**Аналитический отчет о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Пограничном муниципальном районе**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность – оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной деятельности организации в целях:

- получения сведений об образовательной деятельности образовательных организаций Пограничного муниципального района;

- определения соответствия предоставляемого образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;

- ориентирования потребителей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;

- обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- обеспечения заинтересованных групп пользователей достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг.

Согласно части 2 статьи 95 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляется на основе общедоступной информации.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Пограничного муниципального района.

Процедура независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных общеобразовательных организаций, дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования детей Пограничного муниципального района проводилась в соответствии с Положением о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Пограничном муниципальном районе, утвержденным постановлением администрации Пограничного муниципального района от 21.10.2016 г. № 446, на основании решения Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования (Протокол №1 от 03 октября 2016 г.).

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись членами Общественного совета, а также специалистами отдела народного образования администрации Пограничного муниципального района.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества образовательной деятельности размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Основные задачи независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Пограничного муниципального района (далее – НОКО):

1. Определить топ лучших образовательных организаций Пограничного муниципального района из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества образовательной деятельности.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов образовательной деятельности, влияющих на качество предоставления образовательных услуг.

Основными принципами проведения НОКО являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

− для расчета показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;

− сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;

− при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций осуществлялась по общим критериям оценки качества Минобрнауки России:

* Критерий 1 – «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»;
* Критерий 2 – «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;
* Критерий 3 – «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»;
* Критерий 4 – «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций».

Полный перечень показателей по каждому критерию представлен в Методике проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Пограничного муниципального района. При еѐ разработке использованы Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, которые разработаны в целях реализации приказа Минобрнауки России от 05 декабря 2014 г. №1547 в части порядка расчета показателей НОКО.

1. **Открытость и доступность информации об ОО** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации)
   1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещённой на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
   2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
   3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по 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;
   4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).
2. **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** (на основе информации, размещенной на сайте образовательной организации, а также при посещении образовательной организации)

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации;

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися;

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ;

2.5. 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, в том числе официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;

2.6. Наличие возможности оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО**

( на основе опросов и социологических исследований)

3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

1. **Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОО** (на основе опросов и социологических исследований)

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Процедура независимой оценки качества образовательной деятельности осуществлялась на основе расчета интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты деятельности образовательной организации, со средними значениями показателей.

По данным значениям интегральных показателей производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг организации внутри района.

В процедуре независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Пограничного муниципального района, было определено 9 муниципальных образовательных организации:

*‒ 2 дошкольные образовательные организации:*

- МБДОУ «Детский сад №1 ПМР»

- МБДОУ «Детский сад №2 ПМР»

*‒ 5 общеобразовательных организаций:*

- МБОУ «ПСОШ №1 ПМР»

- МБОУ «ПСОШ №2 ПМР имени Байко ВФ»

- МБОУ «Сергеевская СОШ ПМР»

- МБОУ «Барано-Оренбургская СОШ ПМР»

- МБОУ «Жариковская СОШ ПМР»

*‒ 2 организации дополнительного образования детей:*

- МБОУ ДОД «ЦДОД»

- МБОУ ДОД «ДЮСШ»

На протяжении октября-декабря 2016 года был осуществлен сбор показателей качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Пограничного муниципального района, и проведен социологический опрос 1038 родителей (законных представителей) обучающихся в форме анкетирования: 185 родителей воспитанников муниципальных дошкольных образовательных учреждений; 755 родителей обучающихся муниципальных общеобразовательных учреждений; 98 родителей обучающихся муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей.

Сбор показателей качества образовательной деятельности осуществлялся посредством изучения информации, представленной на сайтах образовательных организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Адрес сайта |
| МБОУ «ПСОШ №1 ПМР» | [http://sosh1.pogranichny.org](http://sosh1.pogranichny.org/) |
| МБОУ «ПСОШ №2 ПМР имени Байко ВФ» | [http://sosh2.pogranichny.org](http://sosh2.pogranichny.org/) |
| МБОУ «Сергеевская СОШ ПМР» | [http://sergeevka.pogranichny.org](http://sergeevka.pogranichny.org/) |
| МБОУ «Барано-Оренбургская СОШ ПМР» | [http://baranovka.pogranichny.org](http://baranovka.pogranichny.org/) |
| МБОУ «Жариковская СОШ ПМР» | [http://zharikovo.pogranichny.org](http://zharikovo.pogranichny.org/) |
| МБДОУ «Детский сад №1 ПМР» | [http://dou1.pogranichny.org](http://dou1.pogranichny.org/) |
| МБДОУ «Детский сад №2 ПМР» | [http://dou2.pogranichny.org](http://dou2.pogranichny.org/) |
| МБОУ ДОД «ЦДОД» | [http://cdod.pogranichny.org](http://cdod.pogranichny.org/) |
| МБОУ ДОД «ДЮСШ» | [http://sport.pogranichny.org](http://sport.pogranichny.org/) |

Количество родителей, принявших участие в анкетировании

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Количество респондентов |
| МБОУ «ПСОШ №1 ПМР» | 319 |
| МБОУ «ПСОШ №2 ПМР имени Байко ВФ» | 120 |
| МБОУ «Сергеевская СОШ ПМР» | 110 |
| МБОУ «Барано-Оренбургская СОШ ПМР» | 84 |
| МБОУ «Жариковская СОШ ПМР» | 122 |
| МБДОУ «Детский сад №1 ПМР» | 80 |
| МБДОУ «Детский сад №2 ПМР» | 105 |
| МБОУ ДОД «ЦДОД» | 69 |
| МБОУ ДОД «ДЮСШ» | 29 |
| ***Всего*** | ***1038*** |

Средние значения по каждому показателю, полученные в результате проведения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Комплексные показатели | Значение | Макс. значение |
| 1 | Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность | 24,9 баллов | 40 баллов |
| 2 | Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 36 баллов | 70 баллов |
| 3 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | 19, 2 баллов,  96 % | 20 баллов,  100 % |
| 4 | Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций | 27,8 баллов,  94 % | 30 баллов,  100 % |

**Оценка комплексных показателей**

***1. По первому критерию «Открытость и доступность информации об ОО»***

Независимая оценка качества организации информирования потребителейчерез сайт ОО проводилась на основании 4 показателей по 26 параметрам.

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.

В оценке сайтов ОО учитывались:

-информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

-наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).

-пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

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

*Таблица 1. Наличие информации по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организации*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование образовательной организации | 1.1.Полнота и актуальность информации об организации макс. 10 баллов | 1.2.Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации макс. 10 баллов | 1.3.Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте макс. 10 баллов | 1.4.Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений макс. 10 баллов | Итого макс. 40 баллов  макс. 40 баллов |
| МБОУ "ПСОШ №1 ПМР" | 8,4 | 8 | 6,5 | 3,5 | 26,4 |
| МБОУ "ПСОШ №2 имени Байко ВФ ПМР" | 6,9 | 8,6 | 6,7 | 3,6 | 25,8 |
| МБОУ "Сергеевская СОШ ПМР" | 7,7 | 7,9 | 6 | 3,1 | 24,7 |
| МБОУ ДОД "ЦДОД ПМР" | 7 | 7,6 | 6 | 4 | 24,6 |
| МБДОУ "Детский сад №1" | 7,6 | 8 | 6,7 | 3,7 | 26 |
| МБОУ "Жариковская СОШ ПМР" | 6,3 | 7,7 | 6,7 | 4,1 | 24,8 |
| МБОУ ДОД "ДЮСШ ПМР" | 8,7 | 5,6 | 5,7 | 3,2 | 23,2 |
| МБДОУ "Детский сад №2" | 8,2 | 5,6 | 7,7 | 4,8 | 26,3 |
| МБОУ "Барано-Оренбургская СОШ ПМР" | 7,2 | 8,3 | 4,5 | 2,5 | 22,5 |
| *Средние значения показателя* | *7,6* | *6,6* | *6,2* | *3,6* | *24,9* |

***Рейтинг образовательных организаций Пограничного муниципального района (в баллах) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен в диаграмме 1.***

Как видно из таблицы, ситуация в отношении сайтов организаций является достаточно проблемной: набрано чуть больше половины из возможных 40 баллов. Не все сайты содержат всю необходимую информацию.

Значение выше среднего значения по району (24,9 б.) были получены в МБОУ «ПСОШ №1 ПМР», МБДОУ «Детский сад №2», МБДОУ «Детский сад №1», МБОУ «ПСОШ №2 ПМР имени Байко ВФ» (44,4 %), в трех организациях (33,3%) показатель соответствует среднему по району значению, в двух организациях (22,2 %) – показатель ниже районного.

**По первому критерию** отмечается, что практически во всех ОО представлена следующая информация:

**-** общиесведенияо деятельности организации;

-режим и график работы ОО;

- во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса;

-документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);

- сведения о финансово-хозяйственной деятельности;

-календарные учебные графики;

-отчеты о результатах самообследования, публичные доклады;

-дополнительная информация (новости, мероприятия и др.).

К основным информационным ***дефицитам*** по первому критерию можно отнести следующее:

-не во всех образовательных организациях имеется информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);

- неполная информация о педагогических работниках;

-неполная информация о материально-техническом оснащении образовательного процесса;

-не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;

-не указаны предписания надзорных органов;

-не заполнена информация о деятельности дошкольных групп при школах, при наличии;

- информация о работе кружков и секций для обучающихся образовательных организаций не полная, а на отдельных сайтах вообще отсутствует;

- не предусмотрена возможность работы с обращениями граждан; не указаны ответственные по работе с обращениями граждан, не прописана процедура обращения;

- в 100% образовательных организаций отсутствуют такие формы взаимодействия с получателями образовательных услуг как электронная приемная и форум.

***2. По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».***

Независимая оценка по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» проводилась на основании 7 показателей по 46 параметрам.

*Таблица 2. Наличие информации по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование образовательной организации | 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение  макс. 10 б. | 2.2.Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организация питания  макс. 10 б. | 2.3.Условия для индивидуальной работы с обучающимися  макс. 10 б. | 2.4.Наличие дополнительных образовательных программ  макс. 10 б. | 2.5.Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся  макс. 10 б. | 2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической помощи  макс. 10 б. | 2.7.Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ  макс. 10 б. | Итого  70 баллов  70 б. |
| МБДОУ "Детский сад №2" | 7,4 | 8,3 | 6,6 | 5,4 | 7,8 | 5,1 | 4,8 | 45,4 |
| МБОУ "ПСОШ №1 ПМР" | 7,6 | 6,9 | 5,6 | 6,6 | 7,9 | 3,9 | 6,8 | 45,3 |
| МБДОУ "Детский сад №1" | 6,1 | 7,4 | 6,3 | 4,7 | 6,9 | 4,5 | 3.3 | 39,2 |
| МБОУ "ПСОШ №2 имени Байко ВФ ПМР" | 6,1 | 6 | 4,3 | 5,7 | 5,3 | 2,9 | 5,8 | 36,1 |
| МБОУ ДОД "ДЮСШ ПМР" | 6,5 | 5,5 | 4,5 | 3,5 | 6,8 | 4,6 | 4,4 | 35,8 |
| МБОУ "Жариковская СОШ ПМР" | 6 | 5,4 | 4,1 | 5,3 | 6,2 | 3,2 | 4,1 | 34,3 |
| МБОУ "Сергеевская СОШ ПМР" | 4,9 | 6,1 | 4,1 | 6,4 | 6,3 | 2,1 | 3,9 | 33,8 |
| МБОУ "Барано-Оренбургская СОШ ПМР" | 4,3 | 5,7 | 3,6 | 3,8 | 7 | 1,8 | 1,5 | 27,7 |
| МБОУ ДОД "ЦДОД ПМР" | 3,7 | 0 | 3,5 | 5,7 | 6 | 2,8 | 4,4 | 26,1 |
| *Средние значения показателя* | ***5,8*** | ***5,7*** | ***4,7*** | ***5,2*** | ***6,7*** | ***3,4*** | ***4,3*** | ***36*** |

***Рейтинг образовательных организаций Пограничного муниципального района (в баллах) по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» представлен в***

***диаграмме 2***

Сравнительный анализ критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» свидетельствует о том, что 33,3 % образовательных организации (3 организации: МБДОУ «Детский сад №2», МБОУ «ПСОШ №1 ПМР», МБДОУ «Детский сад №1», МБОУ «ПСОШ №2 ПМР имени Байко ВФ») обеспечивают высокий уровень комфортности (значение выше общерайонного балла), у 22,2 % организаций (2 организации) данный показатель соответствует среднему по району, 44,4 % организаций (4 организации) показали низкий уровень комфортности.

Низкий уровень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, обусловлен:

- недостаточным развитием материально-технической базы образовательных организаций, способствующей всестороннему развитию личности ребенка (наличие в нужном количестве компьютеров, проекторов, лабораторного и демонстрационного оборудования, отсутствие специализированных кабинетов, современной библиотеки-медиатеки, электронных учебных пособий, учебников, электронных интерактивных лабораторий и др.);

- низкий уровень развития дополнительного образования;

- из-за отсутствия специалистов нет возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;

- недостаточно созданы условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;

- созданы недостаточные условия для индивидуальной работы с обучающимися, для развития творческих способностей и интересов обучающихся;

- не в полной мере созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

**3. По третьему критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников».**

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 1038 респондентов – родителей обучающихся.

*Таблица 3. Наличие информации по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование образовательной организации | 3.1.Доброжелательность и вежливость работников макс. 10 баллов | 3.2. Компетентность работников макс. 10 баллов | Итого макс. 20 баллов  макс. 40 баллов |
| МБОУ "ПСОШ №1 ПМР" | 10 | 9,9 | 19,9 |
| МБОУ "ПСОШ №2 имени Байко ВФ ПМР" | 9,9 | 9,9 | 19,8 |
| МБДОУ "Детский сад №2" | 9,9 | 9,9 | 19,8 |
| МБДОУ "Детский сад №1" | 9,8 | 9,9 | 19,7 |
| МБОУ "Жариковская СОШ ПМР" | 9,8 | 9,9 | 19,7 |
| МБОУ "Барано-Оренбургская СОШ ПМР" | 9,6 | 9,6 | 19,2 |
| МБОУ "Сергеевская СОШ ПМР" | 9,5 | 9,3 | 18,8 |
| МБОУ ДОД "ДЮСШ ПМР" | 9,1 | 9,1 | 18,2 |
| МБОУ ДОД "ЦДОД ПМР" | 8,8 | 9,1 | 17,9 |
| *Средние значения показателя* | *9,6* | *9,6* | *19,2* |

***Диаграмма 3 «Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО» (результаты приведены в баллах)***

В результате сопоставительного анализа показателей общего критерия «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», оцениваемых по результатам социологического опроса родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций, определено, что большинство организаций – 55,6 % (5 организаций) соответствует высокому уровню, 11,1% (1 организация) показали средний уровень и 33,3% (3 организации) – низкий.

**4. По четвертому критерию «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации».**

*Таблица 4. Наличие информации по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся общего удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование образовательной организации | 4.1.Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации макс. 10 баллов | 4.2.Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг макс. 10 баллов | 4.3.Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым макс. 10 баллов | Итого макс. 30 баллов  макс. 40 баллов |
| МБДОУ "Детский сад №1" | 9,9 | 9,8 | 10 | 29,7 |
| МБДОУ "Детский сад №2" | 10 | 9,9 | 9,8 | 29,7 |
| МБОУ "ПСОШ №2 имени Байко ВФ ПМР" | 9,7 | 9,9 | 10 | 29,6 |
| МБОУ "ПСОШ №1 ПМР" | 9,7 | 9,7 | 10 | 29,4 |
| МБОУ "Жариковская СОШ ПМР" | 9,4 | 9,7 | 9,6 | 28,7 |
| МБОУ "Сергеевская СОШ ПМР" | 9,3 | 9,3 | 9,6 | 28,2 |
| МБОУ "Барано-Оренбургская СОШ ПМР" | 9,5 | 9,5 | 9,8 | 25,8 |
| МБОУ ДОД "ДЮСШ ПМР" | 7,6 | 8,7 | 8,7 | 25 |
| МБОУ ДОД "ЦДОД ПМР" | 6,5 | 8,4 | 9 | 23,9 |
| *Средние значения показателя* | *9,1* | *9,4* | *9,6* | *27,7* |

***Рейтинг образовательных организаций (в баллах) по критерию «Удовлетворенность потребителя качеством образовательной деятельности» представлен в Диаграмме 4.***

Полученные данные по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» свидетельствуют о том, что большая часть организаций – 66,7 % (6 организаций) получили высокую оценку данного показателя со стороны родителей, 33,3 % (3 организации) – показали низкий уровень. Таким образом, 82, 5 % родителей обучающихся образовательных организаций, в основном, удовлетворены качеством образовательной деятельности организаций.

Среди основных причин неудовлетворенности респонденты отмечают следующее:

- недостаточный уровень материально-технического и информационного обеспечения образовательной организации;

- отсутствие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;

- недостаточно уровень создания условий для индивидуальной работы с обучающимися;

- недостаточная организация внеурочной работы в ОО.

**Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом ( в баллах)**

Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности образовательных организаций представлены на диаграмме 5.

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производиться расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для *k - той* организации по формуле:

*где*

значения *m-го* показателя.

***Диаграмма 6. Рейтинг образовательных организаций Пограничного муниципального района по результатам проведения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности***

Первое место в общем рейтинге занимает МБДОУ «Детский сад №2 ПМР», второе место – МБОУ «ПСОШ №1 ПМР».

**Рекомендации образовательным организациям по повышению**

**качества работы**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении членов общественного Совета о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования и устного опроса.

## I. 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. Предусмотреть возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО. Использовать такие формы взаимодействия с получателями образовательных услуг как электронная приемная и форум.

3. Предусмотреть возможность работы с обращениями граждан.

1. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательной организации.

## II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий комфорта

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта в образовательных организаций.

Обратить внимание на следующие дефициты:

- продолжить работу по развитию материально-технической базы образовательных организаций, способствующей всестороннему развитию личности ребенка (наличие в нужном количестве компьютеров, проекторов, лабораторного и демонстрационного оборудования, отсутствие специализированных кабинетов, современной библиотеки, электронных учебных пособий, учебников, электронных интерактивных лабораторий и др.);

- развитие дополнительного образования;

- организация службы психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;

- создание условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;

- создание условий для индивидуальной работы с обучающимися, для развития творческих способностей и интересов обучающихся;

- продолжить работу по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

1. **Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону**
2. Разработать стандарт получения информации по телефону.
3. **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации**
4. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
5. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

Сайт bus.gov.ru, результаты НОКО

0-31 балл – неудовлетворительно

32-63 – ниже среднего

64-98 – удовлетворительно (МБОУ «Барано-Оренбургская СОШ ПМР», МБОУ ДОД «ЦДОД»)

97-128 – хорошо (7 организаций)

129-160 – отлично