**ОТЧЕТ**

**о результатах изучения удовлетворенности**

**населения Пролетарского района**

**качеством бюджетных образовательных услуг**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

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

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

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

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

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

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

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

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

## Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций.

Независимая оценка проводилась по четырем основным блокам критериев:

1. **Открытость и доступность информации об ОО.**
   1. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно *(сайт).*
   2. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно *(информационные стенды и таблички-указатели).*
2. **Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**.
   1. Безопасность и комфортность территории ОО.
   2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО.
3. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.**
   1. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющиеся в процессе общения по телефону.
4. **Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОО.**
   1. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

Полученные результаты представлены в Приложении № 2.

**Рекомендации образовательным организациям по повышению**

**качества работы**

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

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

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

## II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций
2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.
4. **Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону**
5. Разработать стандарт получения информации по телефону.
6. **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**
7. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
8. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Учреждения** | **Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев** |
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГИМНАЗИЯ №3 Г.ПРОЛЕТАРСКА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **148,00** |
| 2 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОЛЕТАРСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №4 ИМЕНИ НИСАНОВА ХАИМА ДАВИДОВИЧА Г. ПРОЛЕТАРСКА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **150,00** |
| 3 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВО-МОИСЕЕВСКАЯ ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **142,00** |
| 4 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПЛЕМЗАВОДСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **146,00** |
| 5 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ БУДЁННОВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **144,00** |
| 6 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД №8 "КОЛОСОК" Х. УЮТНЫЙ ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **142,00** |
| 7 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НИКОЛАЕВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **146,00** |
| 8 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ Г.ПРОЛЕТАРСК РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **136,00** |
| 9 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУМОВСКАЯ ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **143,00** |
| 10 | 6128007755-612801001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА №6 "УЛЫБКА" Г. ПРОЛЕТАРСКА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **147,00** |
| 11 | 6128008389-612801001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА №3 "ЗВЕЗДОЧКА" Г. ПРОЛЕТАРСКА ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ | **147,00** |

Приложение 3

к протоколу заседания

Общественного совета

от 06.09.2017 №35

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Полное наименование образовательного учреждения | Юридический адрес |
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Пролетарская средняя общеобразовательная школа № 6 г. Пролетарска Пролетарского района Ростовской области | 347540 Россия, Ростовская область, Пролетарский район, г.Пролетарск, ул. Пионерская, 200 |
| 2 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №32 «Лесная сказка» г. Пролетарска Пролетарского района Ростовской области | 347540, Россия, Ростовская область, Пролетарский район, г. Пролетарск, ул.Подтелковская 113"а" |
| 3 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №15 "Золотой петушок" г. Пролетарска Пролетарского района Ростовской области | 347540 Россия, Ростовская область, Пролетарский район, г. Пролетарск, ул.Дорожная, 1-д |
| 4 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Привольненская начальная общеобразовательная школа Пролетарского района Ростовской области | 347536, Россия, Ростовская область, Пролетарский район, х.Привольный, ул. Свободная, №20/1 |
| 5 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №31 "Чебурашка" х. Сухой Пролетарского района Ростовской области | 347552, Россия, х. Сухой, Пролетарского района, Ростовской области, ул. Строительная, 2-а. |
| 6 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 10 "Солнышко" х. Мокрая Ельмута Пролетарского района Ростовской области | 347550 Россия, Ростовская область, Пролетарский район, х. Мокрая Ельмута, ул.Фермерская, 17 |
| 7 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №24 "Теремок" Пролетарского района Ростовской области | 347551 Россия, Ростовская область, Пролетарский район, ст.Буденновская, ул. Гремучая, 53 |
| 8 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №28 "Колосок" Пролетарского района Ростовской области | 347553, Россия, Ростовская обл., Пролетарский р-н, х. Дальний, ул. Набережная, 21 |
| 9 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Штейнгардтовская основная общеобразовательная школа Пролетарского района Ростовской области | 347533 Россия, Ростовская область, Пролетарский район, х. Татнинов, ул. Лесная, 21 |
| 10 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Ганчуковская основная общеобразовательная школа Пролетарского района Ростовской области | 347557 Россия, Ростовская область, Пролетарский район, х. Ганчуков, ул. Школьная, 18 |
| 11 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Ковриновская средняя общеобразовательная школа Пролетарского района Ростовской области | 347532 Россия, Ростовская область, Пролетарский район, х. Коврино, ул. Ленина, 55-а |