|  |
| --- |
| ГербОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ТАМБОВСКОГО РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИПРИКАЗ |
| 28.11.2016г. |  |  № 412 |
| с.ТамбовкаО результатах независимой оценки качества оказания образовательных услуг образовательными организациями |

На основании статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с приказом отдела образования Администрации Тамбовского района от 28.10.2016 № 377 «О проведении независимой оценки качества оказания образовательных услуг образовательными организациями», в период с 28 октября по 15 ноября 2016 года был проведен социологический опрос родителей (законных представителей) обучающихся методом анкетирования в образовательных организациях, перечень которых одобрен Общественным советом для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее НОК ОД) на 2016 год. Основные задачи обследования:

1. определить степень удовлетворённости качеством образовательных услуг в образовательных учреждениях;
2. разработать рекомендации по улучшению качества предоставления образовательных услуг в ОО.

Участие в НОК ОД приняли участие 8 образовательных организаций, в том числе: 4 общеобразовательные организации, 3 организации дошкольного образования и 1 организация дополнительного образования. В анкетировании приняли участие 452 родителя. Результаты НОК ОД представлены в виде

аналитической справки **(приложение 1)** и сводной таблицы **(приложение 2).**

Проведенный мониторинг позволил сделать следующие выводы:

1. материально-техническое обеспечение образовательных организаций достаточное для организации образовательного процесса;

2. отмечается доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций;

3. положительно отмечено наличие необходимых условий по организации питания обучающихся и воспитанников;

4. отмечена возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся и воспитанников, включая их участие в конкурсах и олимпиада, выставках, физкультурных мероприятиях и др.;

5. большая часть участников анкетирования готова рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Средний уровень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых услуг составил:

- в общеобразовательных организациях – 95%;

- в дошкольных образовательных организациях – 91%

- в организации дополнительного образования – 99%.

Вместе с тем отмечены недостатки:

1. на официальных сайтах ОО отсутствует возможность внесения предложений в электронной форме с помощью электронных сервисов, отсутствует доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших от граждан;

2. отмечается недостаточный уровень предоставления возможности оказания психолого-педагогической и социальной помощи обучающимся ми воспитанникам;

3. условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья созданы в ОО в неполной мере.

4. размещенная информация на официальных сайтах ОО не в полной мере соответствует требованиям приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

5. несвоевременно происходит обновление информации на сайтах ряда организаций.

Исходя из вышеизложенного, **приказываю:**

**1.Руководителям образовательных организаций:**

- провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям;

- выявить причины, влияющие на качество образовательной деятельности, и возможности его повышения;

- разработать, согласовать с отделом образования и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации по результатам НОК ОД **- до 09.12.2016;**

- разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации в разделе «Независимая оценка качества образования» на официальном сайте в сети «Интернет» - **до 16.12.2016;**

- учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, формировании программы развития образовательной организации;

- обеспечить информирование родителей о процедурах и результатах НОК ОД;

- привести в соответствие информацию в соответствие с требованиями приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

- включить в план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации анализ мониторинга официального сайта образовательной организации и деятельность по регулярному обновлению информации на нем.

**2.Специалистам отдела образования (Т.Ф.Губина, А.А Самохвалова):**

**-** провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям;

- учитывать результаты НОК ОД в управлении системой образования;

- разместить информацию о результатах НОК ОД за 2016 год в сети «Интернет» на официальных сайтах отдела образования и Администрации Тамбовского района - **до 03.12.2016;**

- обеспечить контроль исполнения рекомендаций по приведению в соответствие информации на официальных сайтах образовательных организаций требованиям приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

- включить в план работы Общественного совета рассмотрение вопроса о результатах реализации плана мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций.

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Начальник отдела образования |  |  В.В. Булыгин |

Т.Ф.Губина

21 086

**Приложение 1**

**Справка**

**о результатах изучения общественного мнения о качестве оказания образовательных услуг в общеобразовательных учреждениях Тамбовского района**

В рамках реализации приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 декабря 2014 г. №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», в соответствии с приказом отдела образования Администрации Тамбовского района от 28.10.2016 № 377 «О проведении независимой оценки качества оказания образовательных услуг образовательными организациями» в период с 28 октября по 15 ноября 2016 года был проведен социологический опрос родителей (законных представителей) обучающихся методом анкетирования в образовательных организациях, перечень которых одобрен Общественным советом. Основные задачи исследования:

1. определить степень удовлетворённости качеством образовательных услуг в образовательных учреждениях;
2. разработать рекомендации по улучшению качества предоставления образовательных услуг в ОО.

Участие в НОК ОД приняли участие 8 образовательных организаций, в том числе:

- 4 общеобразовательные организации: МОУ Муравьевская СОШ, МОУ К-Демьяновская СОШ, МБОУ Садовская СОШ, МАОУ Н-Александровская СОШ;

- 3 организации дошкольного образования: МБДОУ Тамбовский детский сад №1, МБДОУ детский сад с. Н-Александровка, МБДОУ детский сад с.Лозовое;

 -1 организация дополнительного образования – МАОУДО Тамбовский ЦДТ.

В ходе НОК ОД членами Общественного совета проанализирована информация, размещенная на официальных сайтах образовательных организаций.

Респондентам предлагалось оценить:

- полноту и актуальность информации об организации, о её деятельности, размещенной на официальном сайте в сети Интернет;

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

- доступность взаимодействия с получателем образовательных услуг (по телефону, по электронной почте и др, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации);

- материально-техническое и информационное обеспечение организации;

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

- условия для индивидуальной работы с ребенком;

- наличие дополнительных образовательных программ;

- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, смотрах, выставках и др. мероприятиях;

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

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

- доброжелательность и вежливость работников организации;

- качество предоставляемых образовательных услуг;

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

 В анкетировании приняли участие 452 родителя.

Итоговые результаты представлены в сводной таблице (приложение 1). Анализ таблицы позволил сделать следующие выводы:

1. Средний уровень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых услуг составил:

- в общеобразовательных организациях – 95%;

- в дошкольных образовательных организациях – 91%

- в организации дополнительного образования – 99%.

2. Самые высокие показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг в МАОУ Н-Александровской СОШ (98%), МБДОУ Тамбовский детский сад №1 (97%) и МАОУДО Тамбовский ЦДТ (99%).

Самым высоким показателем оказался критерий «наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в олимпиадах, различных конкурсах, спортивных и других мероприятиях» – 9,7 балла Достаточно высоко оценен такой критерий, как «доброжелательность и вежливость работников организации» – 9,8 баллов.

Выявлены критерии, показатели удовлетворенности по которым во всех образовательных организациях недостаточно высокие. Это такие критерии, как «наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся и воспитанникам» и «наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся и воспитанников с ограниченными возможностями здоровья».

По мнению респондентов во всех образовательных организациях наиболее проблемным является «доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации». Практически отсутствует возможность «доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)».

В отдельных учреждениях следует обратить внимание на низкие показатели по отдельным критериям:

- в МОУ Муравьевской СОШ и МБОУ Садовской СОШ – «условия по организации питания детей»;

- в МОУ К-Демьяновской СОШ, МБОУ Садовской СОШ, МАОУДО Тамбрвский ЦДТ – «условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- в МБДОУ детский сад с. Лозовое – «условия для охраны и укрепления здоровья», «наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ».

При проверке официальных сайтов образовательных организаций Общественным советом были выявлены перечисленные выше недостатки. Кроме этого в организациях дошкольного образования: МБДОУ детский сад с.Новоалександровка и МБДОУ детский сад с. Лозовое не размещена информация о структуре организации и органах ее управления в соответствии с п.3.2 Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации.

Структура сайта и размещенная на ней информация МОУ К-Демьяновской СОШ не в полной мере соответствует требованиям приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Несвоевременно обновляется информация о проведенных мероприятиях по всем направлениям деятельности образовательной организации.

Проведенный мониторинг позволил следующие выводы:

 **Выявлены положительные стороны деятельности ОО:**

1. материально-техническое обеспечение образовательных организаций достаточное для организации образовательного процесса;

2. отмечается доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций;

3. положительно отмечено наличие необходимых условий по организации питания обучающихся и воспитанников;

4. отмечена возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся и воспитанников, включая их участие в конкурсах и олимпиада, выставках, физкультурных мероприятиях и др.;

5. большая часть участников анкетирования готова рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

**Вместе с тем отмечены недостатки:**

1. на официальных сайтах ОО отсутствует возможность внесения предложений в электронной форме с помощью электронных сервисов, отсутствует доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших от граждан;

2. отмечается недостаточный уровень предоставления возможности оказания психолого-педагогической и социальной помощи обучающимся ми воспитанникам;

3. условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья созданы в ОО не в полной мере.

4. размещенная информация на официальных сайтах образовательных организаций не в полной мере соответствует требованиям приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

5. несвоевременно происходит обновление информации на сайтах ряда организаций.

**Предложения об улучшении качества образовательной деятельности:**

**1.Руководителям образовательных организаций:**

- провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям;

- выявить причины, влияющие на качество образовательной деятельности, и возможности его повышения;

- разработать, согласовать с отделом образования и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации по результатам НОК ОД;

- разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации в разделе «Независимая оценка качества образования» на официальном сайте в сети «Интернет»;

- учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, формировании программы развития образовательной организации;

- обеспечить информирование родителей о процедурах и результатах НОК ОД;

- привести в соответствие информацию в соответствие с требованиями приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

- включить в план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации анализ мониторинга официального сайта образовательной организации и деятельность по регулярному обновлению информации на нем.

**2. Отделу образования Администрации Тамбовского района:**

**-** провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям;

- учитывать результаты НОК ОД в управлении системой образования;

- разместить информацию о результатах НОК ОД за 2016 год на официальном сайте отдела образования и Администрации Тамбовского района в сети «Интернет»;

- провести анализ исполнения рекомендаций по приведению в соответствие информации на официальных сайтах образовательных организаций требованиям приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

- включить в план работы Общественного совета рассмотрение вопроса о результатах реализации плана мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций.

**Приложение 2**

**Результаты независимой оценки качества оказания образовательных услуг образовательными организациями, включенными в перечень организаций для проведения независимой оценки на 2016 год.**

Наименование территории: **Тамбовский район**

**Всего принявших участие в анкетировании - 452 чел.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| № **п/п** | **Вопросы анкеты** |  школаmax.балл | МАОУ Новоалександровская СОШ  | МОУ Козьмодемьяновская СОШ  | МОУ Муравьевская СОШ  | МБОУ Садовская СОШ  | МАОУДО Тамбовский ЦДТ  | МБДОУ Тамбовский детский сад №1 | МБДОУ детский сад с. Новоалександровка | МБДОУ детский сад с. Лозовое |
| **1** | **Открытость** и **доступность информации, размещенной на официальном сайте** |
| 1,1 | **Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности** | 10 | 10 | 9,4 | 9,0 | 9,5 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| **1.2** | **Наличие сведений о педагогических работниках организации** | 10 | 10 | 9,1 | 9,7 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9,4 |
| 1.3 | **Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации**  | 10 | 10 | 9 | 9.1 | 9,5 | 10 | 9,9 | 10 | 10 |
| 1.4 | **Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте,** с **помощью электронных сервисов)** | 10 | 10 | 8,7 | 9,7 | 9,5 | 10 | 9,9 | 10 | 10 |
| **2** | **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** |  |  |
| 2.1 | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации**  | 10 | 10 | 8,6 | 9.7 | 10 | 10 | 10 | 9,6 | 10 |
| 2.2 | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания** |  |
|  | **Условия для охраны и укрепления здоровья:** | 10 | 10 | 9,6 | 9,7 | 10 | 9,0 | 10 | 9,6 | 5,6 |
|  | **Условия по организации питания обучающихся**. | 10 | 10 | 9,4 | 8,7 | 8,6 | 0 | 9,7 | 10 | 10 |
| 2.3 | **Условия для индивидуальной работы с обучающимися** | 10 | 10 | 8,6 | 9,0 | 8,6 | 8,6 | 10 | 10 | 10 |
| 2.4 | **Наличие дополнительных образовательных программ** | 10 | 10 | 9,1 | 9,7 | 9.5 | 10 | 6,7 | 10 | 10 |
| 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, спортивных мероприятиях,** в **том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях** | 10 | 10 | 9,1 | 9,7 | 9,7 | 10 | 10 | 10 | 9,4 |
| 2.6 | **Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся** | 10 | 7,0 | 8,6 | 5,3 | 6.9 | 8,9 | 8,4 | 3,8 | 0 |
| 2.7 | **Наличие условий организации обучения** и **воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья**  | 10 | 10 | 9,1 | 8,7 | 8,3 | 9,3 | 10 | 4,2 | 0 |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников** |
| 3.1 | **Доброжелательность и вежливость работников** | 10 | 10 | 9,1 | 10 | 9,4 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3.2 | **Компетентность работников** | 10 | 10 | 9,6 | 9.7 | 9.5 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| **4** | **Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации** |
| 4.1. | **Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации** | 10 | 10 | 9.4 | 10 | 9,4 | 10 | 10 | 9,6 | 10 |
| 4.2 | **Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг** | 10 | 10 | 9,6 | 10 | 9,5 | 10 | 10 | 10 | 9,4 |
| 4.3 | **Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым** | 10 | 10 | 9,0 | 9.7 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| **Средний балл** | 10 | 9,8 | 9,1 | 9,2 | 9.3 | 9,9 | 9,7 | 9.2 | 8,5 |
|  **общее количество баллов** | **170** | **167,0** | **155,0** | **157,4** | **157,9** | **155,8** | **164,6** | **156,8** | **143,8** |