Результаты анализа показателей независимой оценки качества оказания услуг образовательными учреждениями

Октябрьского района Курской области

за 2017 год

Наиболее низким является значение измерений по критерию открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (7,61 балла). Это объясняется тем, что при установлении значений по этому критерию учитывалось только соответствие официальных сайтов образовательных учреждений обязательным требованиям, тогда как при оценке иных критериев решающую роль играло субъективное мнение потребителей.

Рейтинг по блоку I демонстрирует одинаковые позиции образовательных организаций.

**Результаты** анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, на сайтах выявил, что:

- во всех образовательных организациях представлена необходимая информация, в том числе в сети Интернет www.bus.gov.ru;

- на официальных сайтах образовательных организаций имеется информация о педагогических работниках организации;

- существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте;

- отсутствует доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Значение измерений по критериям комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательности, вежливости, компетентности работников, удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций сформировано в результате анализа проведенного анкетирования участников образовательных отношений, изучения информации, размещенной на официальном сайте организации в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательного процесса», материалов самообследования.

По результатам сформированного рейтинга показателей Блока II можно сделать следующее заключение:

- во всех оцениваемых образовательных организациях есть лицензии на осуществление образовательной деятельности (размещены на сайте школ); подключение к сети Интернет;

- необходимо обратить внимание на создание условий для реализации дополнительных образовательных программ;

Заключение по результатам формирования рейтинга показателей Блока III:

- большинство получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников образовательных организаций;

- большинство получателей образовательных услуг, удовлетворены компетентностью работников организации.

При формировании заключения использовались данные анкетирования по показателям «уровень материально - технического оснащения школы», «созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися», «существует возможность развития творческих способностей и интересов воспитанников».

Заключение по результатам формирования рейтинга показателей Блока IV:

- наибольший процент получателей образовательных услуг, положительно оценивающих материально-техническое обеспечение организации;

- наибольшую долю получателей образовательных услуг, удовлетворяет качество предоставляемых образовательных услуг;

По результатам анализа ответов респондентов на вопросы анкеты можно сделать вывод, что при достаточно высоком уровне удовлетворенности родителей качеством образования желательно обратить внимание на условия реализации воспитательно-образовательного процесса, в том числе на уровень материально-технического оснащения. Представляется целесообразным информировать родителей о состоянии и развитии материально-технической базы образовательной организации, создании условий для укрепления здоровья воспитанников. Продумать мероприятия по созданию в образовательной организации условий для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и через развития системы дополнительного образования. Необходимо развитие информационно-разъяснительной работы с использованием различных форм.

**Обобщенные результаты.**

1. Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность на сайтах выявил, что во всех образовательных организациях представлена необходимая информация, существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Рекомендовано: МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»», МКДОУ «Детский сад «Радуга» обновить информацию сайта и контролировать обновление информации на сайтах. Всем дошкольным учреждениям провести работу по организации доступности информации об обращении граждан.

**Проблемные вопросы:**

- Отсутствует обратная связь с потребителями образовательных услуг

2. Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательный процесс.

В образовательных организациях созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников. В 2 детских садах реализуются программы дополнительного образования, созданы условия для развития способностей воспитанников.

**Проблемные вопросы:**

- развитие дополнительного образования;

- наличие индивидуальных образовательных программ;

3. Результаты анализа мнения потребителей образовательных услуг по показателям, характеризующим общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности всех потребителей, участвующих в оценке образовательных организаций, компетентностью воспитателей (диапазон положительных ответов от 91,0% до 100,0%). Работники образовательных организаций проявляют доброжелательность, вежливость и тактичность в отношениях с потребителями (диапазон положительных ответов от 96,0% до 100,0%).

4. Результаты анализа мнения потребителей образовательных услуг о качестве образовательной деятельности организаций.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности всех потребителей, участвующих в оценке образовательных организаций, удовлетворенных качеством образовательной деятельности организаций (диапазон положительных ответов от 88% до 100%).

Диапазон положительных ответов на вопросы по удовлетворенности потребителями материально - техническим обеспечением образовательных организаций составил от 74% до 100%.

Подавляющее большинство потребителей готово рекомендовать оцениваемые образовательные организации своим друзьям и знакомым (средний показатель от 97,0% положительных ответов).