

УТВЕРЖДЕНО
Директор АНО ДПО «НИКО»



/ И.Е. Федосова /

30 октября 2020 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями города Ростова-на-Дону

МАОУ «Лицей № 11»

наименование образовательной организации

Исполнитель: Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Национальный институт качества образования»

Предмет Контракта: Услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями города Ростова-на-Дону в соответствии с Техническим заданием (Приложение 1 к Контракту № А5 от 02.09.2020)

г. Москва, 30 октября 2020 г.

Аналитический отчет по образовательной организации

Основные данные

№	Характеристика	Значение
1	Наименование образовательной организации	МАОУ «Лицей № 11»
2	ИНН образовательной организации	6167021030
3	Муниципалитет	Пролетарский район
4	Общая численность обучающихся (воспитанников) в образовательной организации	2070
5	Доля респондентов, принявших участие в анкетировании от общей численности обучающихся (воспитанников) в образовательной организации	999

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

№	Показатель	Значение
1	2	3
1	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	94
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	100
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	100
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт).	100

1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	84
1.3.1	на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);	80
1.3.2	на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	87
2	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	99
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации.	100
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99
2.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98
3	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	82

3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	40
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. 	100
3.3	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p>	100
4	<p>Доброжелательность, вежливость работников организации</p>	96
4.1	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>	98
4.2	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>	99

4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	85
5	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	99
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)	98
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	98
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99
	Итоговый показатель качества по организации (показатель (результат) оценки качества по организации)	94

Основные недостатки в работе образовательной организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, выводы и предложения

№	Характеристика	Значение (текст)
3.1	Основные недостатки в работе образовательной организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности;	Выявлены замечания по критерию «Открытость и доступность информации», информационные стенды не позволяют разместить всю необходимую информацию.

3.2	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательной организации.	<p>1. Продолжить работу по приведению стендов образовательной организации (далее ОО) в соответствии с нормативно-правовыми актами. Оборудовать зону ожидания родителей специализированными стендами, позволяющими представить всю необходимую информацию об ОО. Использовать различное интерактивное оборудование, позволяющее представить всю необходимую информацию о деятельности ОО.</p> <p>2. Привести официальный сайт ОО в точное соответствие со статьей 29 ФЗ РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Постановление от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации». Своевременно обновлять информацию по всем подразделам в разделе «Сведения об образовательной организации», обновлять раздел «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>3. Продолжить работу по созданию «Доступной среды» в образовательном учреждении в соответствии с приложением «Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. N 1309), с изменениями и дополнениями от 18 августа 2016 г. Особое внимание в данном вопросе обратить на: - приобретение кресел-колясок - предоставление возможности инвалидам по слуху (слуху и зрению) воспользоваться услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), в том числе путем заключения контрактных обязательств со специализированными организациями, предоставляющими подобные услуги;</p>	
3.3	Индекс лояльности (на основе опросов)	705	
3.4	Итоговый показатель качества по организации (показатель (результат) оценки качества по каждой организации)	94	