Общественный совет по проведению независимой оценки
качества образовательной деятельности муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, социального обслуживания, подведомственных органам местного самоуправления Сегежского муниципального района

Итоговая аналитическая информация о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Сегежского муниципального района

2019 год

Сегежа
2019

В период с 14 октября по 25 ноября 2019 года организацией–оператором Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Академия образования взрослых «Альтернатива» по техническому заданию Общественного совета была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Сегежского муниципального района.

Оценка проводилась по следующим критериям:

1.Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3. Доброжелательность, вежливость работников;

4. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций;

5. Доступность услуг для инвалидов.

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций Сегежского муниципального района

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности выполнена в соответствии с критериями и показателями, предусмотренными процедурой НОК УО ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в соответствии:

- с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»

и на основании Договора об оказании услуг от «09» октября 2019 г. № 3021.

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций Сегежского муниципального района.

Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты; комфортность на территории и внутри зданий ОО; доступность для инвалидов; доброжелательность, вежливость сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности.

В соответствии с решением Общественного Совета (протокол № 2 от 08 октября 2019 года) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКО) в 2019 году была проведена в отношении 28-ми муниципальных образовательных организации Сегежского муниципального района, в том числе:

- 12 дошкольных образовательных учреждений;
- 10 общеобразовательных учреждений;
- 6 учреждений дополнительного образования

Цели и задачи проведения НОКО:

Цель НОК УООД - получение актуальной достоверной информации для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий осуществления образовательной деятельности 28 образовательных организаций, расположенных на территории Сегежского муниципального района.

Задачи НОК УООД:

1. Разработать методику и инструментарий для независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 28 образовательных организаций, расположенных на территории Сегежского муниципального района.
2. Осуществить сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности 28 образовательных организаций, расположенных на территории Сегежского муниципального района.
3. Выполнить анализ и оценку фактических значений критериев и показателей, отражающих качество условий осуществления образовательной деятельности 28 образовательных организаций, расположенных на территории Сегежского муниципального района.
4. Сформулировать предложения по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности 28 образовательных организаций, расположенных на территории Сегежского муниципального района.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась в отношении образовательной деятельности 28 образовательных организаций Сегежского муниципального района, а также работы электронных представительств указанных образовательных организаций :

№ п/п	Наименование образовательной организации по Уставу	Сокращенное наименование образовательной организации	Электронный адрес сайта образовательной организации
1	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Сегежи	МКОУ СОШ № 4 г. Сегежи	http://sc4segezha.nubex.ru/
2	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Сегежи	МКОУ СОШ № 5 г. Сегежи	http://school5-segezha.narod.ru
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа № 6 г. Сегежи	МБОУ СОШ № 6 г. Сегежи	http://seg-sh6.ru/
4	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа № 7 г. Сегежи	МКОУ СОШ № 7 г. Сегежи	http://segezha7.narod.ru/
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа п. Надвоицы	МБОУ СОШ п. Надвоицы	http://sh.nadvoitsy.ru/
6	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа п. Черный Порог	МКОУ СОШ п. Черный Порог	http://seg-cherny.edusite.ru/
7	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа п. Идель	МКОУ СОШ п. Идель	http://schoolidel.net/
8	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа п. Валдай	МКОУ СОШ п. Валдай	http://valday-shkola.iso.karelia.ru/
9	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Основная общеобразовательная школа п. Попов Порог	МКОУ СОШ п. Попов Порог	http://popovporog.edusite.ru/

10	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа № 1 г. Сегежи»	МБОУ «ДЮСШ № 1 г. Сегежи»	http://com-nastart.ru/
11	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа п.Надвоицы"	МБОУ «ДЮСШ п. Надвоицы»	http://nadvsport.ucoz.ru/
12	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр творчества детей и юношества»	МБОУ «ЦТДиЮ» г. Сегежи	http://rcdod.jimdo.com/
13	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 4 г. Сегежи	МКДОУ № 4 г. Сегежи	http://seg-mdou4.ru/
14	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 6 г. Сегежи	МКДОУ № 6 г. Сегежи	http://segmdou6.ru/
15	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 10 г. Сегежи	МКДОУ № 10 г. Сегежи	http://segmdou10.ru/
16	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 12 г. Сегежи	МКДОУ № 12 г. Сегежи	
17	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 14 г. Сегежи	МКДОУ № 14 г. Сегежи	http://segmdou14.ru/
18	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 17 г. Сегежи	МКДОУ № 17 г. Сегежи	http://segmdou17.ru/
19	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 18 г. Сегежи	МКДОУ № 18 г. Сегежи	http://segmdou18.ru/
20	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 20 г. Сегежи	МКДОУ № 20 г. Сегежи	http://www.segmdou20.ru/
21	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 22 г. Сегежи	МКДОУ № 22 г. Сегежи	http://segmdou22.ru/
22	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 23 г. Сегежи	МКДОУ № 23 г. Сегежи	http://www.segmdou23.ru/
23	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 3 п.Надвоицы	МКДОУ № 3 п. Надвоицы	http://nadvcad3.ru/
24	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад дер. Каменный Бор	МКДОУ дер. Каменный Бор	http://kamenniybor.ru/
25	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования Сегежского муниципального района»	МКОУ «ЦРО»	http://www.centrsegezha.com/
26	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №14 п. Надвоицы"	МКОУ «СКО школа-интернат № 14 п. Надвоицы»	http://sh14.nadvoitsy.ru/
27	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Сегежи»	МБОУ ДО «ДШИ г. Сегежи»	http://www.seg-lira.ru/
28	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств пгт. Надвоицы»	МБОУ ДО «ДШИ пгт. Надвоицы»	http://nadarts.ucoz.ru/

Этапы выполнения работ:

Этап 1. Разработка методики и инструментария сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 28 образовательных организаций, расположенных на территории Сегежского муниципального района.

Этап 2. Сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности 28 образовательных организаций, расположенных на территории Сегежского муниципального района.

Этап 3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 28 образовательных организаций, расположенных на территории Сегежского муниципального района.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения НОКО входило получение разнообразной информации, соответственно НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках НОКО было проведено:

- анкетирование респондентов – родителей - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- контент-анализ информации на сайтах ОО.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности ОО.

1. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации

Развитие потенциала информационной открытости организации, осуществляющей образовательную деятельность, для получателей услуг является одной из наиважнейших составляющих обеспечения качества образовательной деятельности.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществляли эксперты методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности изучение, анализ и обобщение уровня открытости и доступности информации об организации рассматривалось по следующим показателям:

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2 - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

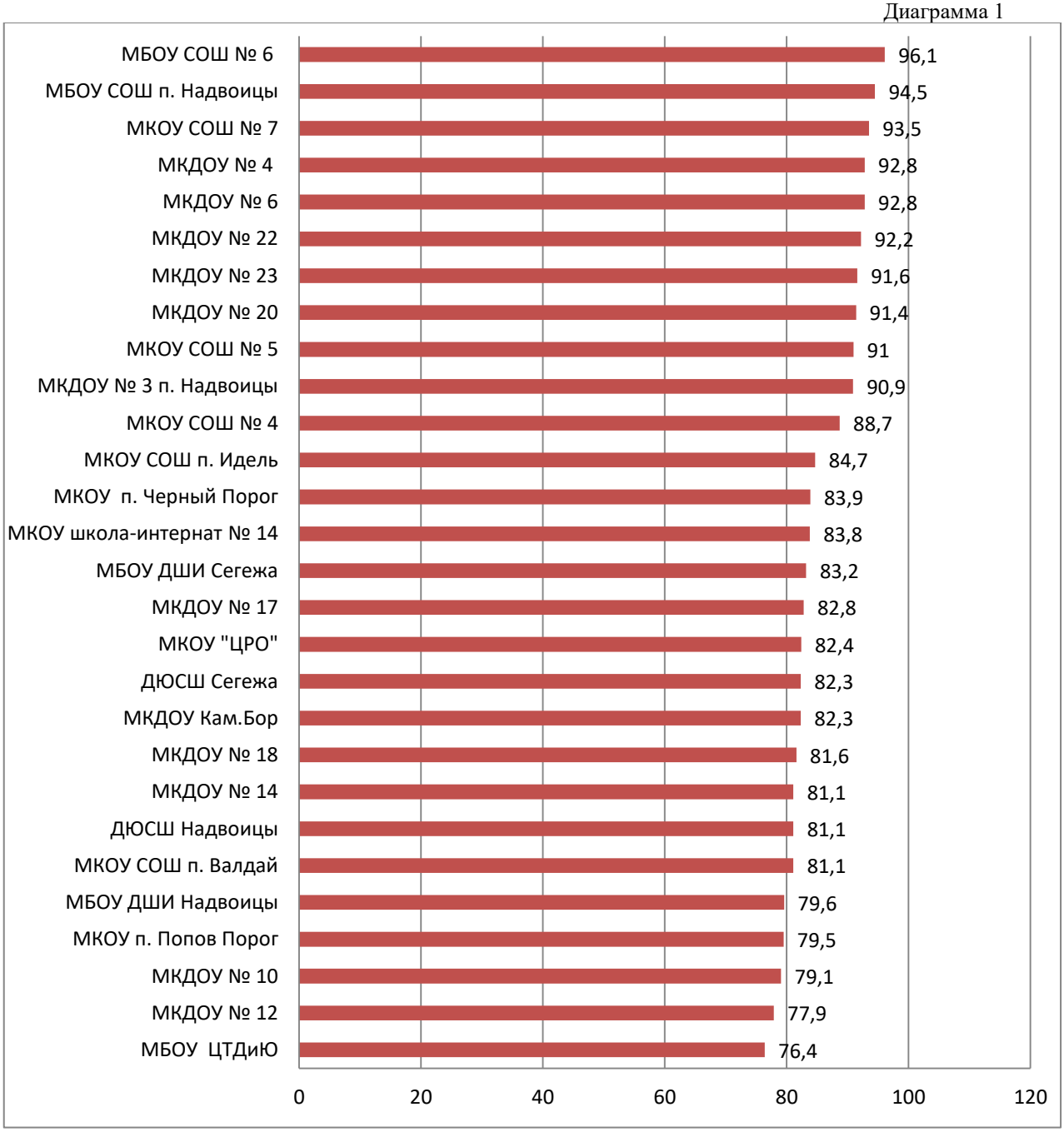
1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

Максимальное количество баллов по всем блокам – **37 баллов**, что составляет 100%.

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении № 1.

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» представлен в **Диаграмме 1.**

Диаграмма 1



Как показывает диаграмма, ситуация в отношении сайтов ОО является удовлетворительной: набрано более половины из возможных 37 баллов.

Таблица
«Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»
(начало)

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	МКОУ СОШ № 4 г. Сегежи	МКОУ СОШ № 5 г. Сегежи	МБОУ СОШ № 6 г. Сегежи	МКОУ СОШ № 7 г. Сегежи	МБОУ СОШ п. Надвоицы	МКОУ СОШ п. Черный Порог	МКОУ СОШ п. Идель	МКОУ СОШ п. Валдай	МКОУ СОШ п. Попов Порог	МБОУ «ДЮСШ № 1 г. Сегежи»	МБОУ «ДЮСШ П. Надвоицы им. В С. Сизых»	МБОУ «ЦТДиЮ» г. Сегежи	МКДОУ № 4 г. Сегежи	МКДОУ № 6 г. Сегежи
1	телефона	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
2	электронной почты	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да	да	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией	да	нет	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	да

Таблица
«Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»
(окончание)

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	МКДОУ № 10 г. Сегежи	МКДОУ № 12 г. Сегежи	МКДОУ № 14 г. Сегежи	МКДОУ № 17 г. Сегежи	МКДОУ № 18 г. Сегежи	МКДОУ № 20 г. Сегежи	МКДОУ № 22 г. Сегежи	МКДОУ № 23	МКДОУ № 3 п. Надвоицы	МКДОУ дер. Каменный Бор	МКОУ «ЦРО»	МКОУ «СКО школа-интернат № 14 п. Надвоицы»	МБОУ ДО «ДШИ г. Сегежи»	МБОУ ДО «ДШИ пгт. Надвоицы»
1	телефона	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
2	электронной почты	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	нет	нет	нет	нет	нет	да	да	да	да	нет	нет	да	нет	нет
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет

Выводы по результатам оценки сайтов ОО

На обследованных сайтах достаточно представлена информация об оказываемых услугах, при этом, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО.

Рекомендации:

1. Важно системно актуализировать информацию об административном и педагогическом составе на официальном сайте организации.
2. Значимо администрации Организации определить в рабочем графике время для приёма контрольных звонков – обращений (жалоб) получателей услуг (обеспечивается возможность получения обратной связи, оперативного принятия необходимых управленческих решений).
3. Полезно определить порядок (правила, рекомендации) реагирования на обращения, консультирования граждан по телефону, с использование электронных сервисов об актуальной для них информации для всех структурных подразделений организации.
4. Необходимо создать условия в помещениях Организации для беспрепятственного доступа к сети Интернет всех работников и родителей (законных представителей) обучающихся (далее – получатели услуг).
5. Полезно использовать разнообразные информационные ресурсы Организации и организаций-партнёров с целью системного распространения информации об условиях деятельности организации.
6. Значимо активизировать работу сотрудников по созданию и распространению информационных материалов (на электронных и бумажных носителях) для получателей по важным для них вопросам.
7. Ценно для получателей услуг, не имеющих доступа к сети Интернет дублировать основную информацию официального сайта Организации в форме информационного листа или буклета (в целом по организации и отдельно по каждой группе).
8. Значимо определить время для ежедневного приёма звонков («горячая линия») для дежурного администратора.
9. Ценно разработать алгоритм фиксации (регистрации) звонков (обращений), поступающих напрямую к сотрудникам Организации, и реагирования на них.
10. Важно создать условия для обеспечения возможности получения обратной связи в ответ на обращение граждан (результатов рассмотрения жалоб) на официальном сайте Организации.
11. Полезно создать и распространить пошаговую (поэтапную) инструкцию для получателей услуг для размещения ими запроса/обращение/подачи жалобы в организацию на официальном сайте организации (с использованием скриншота) и другом информационном пространстве организации – стендовая информация, флаеры, буклеты и др.

2. Результаты оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе время ожидания предоставления

Развитие потенциала комфортности условий предоставления услуг является существенной составляющей обеспечения качества деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, рассматривалось по следующим показателям:

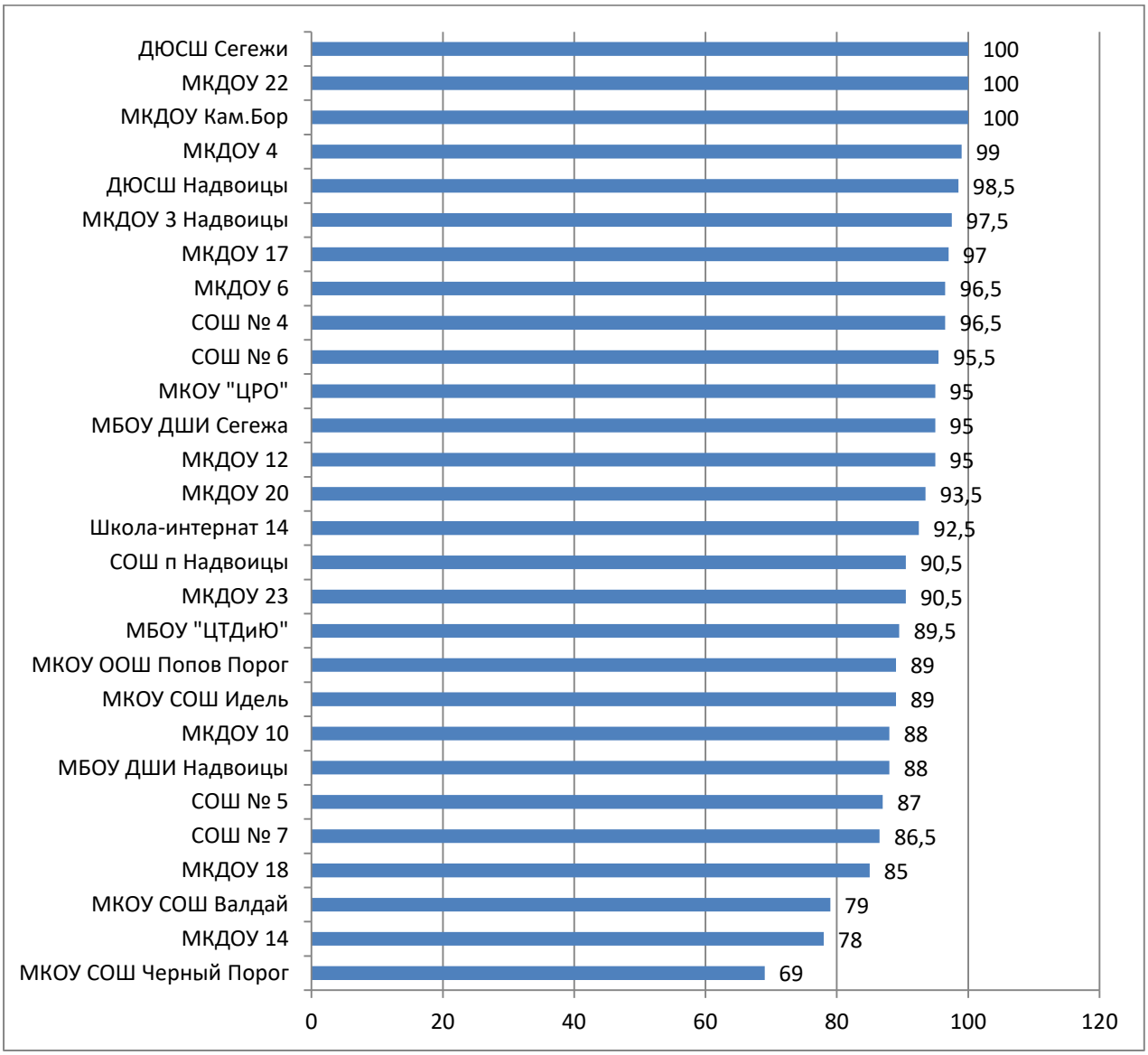
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха

2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

2.2.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» представлен в **Диаграмме 2.**



Выводы:

Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» также является одним из приоритетных в оценке и развитии качества образовательной деятельности ОО и подтверждает актуальность и системность управления качеством.

В числе ***положительных результатов*** эксперты отмечают следующее:

во всех ОО обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону и по электронной почте; созданы условия для освоения образовательных программ в различных режимах, формах, в том числе для лиц с ОВЗ; в наличии оборудованный вход; практически во всех ОО обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ. Во всех ОО имеются кнопка вызова; гардероб; спортивные залы (площадки), созданы необходимые условия для питания детей.

В целом ОО соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий.

Территории безопасны с точки зрения доступности; обеспечен доступ в ОО гражданам с ОВЗ. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

3. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доступности услуг для инвалидов

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась по следуюшим критериям:

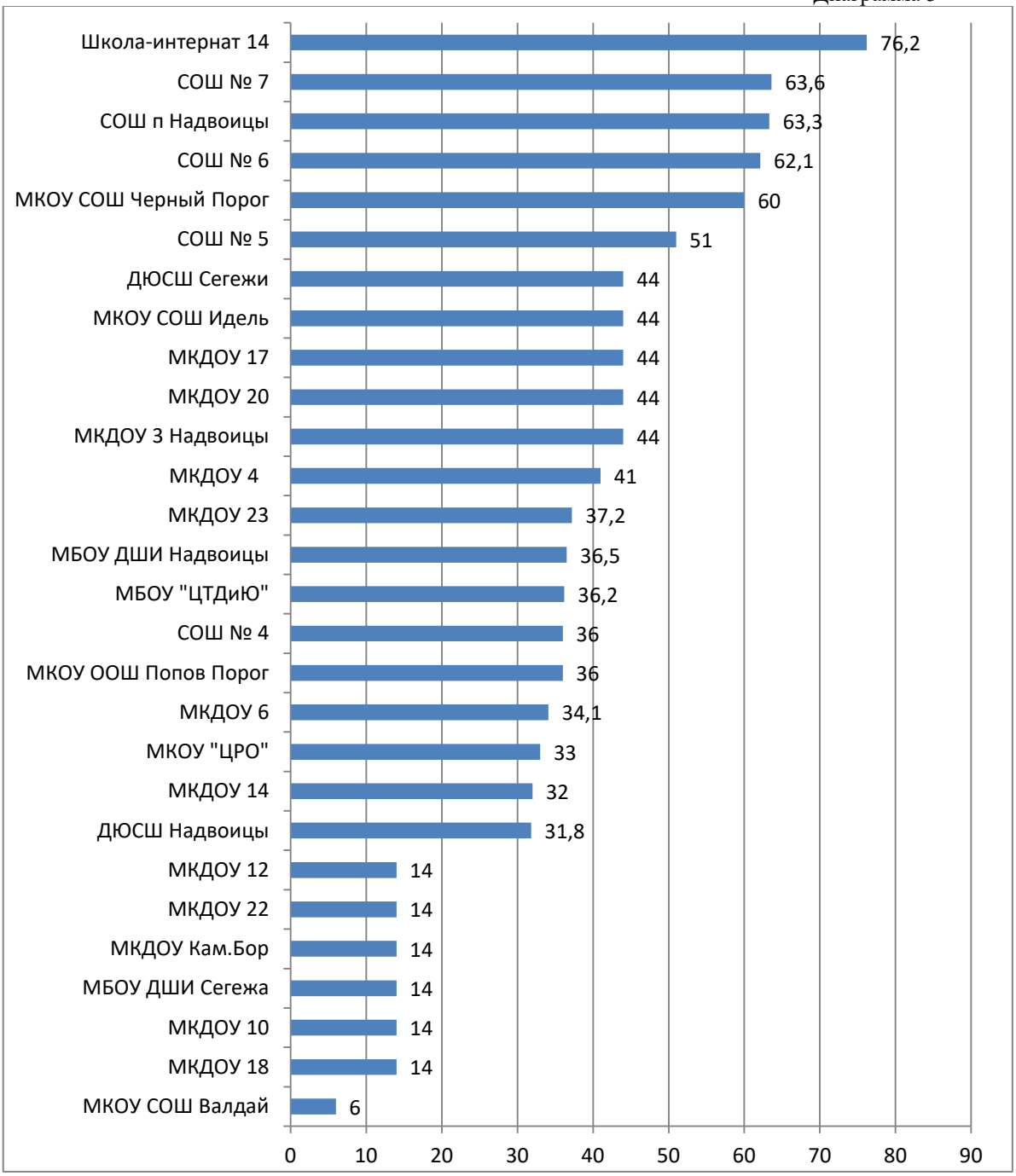
1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:
- 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);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доступности услуг для инвалидов представлен в **диаграмме 3.**

Диаграмма 3



Выводы: в ОО не обеспечены в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (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 (тифло-сурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации).

Рекомендации: активизировать деятельность по созданию условий для организации обучения и воспитания детей-инвалидов;

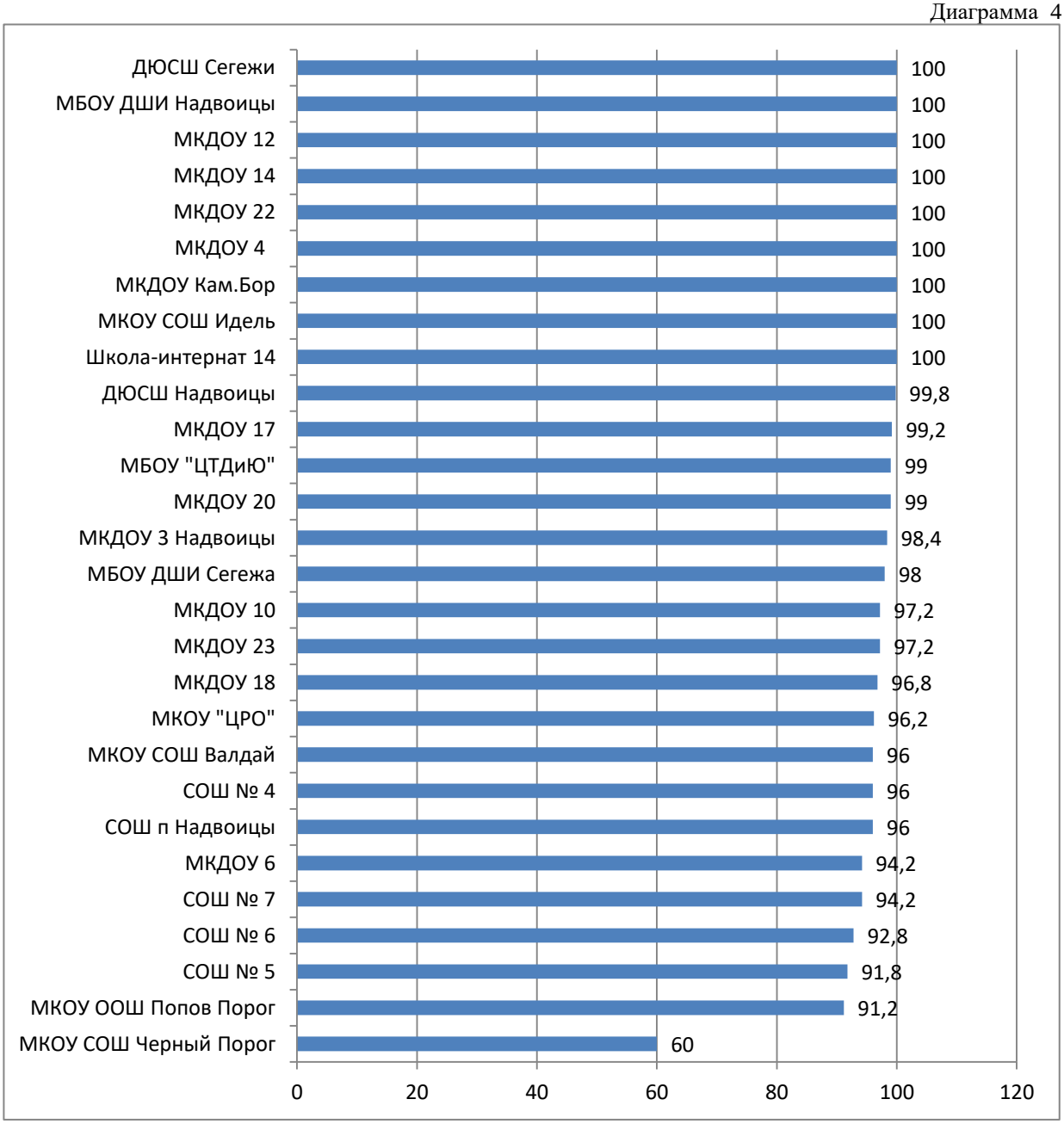
4. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости работников образовательной организации.

Уровень профессионализма работников Организации, осуществляющей образовательную деятельность, является одним из определяющих критериев оценки качества образовательной деятельности.

В рамках независимой оценки качества образовательной деятельности изучение, анализ и обобщение уровня доброжелательности, вежливости работников организации осуществлялось методом анкетирования получателей услуг. В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (родителей).

Рейтинг ОО по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (в %) отображен в **Диаграмме 4**.

Диаграмма 4



Выводы: при проведении анкетирования в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг. Общие результаты указывают на высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации.

Рекомендации:

1.Важно для системного непрерывного развития работников ОО продолжать внедрять (расширять) комплекс мер, направленный на совершенствование профессиональных навыков и умений в соответствии с их персональными профессиональными потребностями, постановку современных профессиональных задач, создание ситуаций, способствующих развитию управленческих качеств работников, предоставление работникам возможности брать ответственность (принимать решения в рамках компетенцией), стимулирование сотворчества коллектива.
2. Целесообразно создавать условия, в том числе и материальные, для стимулирования повышения образовательного уровня и профессиональной переподготовки работников (информирование об образовательных организациях, возможностях образования с использованием дистанционных технологий, оказание помощи в оформлении документов при поступлении на заочную форму обучения и т.д.).
3. Ценно включать сотрудников в инновационную деятельность, тем самым повышать их восприимчивость и открытость к изменениям и развитию.
4. Значимо методической службе включать сотрудников (заинтересованных работников) в развивающие программы, определяя для них чёткие ориентиры совершенствования их профессиональной деятельности, личностного развития, мотивирование их к достижению профессионального мастерства.

5. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие респонденты – родители обучающихся. Анкетирование позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально большое число респондентов.

Развитие потенциала удовлетворенности качеством образовательной деятельности для получателей услуг так же является существенной составляющей обеспечения качества деятельности организации в целом.

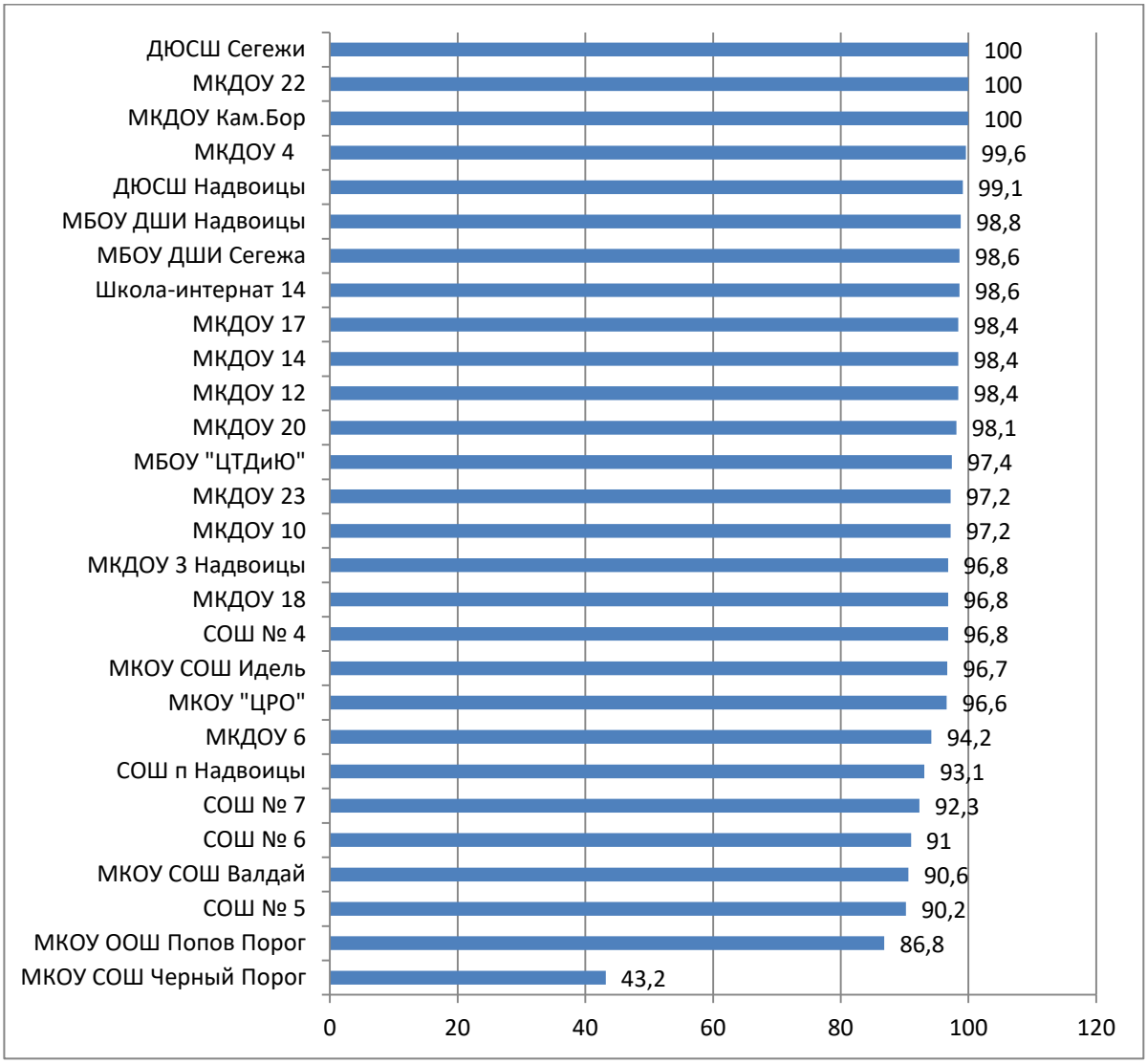
Включенность родителей (законных представителей) в деятельность органов государственно-общественного управления, принятие решений, развитие ресурсной базы, реализацию образовательных программ, творческую деятельность организации позволит и в дальнейшем развивать потенциал результативности, качества и эффективности образовательной деятельности, обеспечивать высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством образовательных услуг

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности изучение, анализ и обобщение уровня удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации осуществлялось методом анкетного опроса получателей услуг по следующим показателям:

- *удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;*
- *удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;*
- *готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.*

Ответы родителей, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в проценты **(максимум –100%).**

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении №1. Рейтинг отображен в **Диаграмме 5**



<u>Выводы:</u>

а) Блок вопросов, касающихся удовлетворенности родителей, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации.

Анкетирование выявило *высокий уровень* удовлетворенности родителей материально-техническим обеспечением всех ОО – 92 % .

б) Блок вопросов, посвященный качеству предоставляемых образовательных услуг.

Анкетирование выявило *высокий уровень* удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг – 90 % .

б) Блок «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» - 92 %

Анкетирование выявило *высокий уровень* от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 91% .

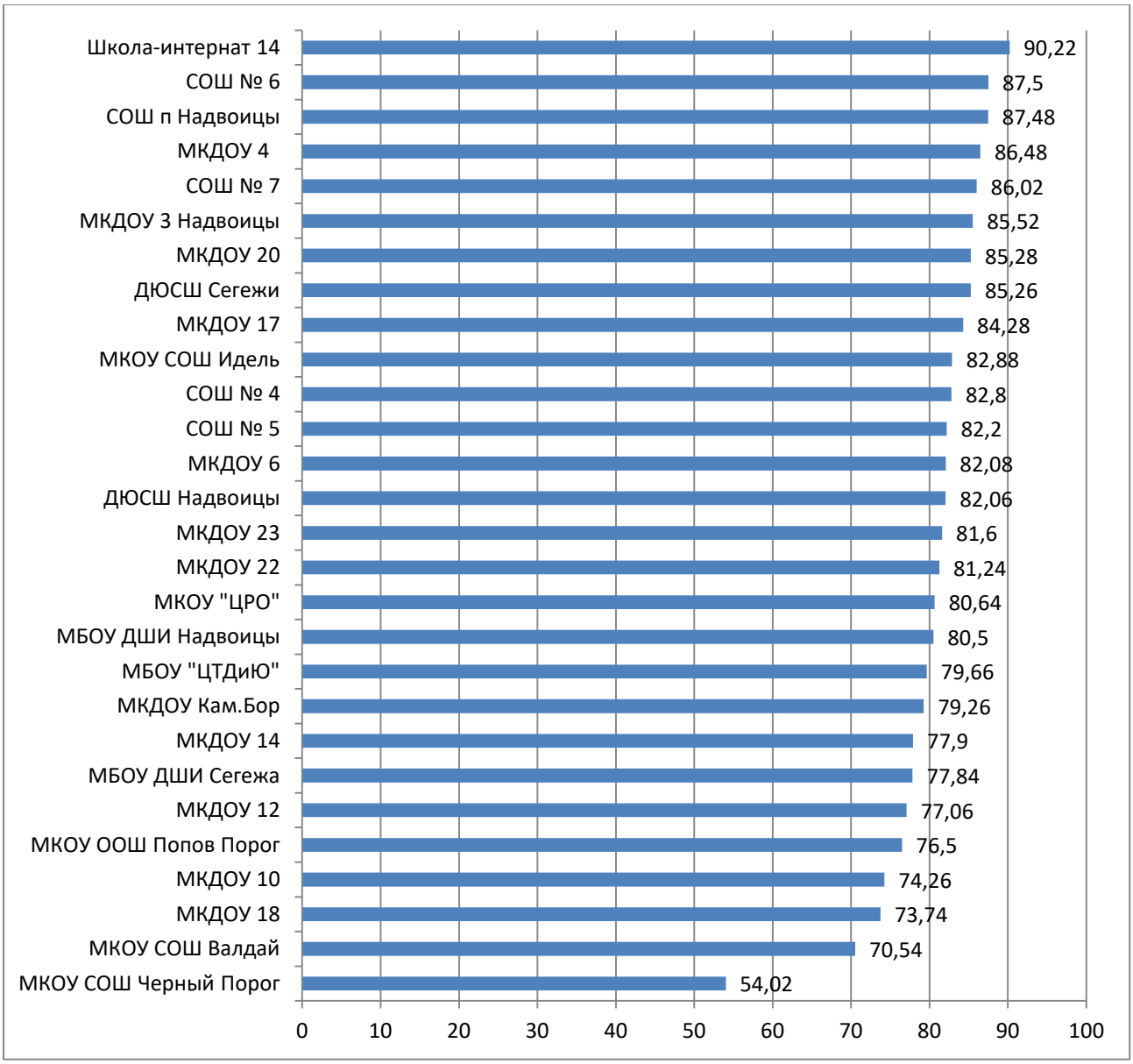
Лидеры в рейтингах по основным критериям:

- открытость и доступность информации об образовательном учреждении – МБОУ СОШ № 6 г. Сегежи, МБОУ СОШ п. Надвоицы, МКОУ СОШ № 7 г. Сегежи, МКДОУ № 4 г. Сегежи, МКЖОУ № 6 г. Сегежи, МКДОУ № 22 г. Сегежи.

- удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг – МБОУ ДЮСШ г. Сегежи, МКДОУ № 4 г. Сегежи, МКДОУ № 12 г. Сегежи, МКДОУ № 14 г. Сегежи, МКДОУ № 22 г. Сегежи, МКДОУ п. Каменный бор, МКОУ СОШ п. Идель, МБОУ ДШИ п.Надвоицы, МКОУ школа-интернат № 14 п. Надвоицы.

По критериям «доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательного учреждения» и «удовлетворенность получателей услуг качеством обслуживания в организации» практически все образовательные организации получили высший балл.

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ



Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие основные недостатки в деятельности обследованных организаций:

- на сайтах дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования в силу объективных причин не обнаружены аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);
- на сайтах дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования в силу объективных причин не обнаружены свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) и сроки действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации);
- на сайтах дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования в силу объективных причин недостаточно четко представлена информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната;
- на сайтах образовательных организации недостаточно четко представлена информация о трудоустройстве выпускников;
- на сайтах образовательных организаций не в полном объеме обнаружена информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: у всех обследованных организаций имеются телефоны, электронные почты, однако у большинства организаций на сайтах не обнаружены электронные сервисы, раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией;
- на сайтах большинства обследованных организаций не обнаружена информация об оборудовании территорий, прилегающих к зданиям организаций, и помещений с учетом доступности для инвалидов;
- не обеспечены в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (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 (тифло-сурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации).

Основные выводы
по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Сегежского муниципального района

1. Образовательные организации востребованы населением Сегежского муниципального района, имеют высокий уровень удовлетворённости получателей качеством условий осуществления образовательной деятельности, доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

2. Организации стремятся к обеспечению информационной открытости деятельности.

3. В организациях созданы комфортные условия предоставления услуг, обеспечивающие образовательные интересы, потребности и возможности воспитанников.

4. Наименьший результат организации получили по блоку показателей «Доступность услуг для инвалидов».

5. Система управления организациями в целом является эффективной, соблюдается единство в стратегии управления. Важно обеспечить включение всех участников образовательных отношений в процесс принятия решений и равномерное распределение ответственности за качество осуществляемой образовательной деятельности.

По результатам анализа полученной информации рекомендуется:

1. Довести результаты аналитического отчета до педагогических коллективов обследованных образовательных организаций;
2. Скорректировать содержание информации на сайтах образовательных организаций, сделать более удобным ее поиск;
3. На сайтах организаций разместить информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
4. Активизировать деятельность по созданию условий для организации обучения и воспитания детей-инвалидов;
5. Внести изменения в деятельность образовательных организаций с учетом значений каждого критерия и показателя;
6. Довести необходимую информацию о деятельности образовательных организаций до родителей в целях наиболее адекватной оценки ими качества образовательной деятельности обследованных образовательных организаций;
7. При необходимости провести повторную самооценку качества условий осуществления образовательной деятельности на основании анкет, размещенных в Приложениях.

Обращаю внимание на парадокс, связанный с тем, что чем выше качество предоставляемых образовательной организацией услуг, тем выше к ним требования родителей. И наоборот, закономерно, что родители, не имея полного представления о современных требованиях к образовательной организации, зачастую завышают свои оценки.

Аналитический отчет подготовила
Пиняжина Елена Борисовна