

## **Информация о результатах независимой оценки качества предоставления услуг в сфере образования в 2016 году**

### **1. Результаты независимой оценки качества предоставления услуг в сфере общего образования.**

Независимая оценка качества предоставления услуг школами включала в себя он-лайн анкетирование потребителей образовательных услуг на сайте Министерства образования и науки Мурманской области, а также анализ комфортности условий деятельности общеобразовательных организаций.

В он-лайн анкетировании приняли участие **2992** респондента.

Независимая оценка качества деятельности организаций, осуществляющих услуги в сфере общего образования, проводилась по следующим общим критериям: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности.

Для оценки критерия открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, изучались показатели:

- полнота и актуальность информации об общеобразовательной организации и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках организации;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;
- доступность сведений о ходе обращений граждан, поступивших от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации в сети «Интернет»).

На всех сайтах имеется специальный раздел «Сведения об образовательной организации», включающий подразделы в соответствии с подпунктами 3.1–3.5 пункта 3 требований к структуре официального сайта образовательной организации в

сети «Интернет» и формату представления на нем информации. «Основные сведения», «Структура и органы управления образовательной организацией», «Документы», «Образование», «Образовательные стандарты». Представленная информация на сайте организации соответствует пунктам 4–7 установленных требований.

Результаты независимой оценки качества предоставления услуг в сфере общего образования:



## Сводная таблица результатов независимой оценки качества деятельности общеобразовательных организаций

ОО	Открытость и доступность информации об организации				Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность							Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации		Удовлетворенность качеством образовательной деятельности			Средняя оценка	Рейтинг ОО
	8,5	10	9	8	5	7,5	9	10	9	10	5	8	8	8	8	9		
СОШ №1	8,5	10	9	8	5	7,5	9	10	9	10	5	8	8	8	8	9	8,25	66
СОШ №2	7,5	9	9	6	7	10	9	10	8,5	10	5	7	7	5	7	9	7,88	94
СОШ №3	10	10	10	9	6	9	10	10	6,5	2	1	10	10	10	10	10	8,34	56
ООШ №5	8,5	10	9	9	6	9	9	10	5	10	4	8	9	8	9	10	8,34	57
СОШ №6	8,5	10	9	8	6	9	9	2	8	10	8	9	9	7	9	10	8,22	71
ООШ №9	8,5	9	7	6	5	8	9	10	8,5	10	9	8	9	6	7	10	8,13	78
СОШ №10	9,5	10	10	8	7	9	9	10	9	10	9	9	10	10	10	10	9,34	2
СОШ №11	7	6	3	8	5	8	9	10	3	10	0	6	4	4	5	9	6,47	157
СОШ №12	9	10	10	10	7	7,5	5	10	3,5	10	0	10	10	10	10	10	8,25	67
СОШ №13	9,5	10	10	10	7	7,5	5	10	5,5	10	2	9	9	9	9	10	8,28	64
ООШ №15	9	10	10	6	6	9	9	10	4	4	2	7	8	5	8	10	7,31	137
ООШ №19	9	10	10	8	7	10	9	10	8,5	10	4	8	9	7	8	10	8,59	27
СОШ №20	8	10	10	7	6	9	9	10	6,5	10	5	9	10	6	10	10	8,47	43