

ПРИКАЗ

28.12.2020

№ 374

пгт. Серышево

Об итогах проведения независимой
оценки качества осуществления
образовательной деятельности
образовательными организациями
Серышевского района в 2020 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 2020 год, предоставленного организацией-оператором ЧОУ ДПО «Учебный центр «Азимут», протокола заседания Общественного совета по независимой оценке качества № 4 от 25.12.2020

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить отчет о проведении независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Серышевского района в 2020 году (приложение 1).

2. Руководителям образовательных организаций, в которых проводилась независимая оценка качества образовательной деятельности в 2020 году:

2.1. Изучить представленные материалы (отчет о проведении независимой оценки качества – приложение 1, результаты независимой оценки качества в разрезе каждой организации – приложение 2, результаты анкетирования граждан – приложение 3);

2.2. Ознакомить педагогов образовательной организации с результатами независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность в срок до **20.01.2021**;

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 **18.01.2020**;

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 **01.12.2021**.

3. Заместителю начальника Отдела образования Мирюк А.А. обеспечить размещение отчета о проведении независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями на официальном сайте Отдела образования в срок до **20.01.2021**.

4. 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 2020 году

В 2020 году в рамках независимой оценки в соответствии с графиком, утвержденным Общественным советом, исследовалось качество осуществления образовательной деятельности организациями:

1. МАОУ СОШ с. Большая Сазанка.
2. МАОУ СОШ с. Новосергеевка.
3. МАОУ СОШ с. Новосергеевка Филиал ООШ с. Белогорка.
4. МАОУ СОШ с. Новосергеевка Филиал СОШ с. Широкий Лог.
5. МАОУ СОШ с. Озёрное.
6. МАОУ СОШ с. Озёрное Филиал ООШ ст. Арга.
7. МАОУ СОШ имени Д.В. Агафонова с. Сосновка.
8. МАОУ СОШ имени Д.В. Агафонова с. Сосновка Филиал ООШ с. Водораздельное.
9. МАОУ СОШ №1 пгт Серышево имени Сергея Бондарева.
10. МАОУ СОШ №1 пгт Серышево имени Сергея Бондарева Филиал ООШ с. Белоногово.
11. МАОУ СОШ №1 пгт Серышево имени Сергея Бондарева Филиал СОШ с. Украинка.
12. МАОУ СОШ №1 пгт Серышево имени Сергея Бондарева Филиал ООШ с. Поляна.

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. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.**
- 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**
- 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.**
- 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.**
- 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.**

В рамках НОКО образовательных организаций в сентябре-ноябре 2020 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 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 посещениях?	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, оснащённостью 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 деятельность?	Комфортным - 57% Скорее комфортным - 34% Скорее не комфортным - 4% 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, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную	II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (балл)	III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доступности образовательной деятельности для инвалидов(балл)	IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности , вежливости работников организации (балл)	V. Показатели, характеризующи е общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся удовлетвореннос ти условиями осуществления образовательной деятельности организации (балл)	Итого (балл)
	МАОУ СОШ имени Д.В. Агафонова с. Сосновка	100 баллов	100 баллов	72 баллов	100 баллов	100 баллов	$472/500 \cdot 100 = 94,9$ баллов
	МАОУ СОШ с. Большая Сазанка	100 баллов	100 баллов	52 баллов	100 баллов	100 баллов	$452/500 \cdot 100 = 90,4$ баллов
	МАОУ СОШ с. Новосергеевка Филиал СОШ с. Широкий Лог	100 баллов	100 баллов	46 баллов	100 баллов	100 баллов	$446/500 \cdot 100 = 89,2$ баллов
	МАОУ СОШ с. Озёрное Филиал ООШ ст. Арга	99,4 баллов	97 баллов	58 баллов	96,4 баллов	94,3 баллов	$445,1/500 \cdot 100 = 89$ баллов

	МАОУ СОШ №1 пгт Серышево имени Сергея Бондарева Филиал ООШ с. Белоногово	95,1 баллов	98,8 баллов	52 баллов	99 баллов	99,3 баллов	$444,2/500 \cdot 100 = 88,8$ баллов
	МАОУ СОШ №1 пгт Серышево имени Сергея Бондарева Филиал СОШ с. Украинка	98,8 баллов	97,1 баллов	52 баллов	94,6 баллов	92,6 баллов	$435,1/500 \cdot 100 = 87$ балла
	МАОУ СОШ имени Д.В. Агафонова с. Сосновка Филиал ООШ с. Водораздельное	100 баллов	100 баллов	30 баллов	100 баллов	100 баллов	$430/500 \cdot 100 = 86$ баллов
	МАОУ СОШ с. Озёрное	100 баллов	95,5 баллов	36,2 баллов	90,4 баллов	96,4 баллов	$418,5/500 \cdot 100 = 83,7$ баллов
	МАОУ СОШ №1 пгт Серышево имени Сергея Бондарева Филиал ООШ с. Поляна	100 баллов	96,7 баллов	37 баллов	92,1 баллов	91,4 баллов	$417,2/500 \cdot 100 = 83,4$ балла
	МАОУ СОШ с. Новосергеевка Филиал ООШ с. Белогорка	100 баллов	96,7 баллов	14 баллов	100 баллов	99 баллов	$409,7/500 \cdot 100 = 81,9$ баллов
	МАОУ СОШ №1 пгт Серышево имени Сергея Бондарева	97,6 баллов	94,6 баллов	25,3 баллов	93,3 баллов	92,6 баллов	$403,4/500 \cdot 100 = 80,7$ баллов
	МАОУ СОШ с. Новосергеевка	97,8 баллов	94,5 баллов	16 баллов	91,2 баллов	85,7 баллов	$385,2/500 \cdot 100 = 77$ баллов

