

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по результатам проведения независимой оценки качества образовательной  
деятельности  
Таймырского муниципального казенного общеобразовательного учреждения  
«Дудинская средняя школа №1»**

Дудинка, 2017

## Оглавление

I. Общие сведения .....	3
II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.....	4
III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ «Дудинская СШ № 1». ....	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 СШ № 1».....	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 СШ № 1» 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 .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
VI. Заключение.....	16

## I. Общие сведения

**1.1. Независимая оценка качества образования (далее – НОКО) проводилась, в отношении Таймырского муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Дудинская средняя школа № 1» г. Дудинка (далее – ТМКОУ «ДСШ № 1») (таблица 1).**

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
Таймырское муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Дудинская средняя школа № 1»	Россия, Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район городское поселение Дудинка, город Дудинка, ул. Андреевой, д.4 Сайт: <a href="http://school1-taimyr.ru/">http://school1-taimyr.ru/</a>	Терникова Марина Владимировна Контактные телефоны: 8(39191) 5-16-97 Адрес электронной почты: <a href="mailto:taimyr1.1@mail.ru">taimyr1.1@mail.ru</a> ; <a href="mailto:school@school1-taimyr.ru">school@school1-taimyr.ru</a>

### 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 <a href="mailto:ujif123@mail.ru">ujif123@mail.ru</a>	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 «ДСШ № 1» в сети Интернет.

– Документы организации и отчет о самообследовании.

– Анкетирование получателей услуг.

### **III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ «ДСШ № 1».**

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 **262 респондента**.

#### **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 «ДСШ № 1» 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:

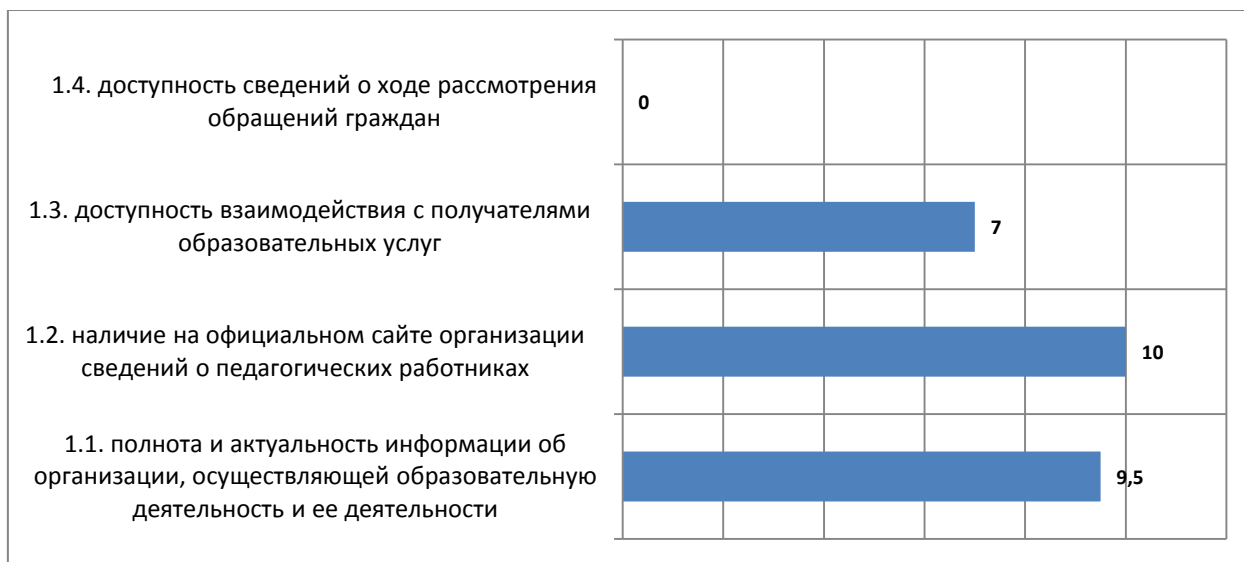
Таблица 3

Критерий №1	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	26,5	66,2%

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 -74% респондентов;
- доступными источниками информации о способах взаимодействия с образовательной организацией являются: информационные стенды- 33% респондентов, сайт ОУ в сети Интернет-32%;
- имеется возможность дистанционного взаимодействия с работниками организации с помощью веб-сервисов на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет - 39% респондентов, нет такой возможности - 39%, и затрудняются с ответом -22% респондентов;
- доступна возможность взаимодействия с образовательной организацией для реализации своего права обращения в организацию, с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг - 69% респондентов;
- наиболее доступными способами взаимодействия с образовательной организацией для обращения, с целью направления жалоб и отзывов являются: телефон-19%, обращение лично-57% респондентов;
- удовлетворены в целом порядком рассмотрения обращений граждан - 37% респондентов, 52 %-не обращались

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

1. 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 «ДСШ № 1» 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

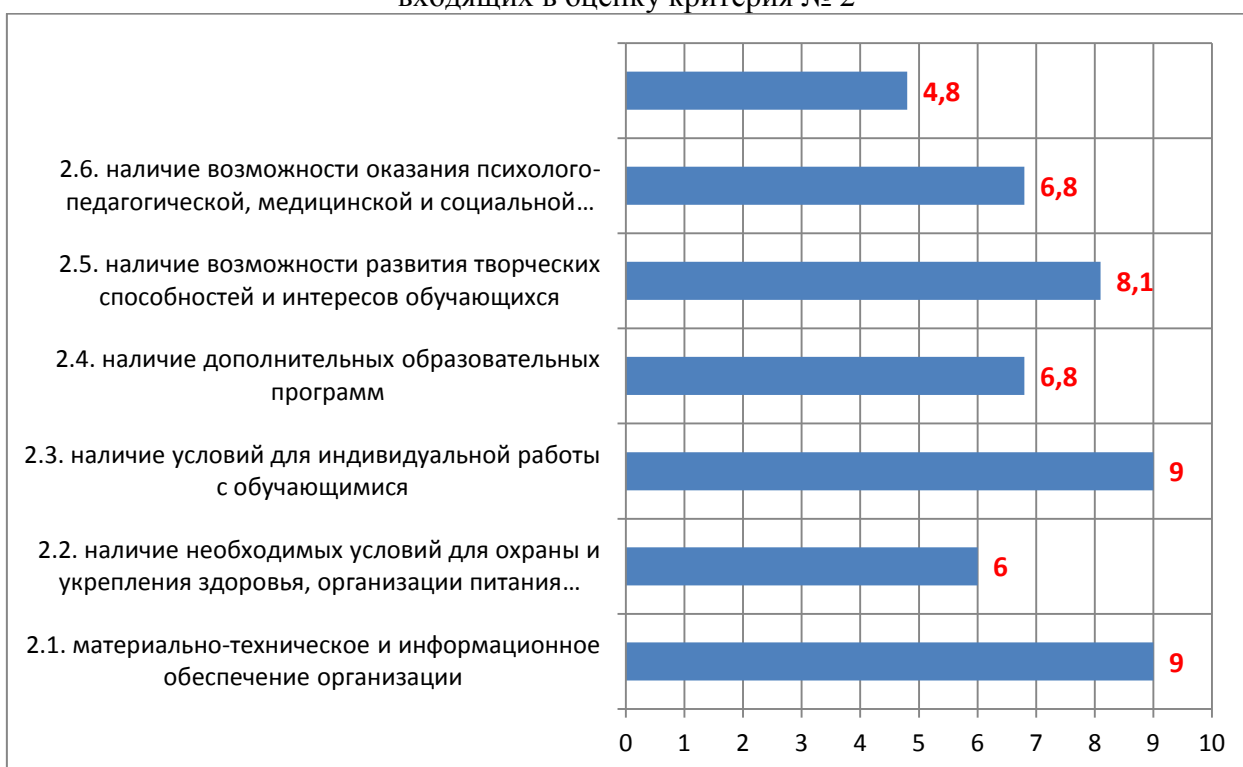


Критерий №2	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	69	50,5	73,2%

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 – 54% респондентов;
- удовлетворены условиями организации питания детей, качеством питания – 70% респондентов;
- удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением образовательной организации - 60% респондентов;
- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися - 68% респондентов;
- удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах -81% респондентов;
- удовлетворены качеством проводимых мероприятий -58% респондентов;

– удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении - 68% респондентов;

– удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - 40% респондентов.

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 **9 баллов**. Это свидетельствует о том, что материально-технические, бытовые условия ТМКОУ «ДСШ № 1» в основном соответствуют современным требованиям.

Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «ДСШ № 1» по критерию №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» можно отметить дефициты сайта ТМКОУ «ДСШ № 1» по показателям, характеризующим комфортность условий:

1. Сайт не содержит исчерпывающей информации о дополнительных программах, реализуемых в ТМКОУ «ДСШ № 1».

2. ТМКОУ «ДСШ № 1» не обеспечено условиями для беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. 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.

4. Не представлена исчерпывающая информация об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в ТМКОУ «ДСШ № 1», недостаточно информации о работе и возможностях оказания психологической, логопедической, социальной помощи (13% респондентов оценили созданные условия неудовлетворительно, 19% либо затруднились ответить).

### **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.

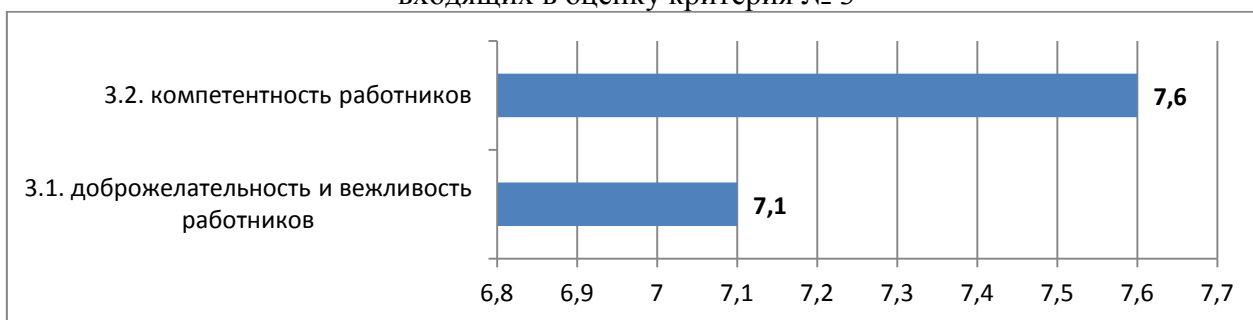
Результаты, полученные по данному критерию представлены в таблице 5:

Таблица 5

Критерий №3	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	14,7	73,5%

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

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



Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «ДСШ № 1» по **критерию №3** «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации» можно отметить:

- 71% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников ТМКОУ «ДСШ № 1»;
- 76% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников ТМКОУ «ДСШ № 1».

Таким образом, анкетирование респондентов выявило *достаточно высокий уровень* удовлетворенности респондентов качеством отношения персонала и работников ТМКОУ «ДСШ № 1» 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.

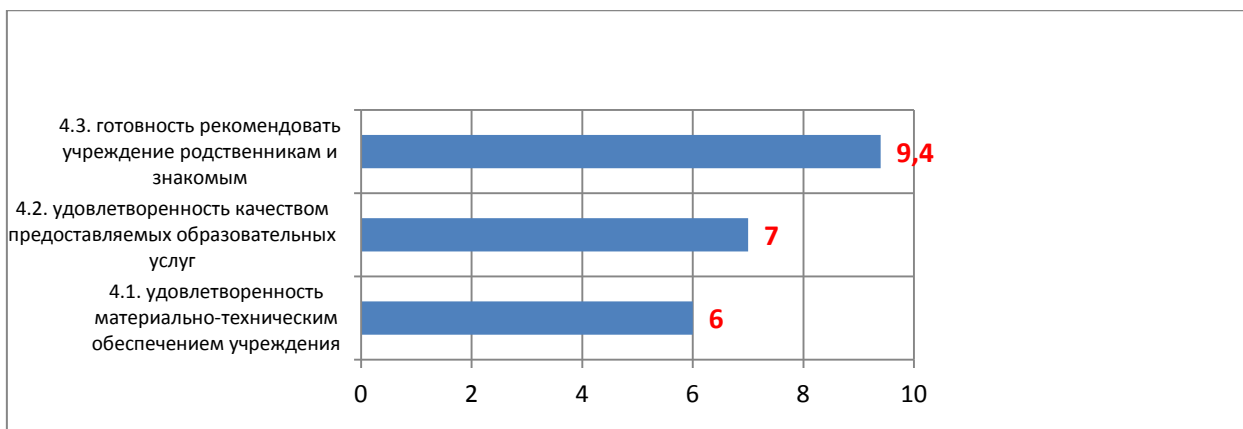
Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 6:

Таблица 6

Критерий №4	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	22,4	74,7%

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

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



Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ «ДСШ № 1» по критерию №4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» можно отметить:

- удовлетворены материально-техническим обеспечением ТМКОУ «ДСШ № 1» 60% респондентов;
- удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в ТМКОУ «ДСШ № 1» 70% респондентов;
- готовы рекомендовать ТМКОУ «ДСШ № 1» родственникам и знакомым 94% респондентов.

Таким образом, анкетирование респондентов выявило *достаточно высокий уровень* удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых ТМКОУ «ДСШ № 1» образовательных услуг.

#### IV. Выводы и рекомендации на основании результатов НОКО ТМКОУ «ДСШ № 1».

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

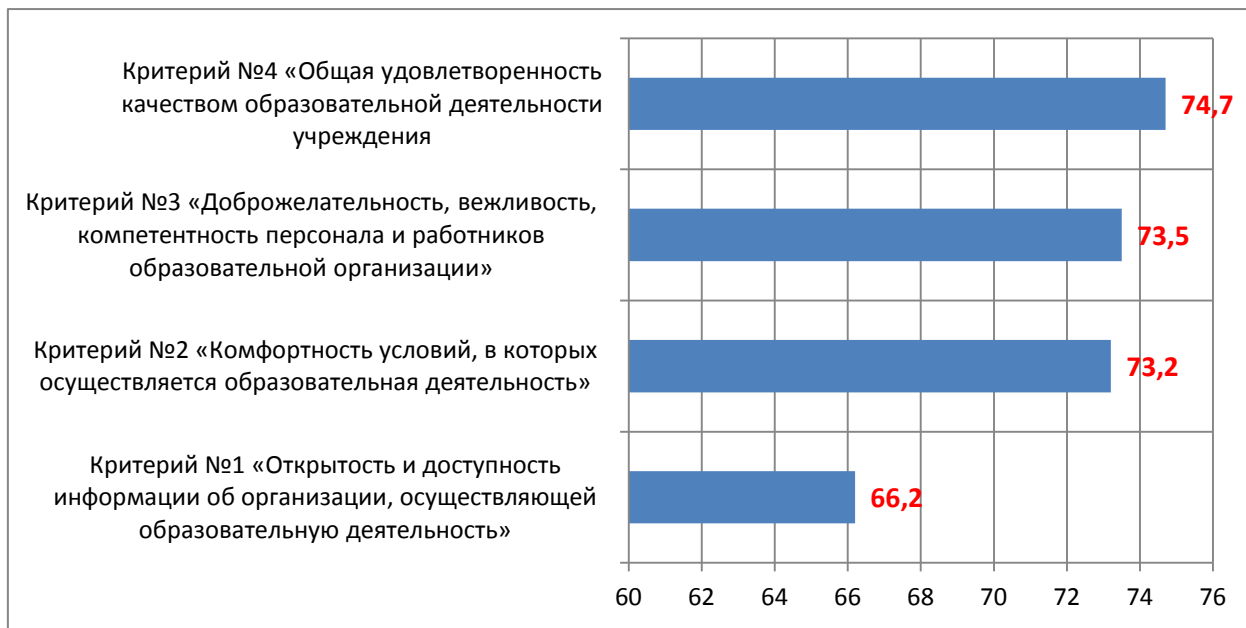
**Сумма баллов по всем четырем критериям составила 113,8, что составляет 71,9% от максимально возможного количества баллов (таблица 7, диаграмма 5).**

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 "ДСШ № 1"	26,5	66,2	50,5	73,2	14,7	73,5	22,1	74,7	113,8	71,9

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 «ДСШ № 1» проводит последовательную работу по развитию информационной открытости образовательной организации, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг.

2. В ТМКОУ «ДСШ № 1» развивается система дистанционного взаимодействия образовательной организации и получателей услуг.

3. Поддерживается высокий уровень компетентности специалистов.

4. Точками роста ТМКОУ «ДСШ № 1» 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 «ДСШ № 1» в сети Интернет.

2. Важно осуществлять мероприятия по расширению возможности телекоммуникационных сетей для использования работниками ТМКОУ «ДСШ № 1» 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 «ДСШ № 1» организует предоставление образовательных услуг, имея достаточное материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса.

2. ТМКОУ «ДСШ № 1» имеет достаточный потенциал развития качественных современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их потребителей.

3. В ТМКОУ «ДСШ № 1» 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, а также информация о результативности участия.

4. Точками роста ТМКОУ «ДСШ № 1» 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;
- организация работы логопедической, психологической, социальной помощи;
- 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 «ДСШ № 1», 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 «ДСШ № 1» 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 «ДСШ № 1», 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 «ДСШ № 1», что подтверждается достаточно высокой оценкой респондентов.

3. Результативность работы ТМКОУ «ДСШ № 1» 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 «ДСШ № 1».

#### **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. 94% респондентов готовы рекомендовать ТМКОУ «ДСШ № 1» своим друзьям и знакомым.

### **V. Предложения администрации ТМКОУ «ДСШ № 1» по повышению качества работы образовательной организации.**

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

1. Подвергнуть сайт ТМКОУ «ДСШ № 1» 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 «ДСШ № 1», 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 «ДСШ № 1», 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 «ДСШ № 1».

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 «ДСШ № 1».

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 «ДСШ № 1».

2. Направить усилия на систему проведения мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие способностей персонала и работников ТМКОУ «ДСШ № 1» 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 «ДСШ № 1» 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 «ДСШ № 1».

**VI. Заключение.**

**На основании данных аналитического отчета по результатам НОКО администрации ТМКОУ «ДСШ № 1»:**

– 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 «ДСШ № 1».

Эксперт



В.Ф. Меркулова

Директор ТМФ СР НКос «Красноярская Арктика»



А.П. Карташова

31.10.2017

