

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**по результатам проведения независимой оценки качества образовательной
деятельности
Таймырского муниципального казенного общеобразовательного учреждения
«Дудинская гимназия»**

Дудинка, 2017

Оглавление

I. Общие сведения	3
II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.....	4
III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ «Дудинская гимназия».....	6
3.1. Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	6
3.2. Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	8
3.3. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.	10
3.4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения .	11
IV. Выводы и рекомендации на основании результатов НОКО ТМКОУ «Дудинская гимназия».	12
4.1. Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность.....	13
4.2. Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	14
4.3. Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.....	14
4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения.....	15
V. Предложения администрации ТМКОУ «Дудинская гимназия» по повышению качества работы образовательной организации.	15
5.1. Предложения по улучшению качества информирования через сайт образовательной организации	15
5.2. Предложения по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта	15
5.3. Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в образовательной организации	15
5.4. Предложения по повышению качества образовательной деятельности образовательной организации	Ошибка! Закладка не определена.
VI. Заключение.....	16

I. Общие сведения

1.1. Независимая оценка качества образования (далее – НОКО) проводилась, в отношении Таймырского муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Дудинская гимназия» г. Дудинка (далее – ТМКОУ «ДГ») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
Таймырское муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Дудинская гимназия»	Россия, Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район городское поселение Дудинка, город Дудинка, ул. Горького, д.47А Сайт: http://www.gimnazii.edusite.ru/	Федорова Виктория Олеговна Контактные телефоны: 8(39191) 5-11-37 Адрес электронной почты: taimyr1.2@mail.ru

1.2. Методика и инструментарий исследования.

Контент-анализ информации на сайте образовательной организации.

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей обучающихся, для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОУ.

1.3. Период проведения исследования: оценка сайта ОУ была проведена в период с 01.09.2017 года по 30.09.2017 года, анкетирование респондентов – в период с 01.09.2017 по 31.10.2017.

1.4. Оператор НОКО: Таймырский местный фонд содействия развитию науки, культуры, образованию и спорту «Красноярская Арктика» (ТМФ СР НКос «Красноярская Арктика») (таблица 2).

Таблица 2

Наименование учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель учреждения, контакты
Таймырский местный фонд содействия развитию науки, культуры, образованию и спорту «Красноярская Арктика»	647000, Красноярский край, г. Дудинка, ул. Всесвятского д.1 кв. 38 ujif123@mail.ru	Карташова Анна Петровна сот. тел. 8 9135317706

1.5. Цели и задачи проведения НОКО.

Цели реализации НОКО: проведение независимой оценки качества оказания образовательных услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере образования, в соответствии с федеральными и региональными показателями качества.

Проведение НОКО включало решение следующих **задач:**

- выявить и проанализировать практики организации предоставления образовательных услуг в сфере образования;
- получить сведения от потребителей услуг образовательной организации о практике получения данных услуг;

- выявить соответствия представления информации о работе образовательной организации на официальном сайте, её актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретировать и оценить полученные данные, построить рейтинги;
- сформировать выводы и рекомендации по повышению качества работы образовательной организации;
- подготовить предложения для улучшения качества работы образовательной организации.

Результаты проведения НОКО:

- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательной организации;
- установление диалога между образовательной организацией и потребителями образовательных услуг;
- повышение качества организации образовательных услуг населению в сфере образования.

II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.

2.1. Нормативно-правовые:

Федеральные:

- Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации.
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 №462 "Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией".
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 №1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014 №14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.02.2016 №172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации по независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на 2016-2018 годы и Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования».
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения».

Муниципальные:

Муниципальные:

– Приказ Управления образования Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района от 26.02.2014г. №227 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

– Приказ Управления образования Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района от 01.04.2016г. №245 «О внесении изменений в приказ от 26.02.2014г. №227 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

2.2. Научно-методические:

Объект независимой оценки качества:

Процесс оказания образовательных услуг в сфере образования.

Предмет независимой оценки качества:

Деятельность ТМКОУ «ДСШ № 1» по оказанию образовательных услуг в сфере образования.

Показатели НОКО разработаны на основании:

– Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015 г. № АП-512/02 «О направлении методических рекомендаций по НОКО».

– Письмо Департамент стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

- Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района №1 от 07.02.2017г.

2.3. Организационно-управленческие:

Регламентация деятельности:

1. Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района №1 от 07.02.2017г.

2. План-график проведения независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных учреждений (далее – независимая оценка) в 2017 году.

3. Техническое задание проведения независимой оценки, формы для анкетирования респондентов.

Исследуемый период: 2016-2017 учебный год

Срок проведения НОКО: сентябрь-октябрь 2017 года

2.4. Информационно-коммуникационные:

– Информация об организации, размещенная на сайте ТМКОУ «ДГ» в сети Интернет.

– Документы организации и отчет о самообследовании.

– Анкетирование получателей услуг.

III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ «ДГ».

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, 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 приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» независимая оценка проводится по четырем основным критериям:

- критерий №1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;
- критерий №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;
- критерий №3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»;
- критерий №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации».

Анализ результатов независимой оценки качества образовательной деятельности позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

Анкетный опрос проводился среди родителей (законных представителей) обучающихся. В анкетном опросе приняли участие **109 респондентов**.

3.1. Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Оценка критерия №1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» проводилась последующим показателям:

1.1. полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

1.3. доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

1.4. доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателя услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на сайте организации).

Исследование интернет-сайта ТМКОУ «ДГ» 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.

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-сайт образовательной организации должен 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 образовательной организации и качестве предоставляемых услуг.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 3:

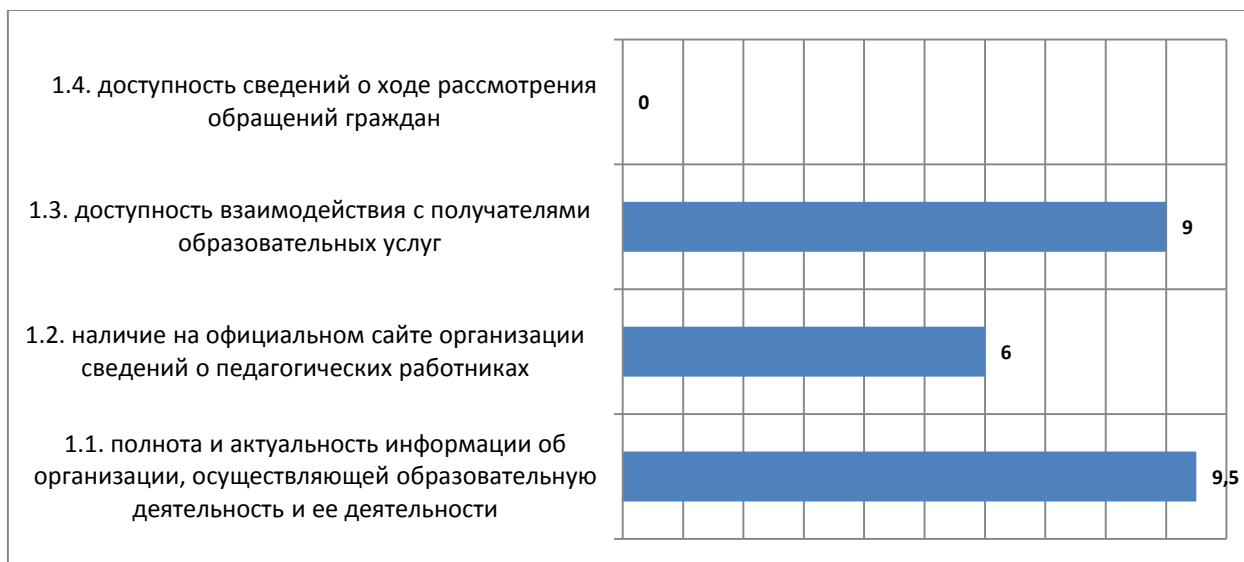
Таблица 3

Критерий №1	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	24,5	61,3%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №1, представлены на диаграмме 1.

Диаграмма 1

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 1



С точки зрения навигации пользователей сайт удобен и полезен для посетителя. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе сайта.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию №1 показало, что:

- достаточно информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг -97% респондентов;
- доступными источниками информации о способах взаимодействия с образовательной организацией являются: информационные стенды- 42% респондентов, сайт ОУ в сети Интернет-31%;
- имеется возможность дистанционного взаимодействия с работниками организации с помощью веб-сервисов на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет - 34% респондентов, нет такой возможности - 26%, и затрудняются с ответом -40% респондентов;
- доступна возможность взаимодействия с образовательной организацией для реализации своего права обращения в организацию, с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг - 78% респондентов;
- наиболее доступными способами взаимодействия с образовательной организацией для обращения, с целью направления жалоб и отзывов являются: телефон-32%, обращение лично-46% респондентов;
- удовлетворены в целом порядком рассмотрения обращений граждан - 45% респондентов, 54 %-не обращались

Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «ДГ» по критерию №1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» можно отметить дефициты сайта ТМКОУ «ДГ» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации:

1. В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» отсутствуют положения: о педагогическом совете, совете трудового коллектива. Различные клубы и центры, действующие в образовательной организации, не являются органами управления. Структура, выставленная в данном разделе, не соответствует структуре, представленной в Публичном докладе образовательной организации.

2. Отсутствуют сведения о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.

3.2. Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Оценка критерия №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» проводилась по следующим показателям:

- 2.1. материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- 2.2. наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- 2.3. наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;
- 2.4. наличие дополнительных образовательных программ;
- 2.5. наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах (в том числе всероссийских, международных), выставках, смотрах, спортивных мероприятиях, 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.

Исследование интернет-сайта ТМКОУ «ДГ» осуществляли методом 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. Балл по критерию

определялся как среднее арифметическое экспертной оценки сайта и оценки по результатам обработки анкет родителей (законных представителей) обучающихся.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 4:

Таблица 4

Критерий №2	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	69	55,2	80%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №2, представлены на диаграмме 2.

Диаграмма 2

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 2



Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию №2 показало, что:

- удовлетворены обеспеченными в образовательной организации условиями охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно-гигиенических требований – 75% респондентов;

- удовлетворены условиями организации питания детей, качеством питания – 58% респондентов;

- удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением образовательной организации - 80% респондентов;

- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися - 88% респондентов;
- удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах -95% респондентов;
- удовлетворены качеством проводимых мероприятий -85% респондентов;
- удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении - 73% респондентов;
- удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - 44% респондентов, 35%- испытывают затруднения с ответом.

Оценка материально-технического и информационного обеспечения по результатам анализа материалов самообследования и данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (в сопоставимых показателях) составила **10 баллов**. Это свидетельствует о том, что материально-технические, бытовые условия ТМКОУ «ДГ» соответствуют современным требованиям.

Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «ДГ» по **критерию №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** можно отметить дефициты сайта ТМКОУ «ДГ» по показателям, характеризующим комфортность условий:

1. ТМКОУ «ДГ» не обеспечено условиями для беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
2. Отсутствуют данные о том, что обучающиеся в 2016 – 2017 учебном году приняли участие (и / или стали призерами) в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях, мероприятиях ГТО, других массовых мероприятиях.
3. Несмотря на достаточно высокий уровень обеспеченности необходимых условий для организации питания обучающихся ТМКОУ «ДГ» (7 баллов), уровень удовлетворенности условиями организации питания и качеством питания по анкетированию родителей составляет всего 58%.

3.3. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.

Оценка **критерия №3«Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации»** проводилась по следующим показателям:

- 3.1. доброжелательность и вежливость работников;
- 3.2. компетентность работников.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов.

Результаты, полученные по данному критерию представлены в таблице 5:

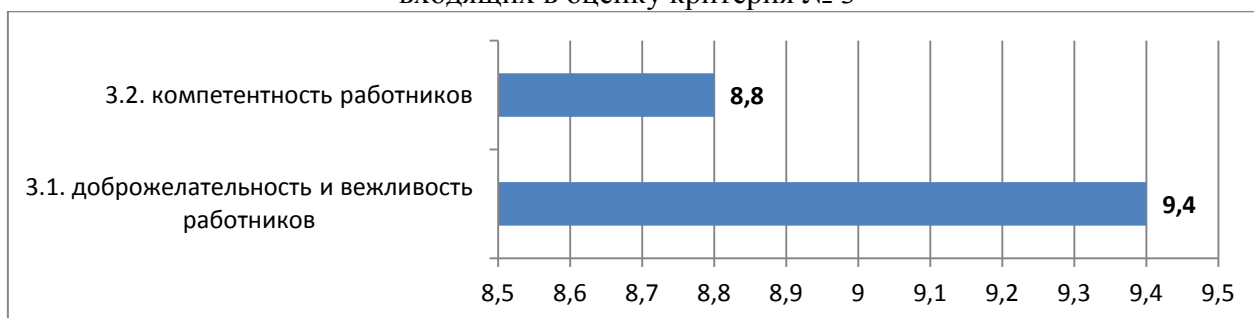
Таблица 5

Критерий №3	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	18,2	91%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №3, представлены на диаграмме 3.

Диаграмма 3

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 3



Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «ДГ» по **критерию №3** «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации» можно отметить:

- 94% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников ТМКОУ «ДГ»;
- 88% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников ТМКОУ «ДГ».

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством отношения персонала и работников ТМКОУ «ДГ» к потребителям образовательных услуг.

3.4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения.

Оценка **критерия №4** «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» проводилась по следующим показателям:

- 4.1. удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения;
- 4.2. удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 4.3. готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 6:

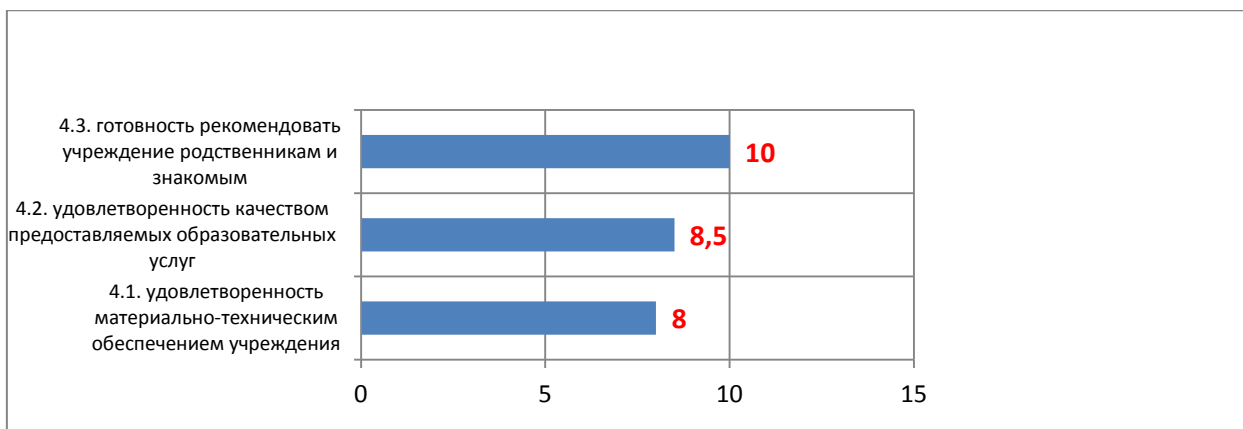
Таблица 6

Критерий №4	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	26,5	88,3%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №4, представлены на диаграмме 4.

Диаграмма 4

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 4



Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «ДГ» по критерию №4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» можно отметить:

- удовлетворены материально-техническим обеспечением ТМКОУ «ДГ» 80% респондентов;
- удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в ТМКОУ «ДГ» 85% респондентов;
- готовы рекомендовать ТМКОУ «ДГ» родственникам и знакомым 100% респондентов.

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых ТМКОУ «ДГ» образовательных услуг.

IV. Выводы и рекомендации на основании результатов НОКО ТМКОУ «ДГ».

Комплексный подход к проведению независимой оценки качества позволил обеспечить её эффективность и качество.

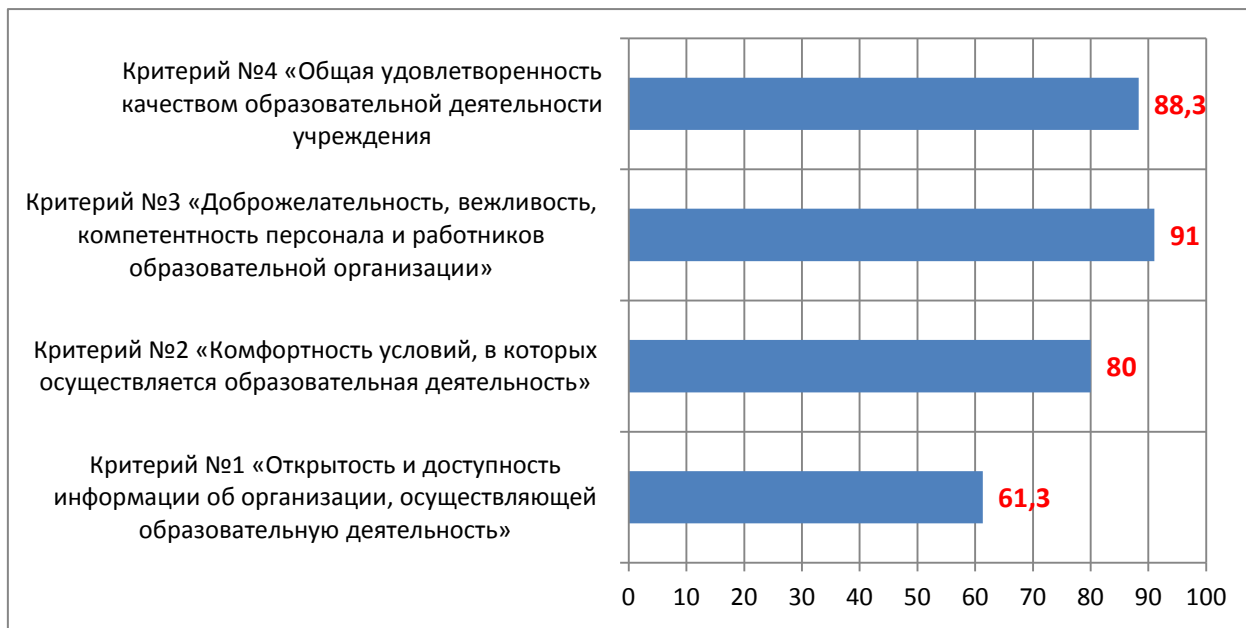
Сумма баллов по всем четырем критериям составила 124,4, что составляет 80,2% от максимально возможного количества баллов (таблица 7, диаграмма 5).

Таблица 7

Наименование ТМКОУ	Открытость и доступность информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность (40 баллов)		Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (69 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников (20 баллов)		Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения (30 баллов)		Общее количество баллов (159 баллов)	
	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%
ТМКОУ "ДГ"	24,5	61,3	55,2	80	18,2	91	26,5	88,3	124,4	80,2

Диаграмма 5

Результаты НОКО по каждому из критериев №1 – №4



4.1. Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:

1. ТМКОУ «ДГ» проводит последовательную работу по развитию информационной открытости образовательной организации, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг.

2. В ТМКОУ «ДГ» развивается система дистанционного взаимодействия образовательной организации и получателей услуг.

3. Поддерживается высокий уровень компетентности специалистов.

4. Точками роста ТМКОУ «ДГ» в повышении потенциала информационной открытости в соответствии с требованиями законодательства являются:

- создание информационной открытости при обращении потребителей услуг с жалобами и предложениями через информационные сервисы сайта образовательной организации;
- наполнение разделов сайта актуальной информацией.

Рекомендации по повышению качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:

1. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о деятельности ТМКОУ «ДГ» в сети Интернет.

2. Важно осуществлять мероприятия по расширению возможности телекоммуникационных сетей для использования работниками ТМКОУ «ДГ» в целях осуществления профессиональной деятельности и потребителями образовательных услуг в целях получения исчерпывающей информации и решения вопросов, связанных с предложениями и замечаниями по организации образовательного процесса.

3. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения, посредством перевода документов организации в соответствие действующему законодательству, своевременного обновления размещенной информации.

4. Необходимо обратить отдельное внимание на проведение мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.

5. Организовать работу с обращениями потребителей образовательных услуг с целью организации комплексного подхода при рассмотрении замечаний, жалоб и предложений граждан. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов, чтобы данная работа не осуществлялась формально.

4.2. Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. ТМКОУ «ДГ» организует предоставление образовательных услуг, имея достаточное материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса.

2. ТМКОУ «ДГ» имеет достаточный потенциал развития качественных современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их потребителей.

3. В ТМКОУ «ДГ» созданы условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся, о чем свидетельствует информация о доле участия обучающихся образовательной организации в конкурсах и олимпиадах различных уровней.

4. Точками роста ТМКОУ «ДГ» в повышении потенциала по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, являются следующие направления:

- организация обучения школьников по дополнительным образовательным программам;
- создание доступной среды;
- освещением работы, направленной на сохранение и укрепление здоровья обучающихся.

Рекомендации по повышению качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о дополнительных образовательных программах, реализуемых в ТМКОУ «ДГ», и организации индивидуальной работы с обучающимися.

2. Следует освещать на сайте образовательной организации мероприятия в рамках реализации программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности, информировать потребителей образовательных услуг об уровнях и результативности таких мероприятий.

3. Рассмотреть возможности по приобретению и оснащению ТМКОУ «ДГ» оборудованием для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

4. Разместить на сайте информацию об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в ТМКОУ «ДГ», и информацию о работе и возможностях получения психологической, логопедической, социальной помощи потребителями образовательных услуг.

4.3. Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации;

1. Большинство респондентов отмечают высокий уровень доброжелательности и вежливости персонала по отношению к потребителям образовательных услуг.

2. Отмечается широкий и востребованный профессиональный потенциал работников коллектива ТМКОУ «ДГ», что подтверждается достаточно высокой оценкой респондентов.

3. Результативность работы ТМКОУ «ДГ» подтверждается высокой оценкой респондентов компетентности персонала и работников.

4. Точкой роста при оценке данного критерия может стать продолжение планомерной работы по повышению квалификации и компетентностей персонала и работников ТМКОУ «ДГ».

4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения:

1. По итогам проведенного исследования можно отметить, что потребители образовательных услуг высоко оценивают образовательную деятельность учреждения.

2. 100% респондентов готовы рекомендовать ТМКОУ «ДГ» своим друзьям и знакомым.

V. Предложения администрации ТМКОУ «ДГ» по повышению качества работы образовательной организации.

5.1. Предложения по улучшению качества информирования через сайт образовательной организации:

1. Подвергнуть сайт ТМКОУ «ДГ» внутреннему аудиту (техническому и содержательному) на основании проведенной оценки и по его результатам доработать сайт с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ТМКОУ «ДГ», способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении ТМКОУ «ДГ», своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг.

5.2. Предложения по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Проанализировать полученные результаты НОКО и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта для обучающихся на территории и в зданиях ТМКОУ «ДГ».

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. Информировать потребителей образовательных услуг о реализации дополнительных образовательных программ в ТМКОУ «ДГ».

4. Организовать мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов, так как потребители образовательных услуг в недостаточной мере информированы об их деятельности в образовательном учреждении.

5.3. Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в образовательной организации:

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации, продолжить работу, направленную на развитие компетентностей персонала и работников ТМКОУ «ДГ».

2. Направить усилия на систему проведения мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие способностей персонала и работников ТМКОУ «ДГ» применять на практике имеющиеся знания, умения, опыт.

3. Совершенствовать систему и создавать условия для систематического повышения уровня образования работников по профилю деятельности образовательной

организации, что позволит повысить качественные показатели деятельности учреждения в целом.

5.4. Предложения по повышению качества образовательной деятельности образовательной организации:

1. Развивать комфортные условия получения образовательных услуг в целях повышения качества обучения, развивать материально-техническую базу организации.
2. Продолжить системную деятельность по созданию условий для наилучшего проявления работниками ТМКОУ «ДГ» профессионализма и общечеловеческих ценностей при оказании образовательных услуг.
3. Организовать проведение различных мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов и информации, размещенной на сайте ТМКОУ «ДГ».

VI. Заключение.

На основании данных аналитического отчета по результатам НОКО администрации ТМКОУ «ДГ»:

- провести анализ результатов НОКО с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям;
- выявить причины, снижающие качество образовательной деятельности, и возможности его повышения;
- разработать, и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации по результатам НОКО;
- разместить информацию о результатах НОКО и план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации в разделе «Независимая оценка качества образования» на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»;
- учитывать результаты НОКО в управленческой деятельности, формировании программы развития ТМКОУ «ДГ».

Эксперт



В.Ф. Меркулова

Директор ТМФ СР НКОС «Красноярская Арктика»



А.П. Карташова

31.10.2017