О результатах
независимой оценки качества оказания услуг
образовательными организациями в 2016 году

Согласно решению Общественного совета при администрации МР «Удорский» (протокол №14 от 25 декабря 2015 года «Об утверждении перечня муниципальных учреждений, подлежащих проведению независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году»; в ред. от 29 июля 2016 года №5) утверждён перечень образовательных организаций, в отношении которых в 2016 году проведена независимая оценка качества образовательной деятельности 23 организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Удорского района:

-МУДО «Центр внешкольной работы» с. Кослан
-МУДО «Дом детского творчества» пгт. Усогорск
-МОУ «Усогорская средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов»
- МОУ «Благоевская средняя общеобразовательная школа»
-МОУ «Ёдвинская средняя общеобразовательная школа»
-МОУ «Вожская средняя общеобразовательная школа»
-МОУ «Важгортская средняя общеобразовательная школа»
-МОУ «Глотовская средняя общеобразовательная школа»
-МОУ «Чернутьевская средняя общеобразовательная школа»
-МОУ «Чимская основная общеобразовательная школа»
-МОУ «Пысская основная общеобразовательная школа»
-МОУ «Мозындорская начальная общеобразовательная школа»
-МОУ «Чупровская начальная общеобразовательная школа»
-МОУ «Ёртомская начальная общеобразовательная школа»
-МОУ «Пучкомская начальная общеобразовательная школа»
-МДОУ «Усогорский детский сад «Алёнка»
-МДОУ «Усогорский детский сад «Снежанка»
-МДОУ «Детский сад «Белочка»
-МДОУ «Детский сад» п. Солнечный
-МДОУ «Чимский детский сад»
-МДОУ «Детский сад «Красная шапочка» пст. Ёдва
-МДОУ «Благоевский детский сад»
-МДОУ «Бутканский детский сад»

Критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы образовательных организаций утверждены приказом Управления образования от 10.12.2014 года №01-06/1155 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций Удорского района» (в ред. от 22.12.2014 года №1195).

Независимая оценка качества работы образовательных организаций проводилась членами Общественного совета при Управлении образования и в форме анкетирования получателей услуг в период по 4 показателям оценки:

1.Открытость и доступность информации об организации.
2.Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями.
3.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.
4.Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг.

В анкетировании приняли участие 1024 респондентов – обучающиеся и их родители (законные представители), в среднем от образовательной организации 45 получателей услуг. Каждая образовательная организация в соответствии с Порядком проведения независимой оценки качества работы ОО должна была обеспечить участие не менее 50

респондентов в анкетировании. Наиболее активное участие в анкетировании приняли участие получатели услуг МУДО «Центр внешкольной работы» с. Кослан, МДОУ «Усогорский детский сад «Аленка», МДОУ «Детский сад «Белочка», МДОУ «Благоевский детский сад», МОУ «Благоевская СОШ». Во всех образовательных организациях анкетирование проводилось на бумажном носителе. Администрациями ОО не проработан вопрос об участии получателей услуг в анкетировании в форме интернет-опроса.

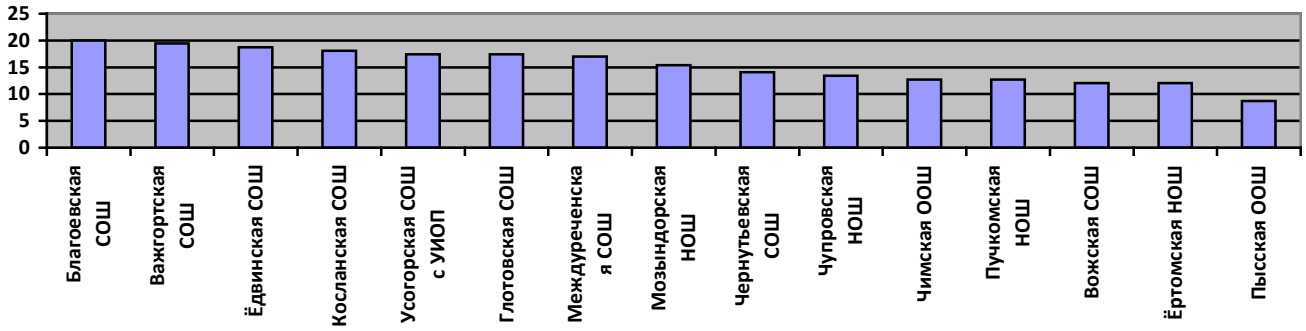
Итоги обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности по показателям, характеризующие общие критерии независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, следующие:

1. **Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (max=20 баллов)**

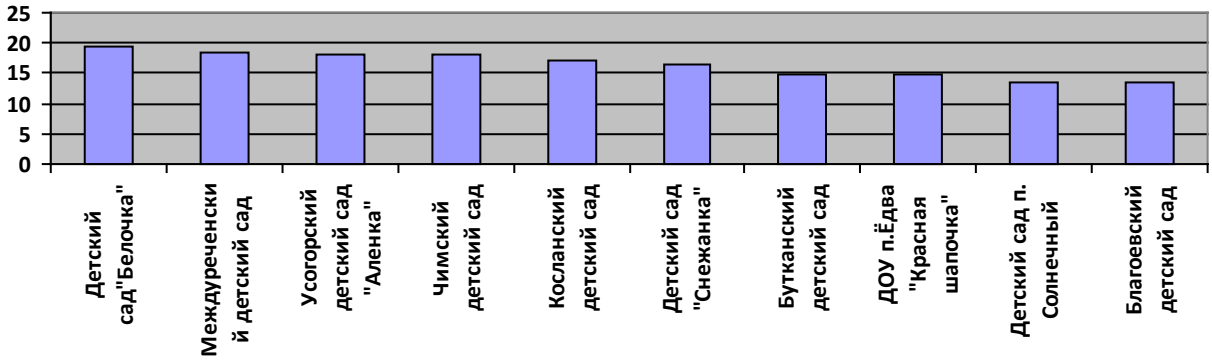
Независимая оценка качества организации информирования потребителей проводилась на основании 3 показателей: полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте и на информационном стенде ОО; наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг; доля получающих услуги, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным. Максимальное количество баллов по показателю «Открытость и доступность информации об образовательной деятельности» у МОУ «Благоевская СОШ». Низкие показатели по критерию «наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг у МОУ «Пысская ООШ», «Ёртомская НОШ», «Вожская СОШ», «Чернутьевская СОШ», «Чимская ООШ», «Мозындорская НОШ», «Чупровская НОШ», «Пучкомская НОШ», МДОУ «Бутканский детский сад», «Детский сад» п. Солнечный, «Благоевский детский сад», «Детский сад «Красная шапочка» п.Ёдва.

Рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной деятельности» по образовательным организациям с учетом проведения независимой оценки качества деятельности в 2014 году МОУ «Косланская СОШ», МДОУ «Косланский детский сад», в 2015 году МОУ «Междуреченская СОШ», МДОУ «Междуреченский детский сад»:

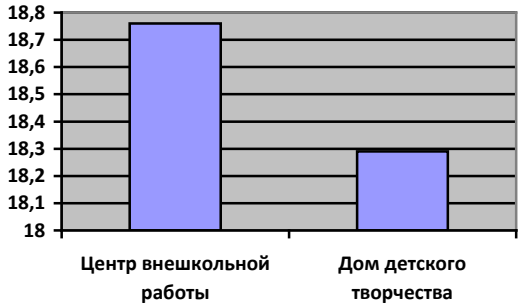
Общеобразовательные организации



Дошкольные образовательные организации



Учреждения дополнительного образования



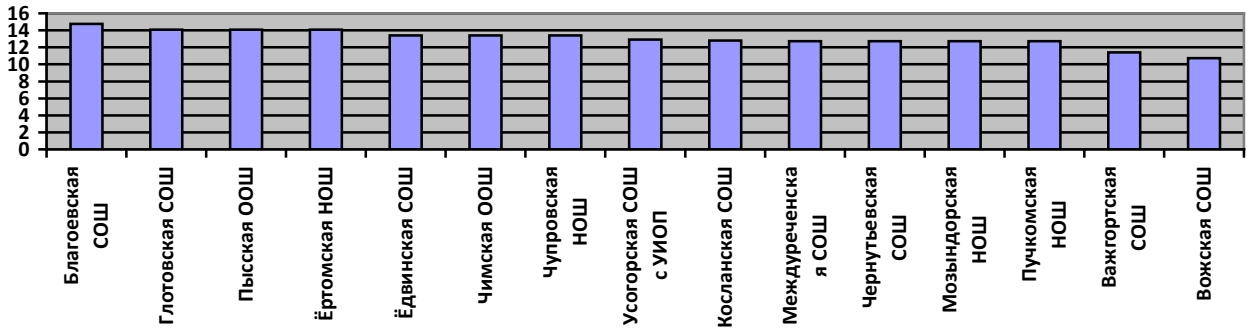
2.Критерий «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями» (max=20 баллов)

Независимая оценка по данному разделу проводилась по 3 показателям: степень выполнения условий доступности детей-инвалидов, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в организациях; соответствие площадей помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на 1 обучающегося; доля получающих услуги, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления услуг.

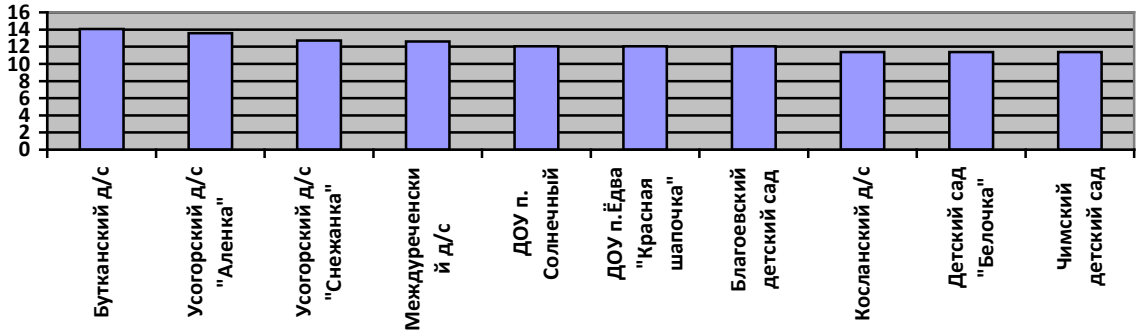
Условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов является **самым низким показателем для всех образовательных организаций**.

Рейтинг по критерию «Комфортность условий и доступность получения образовательных услуг»:

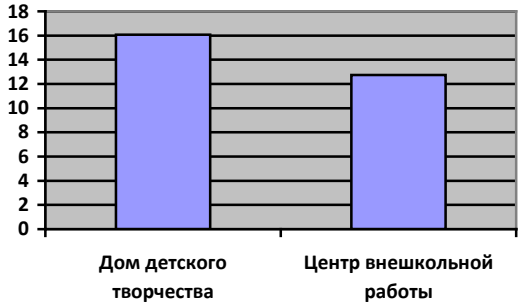
Общеобразовательные организации



Дошкольные образовательные организации



Учреждения дополнительного образования

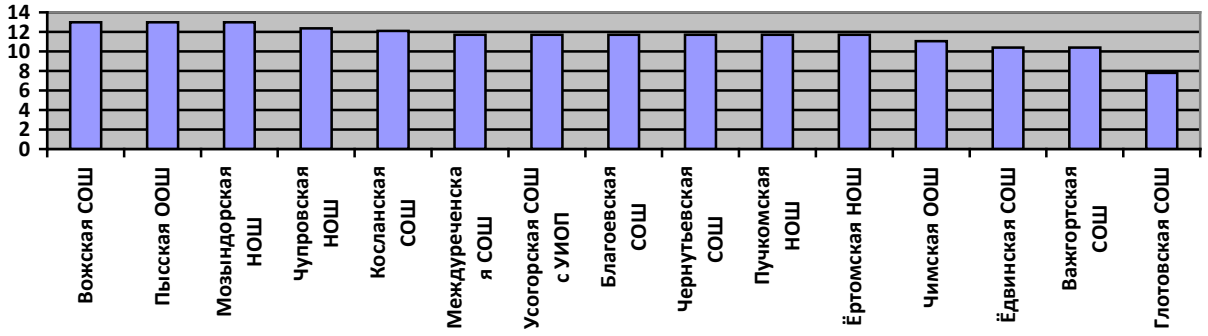


3.Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность педагогов и персонала организации» (max=13 баллов)

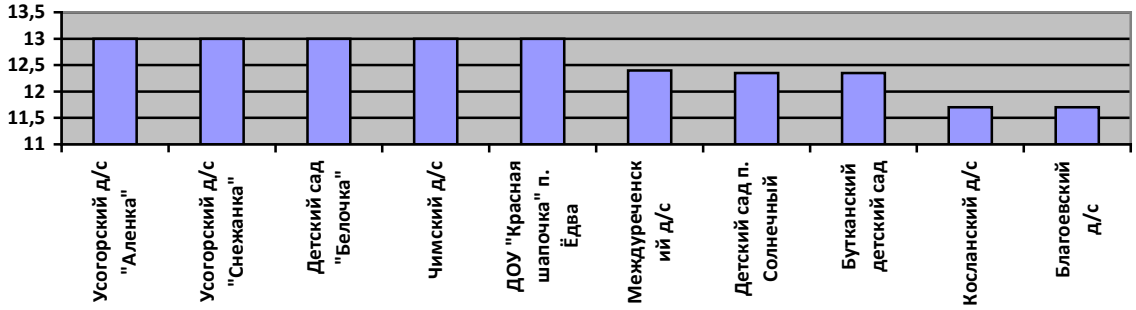
Независимая оценка проводилась по 2 показателям: доля получающих услуги, считающих педагогов, оказывающих образовательные услуги, компетентными; доля получающих услуги, считающих, что услуги оказываются в доброжелательной и вежливой форме. Максимальное количество баллов по этому показателю у образовательных организаций: МУДО «Дом детского творчества» пгт. Усогорск, «Усогорский детский сад «Аленка», «Усогорский детский сад «Снежанка», «Детский сад «Белочка», «Вожская СОШ», «Пысская ООШ», «Мозындорская НОШ», «Чимский детский сад», «Детский сад «Красная шапочка» п.Ёдва. Низкий результат по критерию «доля получающих услуги, считающих, что услуги оказываются педагогами в доброжелательной и вежливой форме» у МОУ «Глотовская СОШ».

Рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность педагогов и персонала организации»:

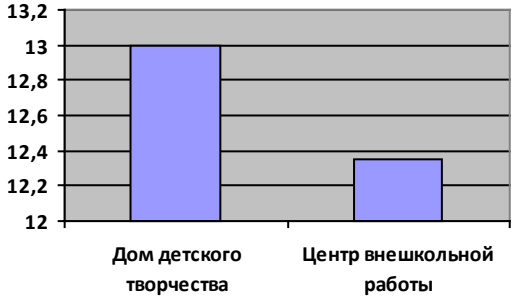
Общеобразовательные организации



Дошкольные образовательные организации



Учреждения дополнительного образования



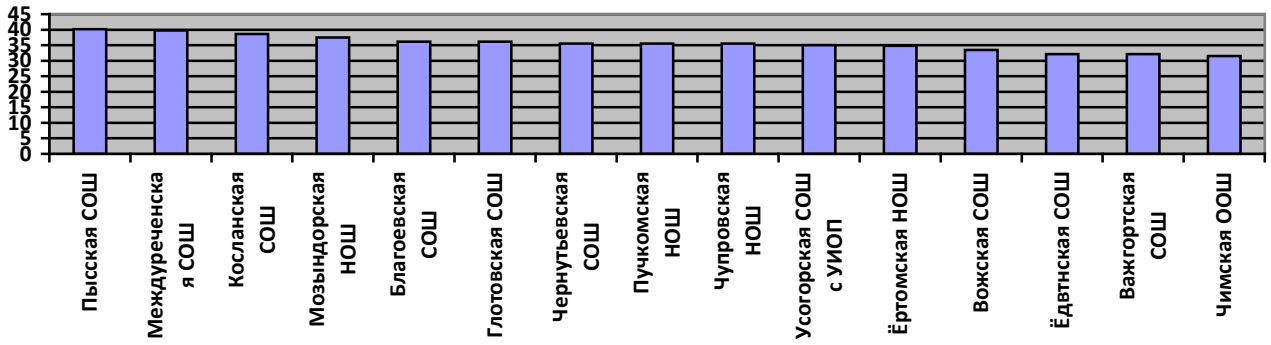
4. Критерий «Удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг в организации» (max=47 баллов)

Независимая оценка проводилась по 7 показателям: доля получающих услуги, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении; доля клиентов, которые готовы рекомендовать организацию другим; доля обучающихся, охваченных обучением по

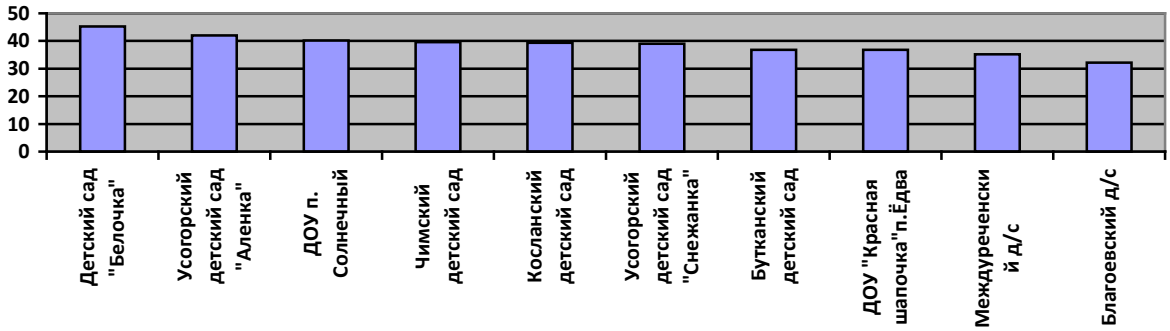
индивидуальным учебным планам; отсутствие обоснованных жалоб; доля опрошенных, которые удовлетворены качеством питания в организации; доля опрошенных, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий; доля опрошенных, имеющих возможность участвовать в управлении образовательной организации, высказать предложения об улучшении деятельности. Ни одна образовательная организация не набрала максимальное количество баллов по данному показателю. По критерию «доля получающих услуги, удовлетворенных качеством оказания услуг в образовательной организации» максимальное количество баллов набрали МУДО «Центр внешкольной работы» в с. Косланн, МДОУ «Детский сад «Белочка», «Детский сад» п. Солнечный, «Чимский детский сад», МОУ «Чернутьевская СОШ», «Пысская ООШ», «Мозындорская НОШ», «Чупровская НОШ». Критерий по охвату обучением по индивидуальным учебным планам (обучение на дому и обучение с учетом запросов обучающихся и их родителей (законных представителей) низкий во всех образовательных организациях, кроме МУДО, МОУ «Усогорская СОШ с УИОП». Ниже всех результаты по критерию «доля опрошенных, которые удовлетворены качеством питания в организации» у МОУ «Усогорская СОШ с УИОП», по критерию «доля опрошенных, имеющих возможность участвовать в управлении образовательной организации, высказать предложения об улучшении деятельности» низкие результаты у МОУ «Усогорская СОШ с УИОП», «Ёдвинская СОШ», МДОУ «Благоевский детский сад».

Рейтинг по критерию «Удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг в организации»:

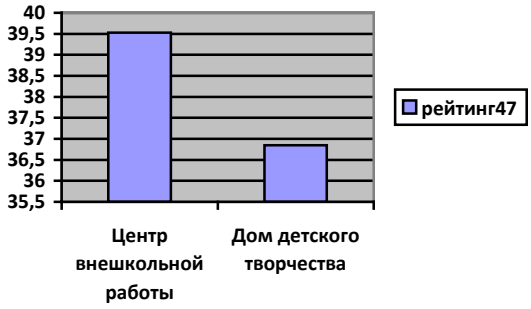
Общеобразовательные организации



Дошкольные образовательные организации



Учреждения дополнительного образования



Итоговый рейтинг независимой оценки по общеобразовательным организациям (2014-2016гг) (мах-100)

Наименование	Итоговый показатель
МОУ «Благоевская СОШ»	82,72
МОУ «Косланская СОШ»	82
МОУ «Междуреченская СОШ»	81,2
МОУ «Мозындорская НОШ»	78,66
МОУ «Усогорская СОШ с УИОП»	77,02
МОУ «Пысская ООШ»	75,98
МОУ «Глотовская СОШ»	75,47
МОУ «Ёдвинская СОШ»	74,72
МОУ «Чупровская НОШ»	74,66
МОУ «Чернутьевская СОШ»	74,01
МОУ «Важгортская СОШ»	73,38
МОУ «Ёртомская НОШ»	72,67
МОУ «Пучкомская НОШ»	72,67
МОУ «Вожская СОШ»	69,28
МОУ «Чимская ООШ»	68,67

Итоговый рейтинг независимой оценки по дошкольным образовательным организациям (2014-2016гг)(мах-100)

Наименование	Итоговый показатель

МДОУ «Детский сад «Белочка» пгт. Усогорск	88,88
МДОУ «Усогорский детский сад «Аленка»	86,7
МДОУ «Чимский детский сад»	82,01
МДОУ «Усогорский детский сад «Снежанка»	81,16
МДОУ «Косланский детский сад»	80,0
МДОУ «Междуреченский детский сад»	78,74
МДОУ «Бутканский детский сад»	78,01
МДОУ «Детский сад» п. Солнечный	78,01
МДОУ «Детский сад «Красная шапочка» п. Ёдва	76,65
МДОУ «Благоевский детский сад»	69,32

Итоговый рейтинг независимой оценки по учреждениям дополнительного образования (2016г.)(мах-100)

Наименование	Итоговый показатель
МУДО «Дом детского творчества» пгт. Усогорск	84,22
МУДО «Центр внешкольной работы» с. Кослан	83,37

Заключение.

1. Не решена проблема доступности получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
2. Установлено, что часть обучающихся и их родителей не пользуются сайтом образовательной организации в поиске информации об образовательных услугах.
3. Родители обучающихся предпочитают использовать традиционные формы получения информации – изучение информации на стенде, родительские собрания, очные контакты с учителями. Официальная электронная почта организации не востребована большинством респондентов.
4. Не все образовательные организации своевременно актуализируют информацию на официальном сайте.
5. Недостаточная работа ведется по усовершенствованию условий для индивидуальной работы с учащимися, включая учёт в учебном процессе индивидуальных и возрастных особенностей здоровья и развития учащихся.
6. Требуют дальнейшего решения вопросы по замене мебели, спортивного инвентаря в образовательных организациях.

Предложения об улучшении деятельности образовательных организаций.

1. Разработка и реализация комплекса мер по обеспечению элементами доступности среды для детей-инвалидов и для граждан с ограниченными возможностями здоровья (2017-2018 годы).
2. Интернет-сайты образовательных организаций должны служить площадкой для вовлечения потребителей (особенно родителей) в наблюдение за процессами, происходящими в образовании, что позволит больше ориентироваться на их запросы и пожелания по организации обучения, участвовать в управлении образовательной организации.
3. Поэтапное внедрение ГИС «Электронное образование», которое будет способствовать продвижению контактов в электронной форме и будет служить эффективным механизмом использования сервиса электронной обратной связи.
4. Необходимо постоянно информировать получателей услуг о возможностях сайта и об условиях и результатах обучения в образовательной организации, о достижениях обучающихся.
5. Совершенствовать условия для индивидуальной работы с обучающимися с учетом запросов учащихся и их родителей.
6. Предусмотреть в бюджете финансовые средства на замену мебели в образовательных организациях и приобретение спортивного инвентаря (2017-2018 годы).

7. Всем образовательным организациям необходимо обратить больше внимания на создание атмосферы «доброжелательного обучения» непосредственно для обучающихся.