

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
образовательной деятельности муниципальных организаций,
осуществляющих образовательную деятельность на территории
Сегежского муниципального района**

2016 год

В период с 18 ноября по 09 декабря 2016 года организацией – оператором Автономная некоммерческая организация «Центр изучения образовательной политики» по техническому заданию Общественного совета была проведена независимая оценка качества деятельности образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность на территории Сеgezского муниципального района.

Оценка проводилась по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об образовательном учреждении;
- комфортность условий для участников образовательных отношений;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательного учреждения;
- удовлетворенность получателей услуг качеством обслуживания в организации.

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

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций Сеgezского 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; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности.

В соответствии с решением Общественного Совета (протокол № 2 от 03 октября 2016 года) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКО) в 2016 году была проведена в отношении 31-й муниципальной образовательной организации Сеgezского муниципального района, в том числе:

- 14 дошкольных образовательных учреждений;
- 11 общеобразовательных учреждений;
- 6 учреждений дополнительного образования.

Цели и задачи проведения НОКО:

Цели:

- улучшение информированности получателей услуги об образовательной деятельности образовательной организации
- установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
- повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

Проведение НОКО включало решение следующих задач:

- выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе ОО на сайте учреждения и официальном сайте, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;
- подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась в отношении образовательной деятельности 31 образовательной организации 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 казенное общеобразовательное учреждение Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа г. Сегежи	МКОУ Вечерняя школа г. Сегежи	http://vecherka-karelia.ru/
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа п. Надвоицы	МБОУ СОШ п. Надвоицы	http://sh.nadvoitsy.ru/
7	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа п. Черный Порог	МКОУ СОШ п. Черный Порог	http://seg-cherny.edusite.ru/

8	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа п. Идель	МКОУ СОШ п. Идель	http://schoolidel.net/
9	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа п. Валдай	МКОУ СОШ п. Валдай	http://valday-shkola.iso.karelia.ru/
10	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Основная общеобразовательная школа п. Попов Порог	МКОУ СОШ п. Попов Порог	http://popovporog.edusite.ru/
11	муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа № 1 г. Сегежи»	МКОУ «ДЮСШ № 1 г. Сегежи»	http://com-nastart.ru/
12	муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа п.Надвоицы"	МКОУ «ДЮСШ п. Надвоицы»	http://nadvsport.ucoz.ru/
13	муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр творчества детей и юношества»	МКОУ «ЦТДиЮ» г. Сегежи	http://rcdod.jimdo.com/
14	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 4 г. Сегежи	МКДОУ № 4 г. Сегежи	http://seg-mdou4.ru/
15	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 6 г. Сегежи	МКДОУ № 6 г. Сегежи	http://segmdou6.ru/
16	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 10 г. Сегежи	МКДОУ № 10 г. Сегежи	http://segmdou10.ru/
17	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 12 г. Сегежи	МКДОУ № 12 г. Сегежи	
18	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 14 г. Сегежи	МКДОУ № 14 г. Сегежи	http://segmdou14.ru/
19	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 17 г. Сегежи	МКДОУ № 17 г. Сегежи	http://segmdou17.ru/
20	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 18 г. Сегежи	МКДОУ № 18 г. Сегежи	http://segmdou18.ru/
21	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 20 г. Сегежи	МКДОУ № 20 г. Сегежи	http://www.segmdou20.ru/
22	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 22 г. Сегежи	МКДОУ № 22 г. Сегежи	http://segmdou22.ru/

23	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 23 г. Сегежи	МКДОУ № 23 г. Сегежи	http://www.segmdou23.ru/
24	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад №2 п.Надвоицы	МКДОУ № 2 п. Надвоицы	http://www.nadvcad2.ru/
25	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 3 п.Надвоицы	МКДОУ № 3 п. Надвоицы	http://nadvcad3.ru/
26	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 4 п.Надвоицы	МКДОУ № 4 п. Надвоицы	http://nadvsad4.ru/
27	муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад дер. Каменный Бор	МКДОУ дер. Каменный Бор	http://kamennybor.ru/
28	муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования Сегежского муниципального района»	МКОУ «ЦРО»	http://www.centrsegezha.com/
29	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №14 п. Надвоицы"	МКОУ «СКО школа-интернат № 14 п. Надвоицы»	http://sh14.nadvoitsy.ru/
30.	муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Сегежи»	МБОУ ДО «ДШИ г. Сегежи»	http://www.seg-lira.ru/
31.	муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств пгт. Надвоицы»	МБОУ ДО «ДШИ пгт. Надвоицы»	http://nadarts.ucoz.ru/

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось организацией – оператором Автономная некоммерческая организация «Центр изучения образовательной политики» по техническому заданию Общественного совета.

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 образовательной деятельности изучение, анализ и обобщение уровня открытости и доступности информации об организации рассматривалось по следующим показателям:

- *полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещаемой на официальном сайте организации в сети «Интернет»;*

- *наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках организации;*

- *доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;*

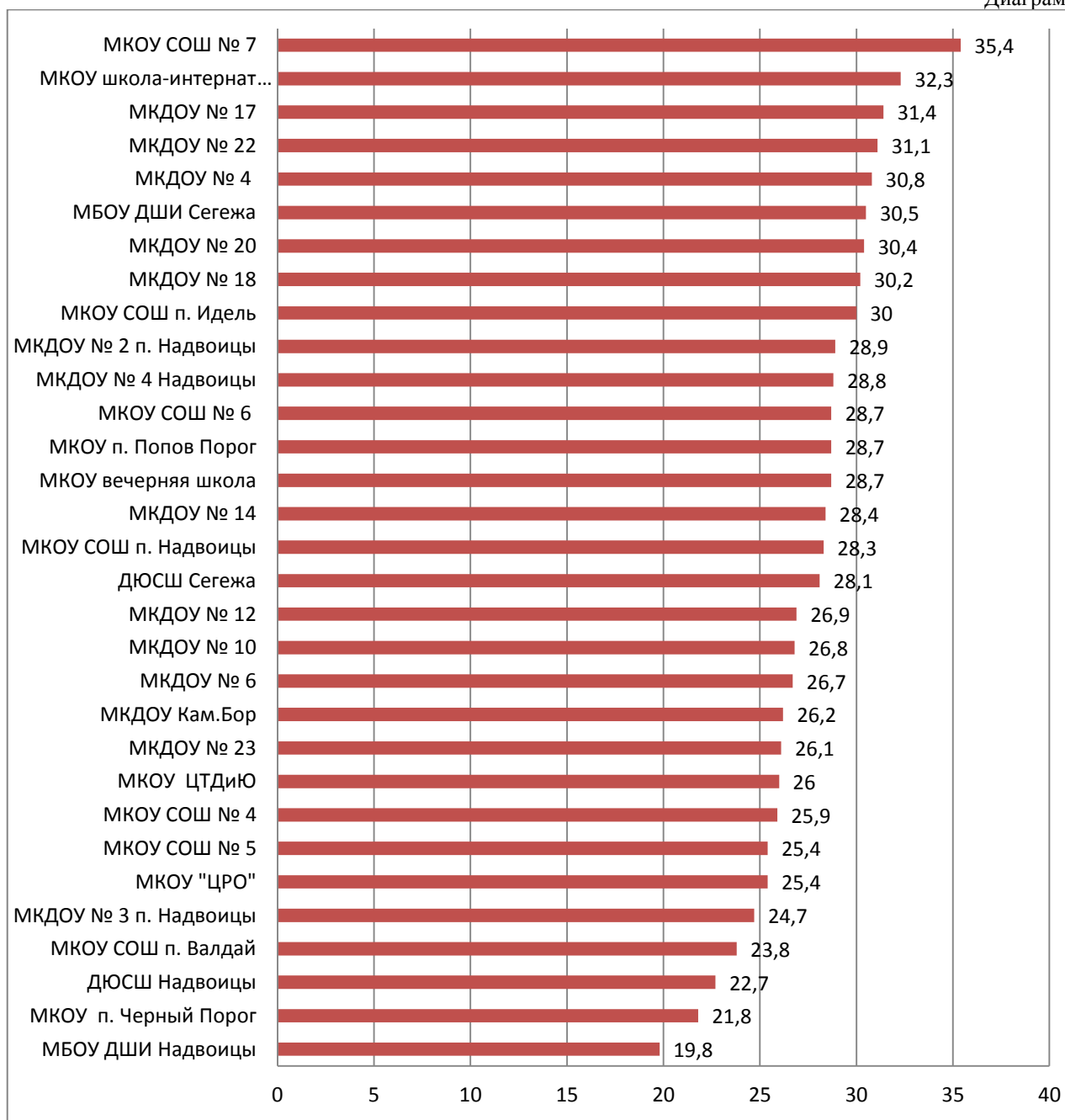
- *доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).*

Максимальное количество баллов по всем блокам – **40баллов**, что составляет 100%.

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

Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен в **Диаграмме1**.

Диаграмма 1



Как показывает диаграмма, ситуация в отношении сайтов ОО является удовлетворительной: набрано более половины из возможных 40 баллов.

Степень наличия информации по блокам представлена в таблице:

Наименование ОО	Полнота и актуальность информации и об организации и /в баллах max - 10	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации /в баллах max - 10	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг /в баллах max - 10	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан /в баллах max - 10	Итого max - 40
МКОУ СОШ № 4	8,0	7,9	7,2	2,8	25,9
МКОУ СОШ № 5	6,8	9,1	6,2	3,3	25,4
МКОУ СОШ № 6	8,9	9,3	6,8	3,7	28,7
МКОУ СОШ № 7	8,6	8,1	9,3	9,4	35,4
МКОУ СОШ п.Надвоицы	8,5	8,9	7	3,9	28,3
МКОУ СОШ п. Идель	9,8	8,6	7,8	4,1	30,0
МКОУ ООШ п. Попов Порог	8,9	9,2	6,2	4,4	28,7
МКОУ СОШ п. Черный порог	6,9	6,7	5,9	2,3	21,8
МКОУ ВОШ г. Сегежи	8,1	7,5	9,1	4	28,7
МКОУ СОШ п. Валдай	5,9	8,3	6,2	3,4	23,8
МКОУ «ДЮСШ № 1 г. Сегежи»	7,5	8,8	7,5	4,3	28,1
МКОУ «ДЮСШ п. Надвоицы»	5	6,6	6,9	4,2	22,7
МКОУ «ЦТДиЮ»	6,3	8,4	7,5	3,8	26
МКДОУ № 4 г. Сегежи	8,3	8,3	9,4	4,8	30,8
МКДОУ № 6 г. Сегежи	7,8	6,6	8,1	4,2	26,7
МКДОУ № 10 г. Сегежи	7,1	7,8	8,6	3,3	26,8
МКДОУ № 12 г. Сегежи	8,5	8,2	7,2	3	26,9
МКДОУ № 14 г. Сегежи	7,9	9,7	7,4	3,4	28,4
МКДОУ № 17 г. Сегежи	9,1	9,5	8,7	4,1	31,4
МКДОУ № 18 г.	8,6	8,7	8,7	4,2	30,2

Сегежи					
МКДОУ № 20 г. Сегежи	9	9,1	8,3	4	30,4
МКДОУ № 22 г. Сегежи	8,5	10	8,2	4,4	31,1
МКДОУ № 23 г. Сегежи	7,7	5,9	8,5	4,0	26,1
МКДОУ № 2 п. Надвоицы	7	9,2	8,3	4,4	28,9
МКДОУ № 3 п. Надвоицы	7,3	5,4	8,2	3,8	24,7
МКДОУ № 4 п. Надвоицы	7,9	8,9	8,3	3,7	28,8
МКДОУ дер. Каменный Бор	7,1	8,3	7,2	3,6	26,2
МКОУ «ЦРО»	5,8	9,5	6,3	3,8	25,4
МКОУ «СОШ-интернат № 14 Надвоицы»	7,5	7,7	9	8,1	32,3
МБОУ «ДШИ г. Сегежи»	8,6	9,3	8,3	4,3	30,5
МБОУ «ДШИ пгт. Надвоицы»	5,2	7,3	3,9	3,4	19,8

К основным информационным дефицитам по первому блоку можно отнести следующее:

- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;
- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, психолога);
- многие документы отсутствуют;
- устаревшая информация;
- документы не подписаны, датирование размещенных документов и материалов отсутствует;
- наименование ссылок не соответствует внутреннему содержанию;
- нет последовательности основного раздела сайта;
- некоторые требования Рособнадзора не выполняются.

По второму блоку чаще прослеживаются следующие недостатки:

- информация не разделена на руководство и педагогический состав;
- не прописан электронный адрес;
- стаж в должности не прописан.

Менее информативны третий и четвертый блоки.

Во всех ОО есть информация о наличии номера телефона и электронной почты с указанием адреса.

Однако в ОО отсутствуют разделы «гостевая книга», не обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов, анкет с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи. Отсутствует статистическая информация о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте. Не обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

С точки зрения полноты размещенной информации наибольшее количество набранных баллов ОО по всем блокам – **35,4** из **40-ка** возможных, наименьшее – **19,8**.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО

На обследованных сайтах недостаточно представлена информация об оказываемых услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО. Недопустимо размещение на сайтах персональной информации о детях, относящихся к категории детей с ОВЗ (фамилия, имя, класс).

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 использованием 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. Ценно организовать целенаправленную работу по обучению всех работников Организации использованию информационно-коммуникационных технологий в осуществлении образовательной деятельности, навыкам работы в сети-Интернет;
7. Значимо активизировать работу сотрудников по созданию и распространению информационных материалов (на электронных и бумажных носителях) для получателей по важным для них вопросам.
8. 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).
9. Необходимо расширить информацию о работниках Организации на официальном сайте (по типу рекламных проспектов) с презентацией их профессиональных достижений, качеств и др.;
10. Значимо определить время для ежедневного приёма звонков («горячая линия») для дежурного администратора.
11. Ценно разработать алгоритм фиксации (регистрации) звонков (обращений), поступающих напрямую к сотрудникам Организации, и реагирования на них.
12. Важно создать условия для обеспечения возможности получения обратной связи в ответ на обращение граждан (результатов рассмотрения жалоб) на официальном сайте Организации.
13. Полезно создать и распространить пошаговую (поэтапную) инструкцию для получателей услуг для размещения ими запроса/обращения/подачи жалобы в организацию на официальном сайте организации (с использованием скриншота) и другом информационном пространстве организации – стендовая информация, флаеры, буклеты и др.

2. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

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

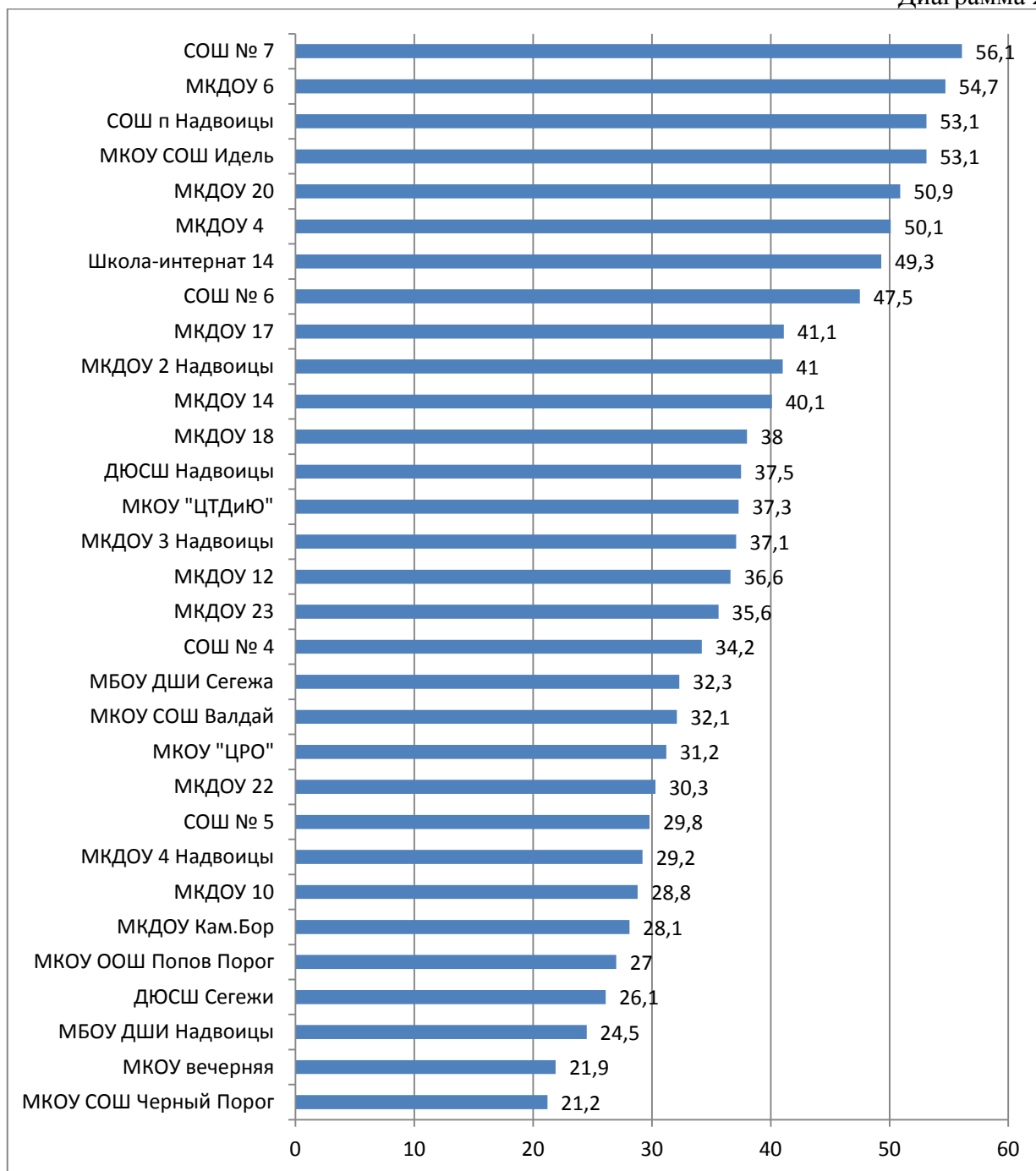
В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, рассматривалось по следующим показателям:

- *материально-техническое и информационное обеспечение организации;*
- *наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;*
- *наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;*
- *наличие дополнительных образовательных программ;*
- *наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;*
- *наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;*
- *наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.*

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

Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Комфортность условий и доступность получения в ОО организации услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ» представлен в **Диаграмме 2.**

Диаграмма 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.

Максимальное количество баллов по данному блоку – **56,1 из 70 возможных**, диапазон набранных баллов ОО:

- ДОУ – от **50,1**(МКДОУ № 20 г. Сегежи) до **28,8**(МКДОУ № 10 г. Сегежи);
- СОШ - от **56,1** (МКОУ СОШ № 7 г. Сегежи) до **21,2**(МКОУ СОШ п. Черный Порог)
- ДО - от **24,5** (МБОУ «ДШИ пгт.Надвоицы») до **37,5** (МКОУ ДЮСШ № 1 г. Сегежи)

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 доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

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

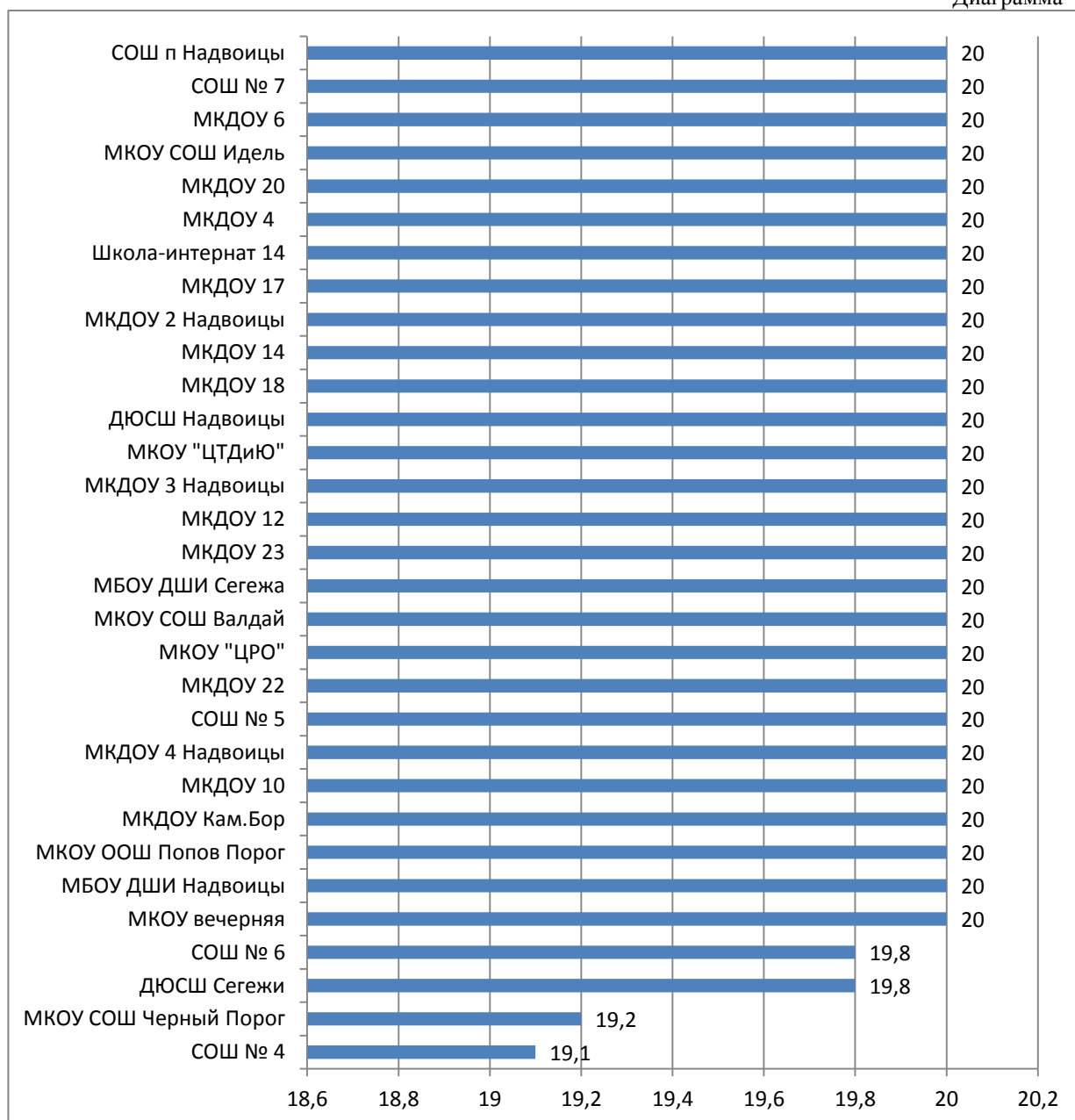
В рамках независимой оценки качества образовательной деятельности изучение, анализ и обобщение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации осуществлялось методом анкетирования получателей услуг, и рассматривалось по следующим показателям:

- доброжелательность и вежливость работников;
- компетентность работников.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (родителей). Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении №1.

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные количественные показатели по 2 критериям были суммированы, максимальное количество баллов – 20. Затем, исходя из совокупности полученных баллов, ОО были прорейтингованы. Рейтинг отображен в **Диаграмме 3**.

Диаграмма 3



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

Минимальный процент при оценке составил 95,5% из 100 возможных.

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. Целесообразно реализовать систему самодиагностики и самооценки уровня развития кадрового потенциала организации самими работниками с целью выявления наиболее активных сотрудников (заинтересованных работников), которым можно привлекать к созданию, руководству (соруководству) программами, проектами или инновациями.

4. 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 государственного-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

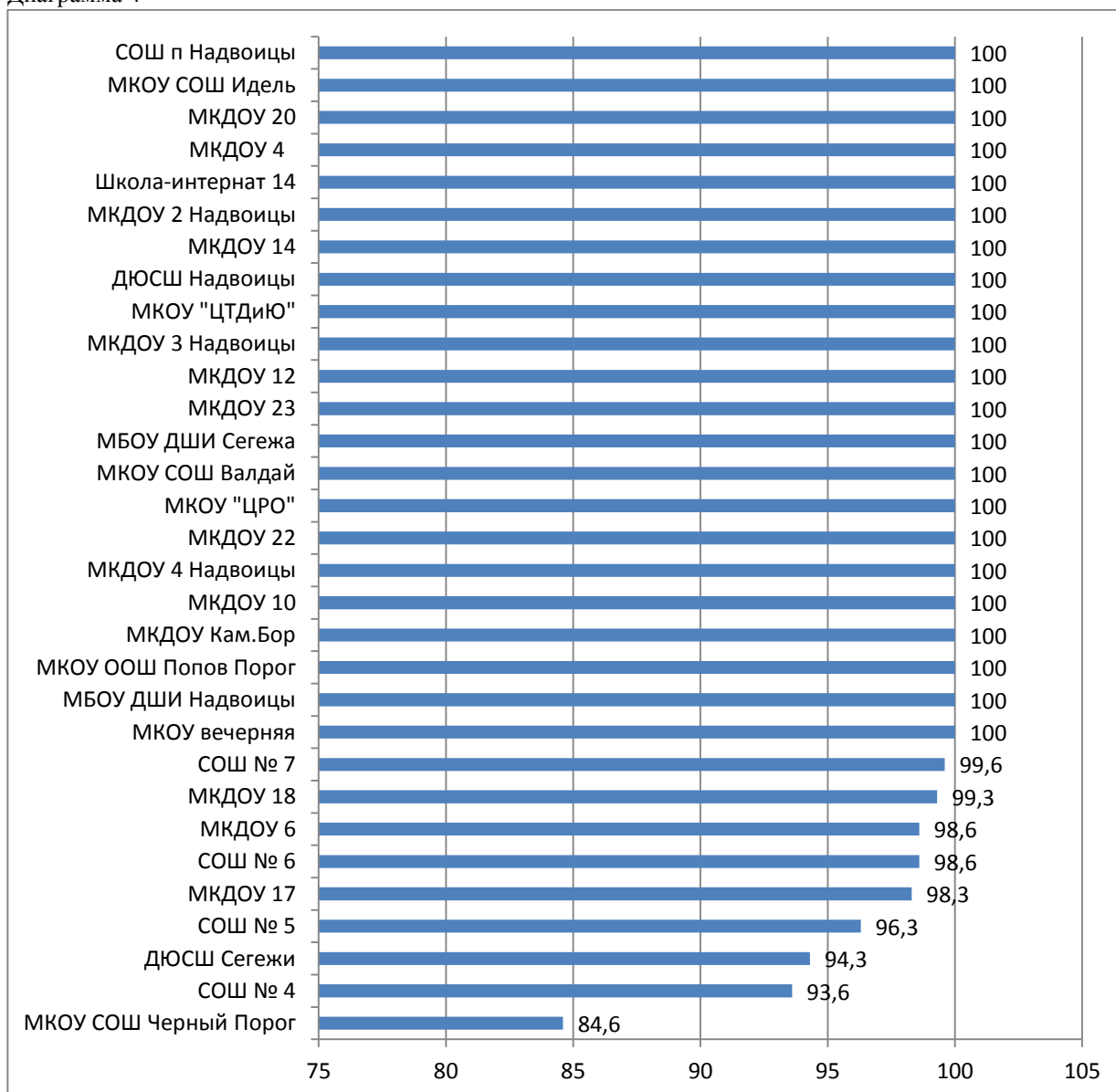
В рамках независимой оценки качества образовательной деятельности изучение, анализ и обобщение уровня удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации осуществлялось методом анкетного опроса получателей услуг по следующим показателям:

- *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 4

Диаграмма 4



Выводы:

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

Анкетирование выявило *высокий уровень* удовлетворенности родителей материально-техническим обеспечением всех ОО – 95 % .

б) Блок вопросов, посвященный качеству предоставляемых образовательных услуг.

Анкетирование выявило *высокий уровень* удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг– 99 % .

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

Анкетирование выявило *высокий уровень* от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 97% .

Лидеры в рейтингах по критериям:

- открытость и доступность информации об образовательном учреждении – МКОУ СОШ № 7 г. Сегежи, МКОУ школа-интернат № 14 п. Надвоицы, МКДОУ № 17 г. Сегежи, МКДОУ № 22 г. Сегежи;

- комфортность условий для участников образовательных отношений – МКОУ СОШ № 7 г. Сегежи, МКДОУ № 6 г. Сегежи, МБОУ СОШ п. Надвоицы, МКОУ СОШ п. Идель, МКДОУ № 20 г. Сегежи;

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

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

1. Образовательные организации востребованы населением Сегежского муниципального района, имеют высокий уровень удовлетворённости получателей качеством образовательной деятельности.
2. Организации стремятся к обеспечению информационной открытости деятельности.
3. В организациях созданы комфортные условия предоставления услуг, обеспечивающие образовательные интересы, потребности и возможности воспитанников.
4. Организации практически полностью укомплектованы кадрами.
5. Работники организаций характеризуются высоким уровнем сформированности профессиональных компетенций.
6. 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.

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО.

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.
3. Продолжить деятельности по распространению и продвижению информации о работе организации, проектах, нововведениях, достижениях в СМИ, Интернет и официальном сайте организации.
4. Обеспечить информационную открытость организации в соответствии с современными требованиями, повышение уровня доступности информации для получателей услуг и включенности работников в развитие информационно-телекоммуникационных ресурсов
5. Разработать и утвердить нормативные акты, регулирующие трудовые отношения и внутреннюю систему оценки качества деятельности организации.
6. С целью достижения максимальной открытости организации участникам образовательного процесса необходимо создать в организации систему работы с жалобами, предложениями и обращениями от заинтересованных граждан: преобразование информации на интернет-ресурсах, публикация отчета по результатам обращения граждан, создание отдельного раздела по работе с заинтересованными гражданами.

Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций.
2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.
4. Создавать условия для повышения образовательного и профессионального уровня работников в соответствии с их занимаемой должностью, развития их научно-методического и творческого потенциала.

Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону.

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов
3. Ориентироваться на запросы получателей по расширению спектра образовательных услуг и их качество.
4. Привлекать органы государственно-общественного управления к поддержанию имиджа современной открытой и доступной организации, оказывающей качественные образовательные услуги, с демонстрацией демократических подходов к осуществлению системы управления, что, в свою очередь, позволит обеспечить общественное и профессиональное доверие к организации.

Информацию подготовила
Пиняжина Е.Б.