

ОТЧЕТ

о результатах изучения удовлетворенности населения Пролетарского района качеством бюджетных образовательных услуг

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 соответствии с решением Общественного Совета (протокол № 25 от «29» ноября 2016 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 11 муниципальных образовательных организаций.

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО была проведена в период с 28 августа по 01 сентября 2017 года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 28 августа по 05 сентября 2017 года.

Всего было получено и обработано 1236 анкет (459 обучающихся, 777 родителей (законных представителей), в том числе по группам:

- **общеобразовательные организации** – 7, количество опрошенных – 818 чел., в том числе:

учащихся – 459 родителей (законных представителей) – 459 чел.;

- **дошкольные образовательные организации** – 3, количество опрошенных родителей (законных представителей) - 83 чел.,

- **организации дополнительного образования** - 1, количество опрошенных родителей (законных представителей) - 235 чел.,

Группы опрашиваемых в образовательных организациях определялись случайным выбором из расчета не менее 10% обучающихся старше 14 лет и не менее 30% родителей (законных представителей) образовательной организации. Участие в опросе в дошкольных образовательных организациях и организаций дополнительного образования принимали только родители (законные представители).

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций.

Независимая оценка проводилась по четырем основным блокам критериев:

I. Открытость и доступность информации об ОО.

- 1.1. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (*сайт*).
 - 1.2. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно (*информационные стенды и таблички-указатели*).
- II. Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.**
- 2.1. Безопасность и комфортность территории ОО.
 - 2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО.
- III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.**
- 3.1. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющиеся в процессе общения по телефону.
- IV. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОО.**
- 4.1. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.
- Полученные результаты представлены в Приложении № 2.

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на выявленных проблемах, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели

1. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

II. 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.

III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

IV. 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.

№	Учреждения	Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев
11	6128008389-612801001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА №3 "ЗВЕЗДОЧКА" Г. ПРОЛЕТАРСКА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ	147,00