3.	МБОУ "СОШ № 15"	88,77	3.
4.	МБОУ "ЛИЦЕЙ № 26"	88,52	4.
5.	МБОУ "НОШ № 9"	88,28	5.
6.	МБОУ "СОШ № 24"	87,85	6.
7.	МБОУ "СОШ №23"	87,37	7.
8.	МБОУ "НОШ № 8"	86,33	8.
9.	МБОУ "ПРОГИМНАЗИЯ № 10"	86,24	9.
10.	МБОУ "СОШ № 1"	84,96	10.
11.	МБОУ "ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ГИМНАЗИЯ № 20"	84,3	11.
12.	МБОУ "СОШ № 2	83,91	12.
13.	МБОУ "СОШ №17"	83,18	13.
14.	МБОУ "СОШ № 7"	81,93	14.
15.	МБОУ "ЛИЦЕЙ № 18"	81,12	15.
16.	МБОУ "СОШ № 25"	77,7	16.
17.	МБОУ "СОШ №21"	74,8	17.

3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории города Сарапул Удмуртской Республики

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Сарапул Удмуртской Республики, показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

№	Наименование организации	Итоговое значение	Критерий	Значение критерия, балл	Показатель	Значимость показателя %	Значение показателя, балл	Параметр	Значимость параметра %	Объем информации (кол-во, число удовлет. получателей) (факт)	Объем информации (кол-во, число опрошенных) (норматив)	Значение индикатора, балл
10	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №17"	83,18	1	90,8	1.1	30	90,31	1.1.1	50	20	20	100
					1.1.2	50	58	80,62				
					1.2.1	100	3	90				
			1.3	40	91,77	1.3.1	50	305	328	92,99		
						1.3.2	50	297	328	90,55		
			2	91,46	2.1	50	100	5	5	100		
					2.2	50	82,93	2.2.1	100	272	328	82,93
			3	54,71	3.1	30	40	2	2	40		
					3.2	40	40	2	2	40		
					3.3	30	89,02	3.3.1	100	292	328	89,02
			4	90,49	4.1	40	89,33	293	293	89,33		
					4.2	40	90,24	296	296	90,24		
					4.3	20	93,29	306	306	93,29		
			5	88,44	5.1	30	85,06	279	279	85,06		
					5.2	20	89,02	292	292	89,02		
5.3	50	90,24			296	296	90,24					

№	Наименование организации	Предложения
10	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №17"	<p>Сделать задания на учи.ру НЕобязательными и не ставить за них оценки!</p> <p>Оформление зоны ожидания в период пандемии и холодного времени года</p> <p>Хотелось бы, чтобы первые и вторые смены чередовали. Не нравится, что ребенок второй год подряд полностью будет учиться во вторую смену. Это делает невозможным посещение нужных нам кружков в организациях доп. образования.</p> <p>Сделать 1 смену первое полугодие и 2 смену 2 полугодие</p> <p>Секции побольше</p> <p>Учиться в 1 смену</p> <p>Информатизация</p> <p>В коридоре надо поставить больше лавочек. Остальное всё устраивает.</p> <p>Вторая смена учится до темна, много уроков.</p> <p>Больше давать информацию родителям</p> <p>Хотелось бы на месте вахтера видеть охранника из силовых структур.</p> <p>Очень нужна продлёнка для начальных классов</p> <p>В туалетных комнатах добавить туалетную бумагу и мыло.</p> <p>Разнообразие меню в столовой</p> <p>Вежливых вахтеров</p> <p>В связи с пандемией на многие вопросы не возможно ответить</p> <p>Организация кружки, секции</p> <p>Нужна группа продлённого дня</p> <p>Преподавателям начальных классов нужно в обязательном порядке оказывать психологическую помощь. Учить сдержанности и соблюдению субординации.</p> <p>Рядом с раздевалкой скамеек не хватает.</p> <p>Отремонтировать питьевой фантастики на втором этаже</p> <p>Улучшить питание (не вкусно и волосы в еде)</p> <p>Более доступность для родителей посещение школы, безопасность детей в школе т.е. охрана либо металоискатель.</p> <p>Своевременно ремонтировать мебель(столы, стулья)</p> <p>Кружки, секции нужны, база для дистанционного обучения нужна</p> <p>Чтобы неучились до темна.</p> <p>Сменить директора</p> <p>Улучшить учительский состав преподавателей</p> <p>Сделать больше зон отдыха</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг

АНКЕТА № _____

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы образования.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, поставив «галочку» в контекстное окошко. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы образования и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями сферы образования гарантируется.

№ п/п	Вопрос	Вариант ответа
1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен (а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен (а)
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен (а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)
3	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)
4	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)

№ п/п	Вопрос	Вариант ответа
5	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)
6	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)
7	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)
8	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	<input type="checkbox"/> Да, порекомендовал бы
		<input type="checkbox"/> Нет, не стал бы рекомендовать
9	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)
10	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)
11	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	
12	Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол	<input type="checkbox"/> Женский
		<input type="checkbox"/> Мужской
13	Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет)	

Благодарим Вас за участие в опросе!