

**ПРИКАЗ**

15.01.2020

№ 24/1

пгт. Серышево

Об итогах проведения независимой  
оценки качества осуществления  
образовательной деятельности  
образовательными организациями  
Серышевского района в 2019 году

В соответствии с требованиями по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, установленными Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании отчета о результатах независимой оценки качества за 2019 год, предоставленного организацией-оператором ЧОУ ДПО «Учебный центр «Азимут», протокола заседания Общественного совета по независимой оценке качества № 4 от 16.12.2019

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:
  - 1.2. Отчет о проведении независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Серышевского района в 2019 году (приложение 1);
  - 1.3. Рейтинг образовательных организаций по результатам независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Серышевского района в 2019 году (приложение 2).
2. Руководителям образовательных организаций, в которых проводилась независимая оценка качества образовательной деятельности в 2019 году:
  - 2.1. Изучить представленные материалы (приложение 1,2);
  - 2.2. Ознакомить педагогов образовательной организации с результатами независимой оценки качества образовательной деятельности

образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность в срок до **01.03.2020**;

2.3. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, и предоставить в Отдел образования в срок до **17.01.2020**;

2.4. Обеспечить исполнение утвержденного плана мероприятий, по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций;

2.5. Информацию об исполнении плана мероприятий предоставить в Отдел образования в срок до **01.12.2020**.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Отдела образования Мирюк А.А.

Начальник Отдела образования



Т.В. Краснобаева

**Отчёт о проведении независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Серышевского района в 2019 году**

В 2019 году в рамках независимой оценки в соответствии с графиком, утвержденным Общественным советом, исследовалось качество осуществления образовательной деятельности организациями:

1. МАДОУ Детский сад № 7 пгт Серышево;
2. МДОАУ Детский сад «Солнышко» с. Томское;
3. МАОУ СОШ № 2 пгт Серышево;
4. МАОУ СОШ № 2 пгт Серышево Филиал СОШ с. Казанка;
5. МАОУ СОШ № 2 пгт Серышево Филиал СОШ с. Лермонтово;
6. МАОУ СОШ № 2 пгт Серышево Структурное подразделение Детский сад № 3;
7. МАОУ СОШ № 2 пгт Серышево Структурное подразделение Детский сад № 6;
8. МОАУ СОШ с. Томское;
9. МОАУ СОШ с. Томское Филиал СОШ с. Фроловка;
10. МОАУ СОШ с. Томское Филиал ООШ с. Лебяжье.

Независимая оценка проводилась организацией-оператором ЧОУ ДПО «Учебный центр «Азимут» в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством, на основании следующих принципов: законность, открытость и публичность, добровольность участия, независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений, полнота информации, используемой для проведения независимой оценки, компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

**Цели оказания услуги:**

- Предоставление получателям услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Серышевского района;
- Повышение качества услуг, предоставляемых получателям.

**Критерии проведения НОКО:**

1. **Открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.**
2. **Комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**
3. **Доступности образовательной деятельности для инвалидов.**
4. **Доброжелательности, вежливости работников организации.**
5. **Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.**

В рамках НОКО образовательных организаций в сентябре-октябре 2019 года произведено анкетирование 406 респондентов:

Из них 384 женщин; 22 мужчины;

В возрасте до 25 лет: 16 респондентов;

От 26 до 40 лет: 328 респондентов;

От 41 до 60 лет: 59 респондентов;

Старше 60 лет: 3 респондента.

Проведен сбор и обобщение информации, содержащейся на сайтах образовательных организаций.

Произведена обработка, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, анализ информации о качестве условий осуществления деятельности, формирование аналитического отчета.

В результате исследования оценены и представлены основные параметры качества деятельности образовательных организаций:

### **1. Оценка ОО по критерию открытости и доступности информации.**

При обработке сайтов анализировалась следующая информация:

- Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

- Информация о форме деятельности, видах деятельности, порядке и об условиях их предоставления;

- Информация о структуре и об органах управления организации;

- Информация о численности получателей услуг по формам деятельности и видам услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- Информация о материально-техническом обеспечении условий предоставления услуг (наличие оборудованных помещений, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей услуг, доступ к информационным системам и сети «Интернет»);

- Информация о количестве свободных мест для учащихся, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Информация об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации;

Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– Информация о финансово-хозяйственной деятельности;

– Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном контракте;

– Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

– Информация о проведении независимой оценки качества условий осуществления деятельности организаций, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

– Об иной информации, которая размещается по решению организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществлялось 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.

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

Видели ли Вы информационные стенды о деятельности образовательной организации при ее посещении?	Да, видел – 89% Нет, не видел - 3% Затрудняюсь ответить – 8%
Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах?	Очень хорошо - 40% Хорошо – 50% Плохо – 1% Очень плохо – 0% Затрудняюсь ответить – 9%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации на ее официальном сайте?	Удовлетворен – 54% Скорее удовлетворен - 16% Скорее не удовлетворен – 1% Не удовлетворен – 1% Затрудняюсь ответить – 28%

Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия с получателями услуг?	Удовлетворен – 57% Скорее удовлетворен - 18% Скорее не удовлетворен - 1% Не удовлетворен – 1% Затрудняюсь ответить – 23%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте и информационных стендах?	Удовлетворен – 62% Скорее удовлетворен - 22% Скорее не удовлетворен - 1% Не удовлетворен – 0% Затрудняюсь ответить – 15%

**Выводы по результатам проверки ОО по критерию открытости и доступности информации:** респонденты осведомлены об информационных стендах и размещенной на них информации, осуществляется работа с официальным сайтом, используются различные способы обратной связи.

**Рекомендации:** необходимо учесть отзывы респондентов. Проводить дни открытых дверей. Информировать на информационных стендах о проводящихся мероприятиях. Сайт организации на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан.

## **2. Оценка организации по критериям комфортности условий и доступности получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.**

Данный анализ базируется на оценке:

- информации, размещенной на сайте ОО;
- организации внешнего благоустройства зданий и территорий ОО;
- организации внутреннего благоустройства зданий ОО;
- анкетирования респондентов.

На всех анализируемых сайтах представлена информация о материально-техническом обеспечении предоставления деятельности. При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

Как Вы оцениваете состояние материально-технической базы образовательной организации (оборудованием кабинетов, игровых комнат, спортивных залов, оснащенностью образовательного процесса инновационными средствами обучения, навигацией, достаточностью питьевой воды, санитарное состояние помещений)?	Комфортным – 50% Скорее комфортным - 36% Скорее не комфортным – 6% Не комфортным – 3% Затрудняюсь ответить – 5%
Насколько Вы удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная	Комфортным - 57% Скорее комфортным - 34% Скорее не комфортным - 4%

деятельность?	Не комфортным – 1% Затрудняюсь ответить -4%
Как Вы оцениваете оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов?	Комфортным - 23% Скорее комфортным - 27% Скорее не комфортным – 6% Не комфортным – 8% Затрудняюсь ответить – 36%
Как Вы оцениваете оснащение организации специальными условиями, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (наличие переводчика, звуковые и зрительные приспособления, текстовая и графическая информация, альтернативная версия сайта для инвалидов, тьютеры, возможность обучаться дистанционно)?	Комфортным - 16% Скорее комфортным - 20% Скорее не комфортным - 7% Не комфортным – 6% Затрудняюсь ответить -51%
Как Вы оцениваете доступность предоставления образовательных услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	Очень хорошо – 7% Хорошо – 30% Плохо – 6% Очень плохо -1% Затрудняюсь ответить -56%

**Выводы по результатам проверки ОО по критерию комфортности условий, в котором осуществляется деятельность.**

По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность образовательными организациями Серышевского района, ОО находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает всем требованиям к организации.

**3. Оценка ОО по результатам критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.**

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (406 чел.)

Представлены следующие результаты:

Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, которые осуществляют первичный контакт с учащимися и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	Очень хорошо – 37% Хорошо – 55% Плохо – 1% Очень плохо -0% Затрудняюсь ответить -7%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, которые непосредственно оказывают образовательные услуги?	Очень хорошо – 43% Хорошо – 50% Плохо – 2% Очень плохо -1% Затрудняюсь ответить -4%

Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо – 24% Хорошо – 41% Плохо – 1% Очень плохо -0% Затрудняюсь ответить -34%
---	--

**Выводы:**

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждения выше среднего, что удовлетворяет потребностям получателей услуг.

**Рекомендации:**

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

- Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации, скоординировать работу коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с получателями услуг. Учесть пожелания респондентов.

**4. Оценка ОО по результатам критерия удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.**

С целью изучения данного критерия проведен метод анкетирования.

Критерий	респонденты
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Очень хорошо – 29% Хорошо – 65% Плохо – 0% Очень плохо -0% Затрудняюсь ответить -6%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг	Да- 82% Нет – 7% Затрудняюсь ответить -11%

Анкетирование выявило: высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг, выше среднего уровень для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в разрезе каждой организации

№ п/п	Наименование Организации (согласно приложению 1)	I. Показатели открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (балл)	II. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (балл)	III. Показатели доступности образовательной деятельности для инвалидов (балл)	IV. Показатели доброжелательности, вежливости работников организации (балл)	V. Показатели удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации (балл)	Итого (балл)
	МОАУ СОШ с. Томское	99,6 баллов	99,5 баллов	<b>58 баллов</b>	99,2 баллов	98,1 баллов	454,4/500*100 = <b>90,9</b>
	МАОУ СОШ № 2 пгт Серышево	<b>100 баллов</b>	98,5 баллов	44 баллов	98,2 баллов	96,4 баллов	437,1/500*100 = 87,4
	Филиал СОШ с. Фроловка	<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>	30 баллов	96,8 баллов	100 баллов	426,8/500*100 = 85,4
	Структурное подразделение Детский сад № 3	99,2 баллов	98,5 баллов	20,1 баллов	98,4 баллов	97,9 баллов	414,1/500*100 = 82,8
	Структурное подразделение Детский сад № 6	99,2 баллов	99 баллов	14 баллов	98,4 баллов	99,4 баллов	410/500*100 = 82
	МАДОУ Детский сад № 7 пгт Серышево	99,2 баллов	98,5 баллов	14 баллов	97 баллов	100 баллов	408,7/500*100 = 81,7
	Филиал СОШ с. Казанка	<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>	<b>0 баллов</b>	96 баллов	100 баллов	396/500*100 = 79,2
	Филиал ООШ с. Лебяжье	<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>	<b>0 баллов</b>	100 баллов	93,4 баллов	393,5/500*100 = 78,7
	МДОУ Детский сад «Солнышко» с. Томское	<b>82 балла</b>	<b>100 баллов</b>	<b>0 баллов</b>	100 баллов	100 баллов	382/500*100 = 76,4
	Филиал СОШ с. Лермонтово	<b>100 баллов</b>	<b>91,5 баллов</b>	<b>0 баллов</b>	93,2 баллов	96,7 баллов	381,4/500*100 = 76,3
	<b>ОБЩИЙ БАЛЛ</b>	97,6 баллов	98,5 баллов	<b>18 баллов</b>	97,7 баллов	98,2 балла	<b>82 балла</b>

**Рейтинг образовательных организаций по результатам независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Серышевского района в 2019 году**

**1. Среди юридических лиц и филиалов**

<b>№ п/п</b>	<b>Образовательная организация</b>	<b>Количество баллов</b>
1.	МОАУ СОШ с. Томское	90,9
2.	МАОУ СОШ № 2 пгт Серышево	87,4
3.	Филиал СОШ с. Фроловка	85,4
4.	Структурное подразделение Детский сад № 3	82,8
5.	Структурное подразделение Детский сад № 6	82,0
6.	МАДОУ Детский сад № 7 пгт Серышево	81,6
7.	филиал СОШ с. Казанка	79,2
8.	филиал ООШ с. Лебяжье	78,7
9.	МДОАУ Детский сад с. Томское	76,4
10.	филиал СОШ с. Лермонтово	76,3

**2. Среди юридических лиц**

<b>№ п/п</b>	<b>Образовательная организация</b>	<b>Количество баллов</b>	<b>Место в рейтинге по Амурской области (из 110 ОО)</b>
1.	МОАУ СОШ с. Томское	84,92	31
2.	МАДОУ Детский сад № 7 пгт Серышево	81,60	50
3.	МАОУ СОШ № 2 пгт Серышево	81,52	53
4.	МДОАУ Детский сад с. Томское	76,42	77