

Информация
по результатам проверки проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальных учреждений образования МО «Агульский район» в 2018 году

Общественный Совет по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными образовательными учреждениями руководствуются в своей работе Федеральным законом от 5 декабря 2017г. №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, распоряжением Правительства РФ от 30 марта 2013 года №487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», принято постановление Правительства РД, в соответствии с которым и официальным письмом Министерства труда и социального развития Республики Дагестан от 25.04.2016г. №14-04/2-12/2724/16, уполномоченный быть координатором по выполнению мероприятий по формированию в соответствующих сферах деятельности, независимой оценки качества работы муниципальных учреждений - администрация МО «Агульский район».

Общественный Совет МО «Агульский район» осуществляет контроль за качеством условий оказания услуг организациями, оказывающих социальные услуги.

Система независимой оценки качества условий оказания муниципальными учреждениями основывается на следующих принципах: добровольность, открытость, партнерство и законность. Формирование независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями осуществлялось путем посещения учреждений, проведения опросов населения - потребителей услуг, анализа функционирования и наполняемости сайтов, информационных стендов учреждений, документов учреждений и т.д. (в соответствии с порядком по формированию независимой оценки качества условий оказания услуг, утвержденным на заседании Общественного Совета).

В сентябре 2018 года анкетированы 10 средних общеобразовательных школ в МО «Агульский район». При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие показатели:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения услуг, (внешнее и внутреннее благоустройство здания);
- 3) доброжелательность, компетентность и пунктуальность работников учреждения;
- 4) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

5) доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов

Работа учреждений оценивалась по трем основным направлениям:

- сбор данных и оценка удовлетворенности качеством условий оказания услуг;
- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет.

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации являются: информационные стенды и сайты оцениваемых учреждений.

В целом, в обследованных учреждениях получатели услуг удовлетворены информированием о порядке предоставления услуг.

Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, проводилась путем визуального осмотра внутреннего и внешнего обустройства учреждений.

Учреждения по внешнему и внутреннему благоустройству оценены положительно. Здания учреждений находятся в удовлетворительном и хорошем состоянии. Помещения учреждений соответствуют санитарно-гигиеническим требованиям, учебные классы для занятий отремонтированы, в хорошем состоянии библиотеки, кабинеты для занятий, школьные площадки.

Доброжелательность, компетентность и пунктуальность работников учреждений, а также уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг оценивались по результатам мнений получателей услуг.

Анализ результатов опросов показал, что респонденты в целом удовлетворены полнотой и качеством условий оказания услуг .

85% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать своим родственникам, друзьям и знакомым учреждения, оказывающие социальные услуги. Таким образом, качество условий оказания услуг, внутреннее и внешнее обустройство учреждений, вежливость и компетенция работников учреждений в целом оценено потребителями услуг положительно. При проведении оценки учитывалось отсутствие нарушений со стороны проверяющих и контролирующих органов. Рейтинг учреждений, оказывающих социальные услуги, обсужден 15 декабря 2018 года на заседании Общественного Совета.

Методика и инструментарий исследования

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством условий оказания услуг, обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Анкеты были розданы 432 родителям, которые оценивали качество предоставления услуг по следующим критериям, сгруппированным в 4 блока по 10-ти бальной системе. Максимальное количество баллов — 160.

1.Открытость и доступность информации об ОО.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности

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, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, 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 получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

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

2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.

3.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа

опрошенных получателей образовательных услуг

3.2. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг. Результаты опроса представлены в сводной таблице.

5. Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов

5.1 Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

5.2 Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги.

5.3 Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью работников объекта.

5.4 Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него.

5.5 Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

5.6 Обеспечение предоставления услуги в сфере образования, на основании соответствующей рекомендации и заключении психолого-медико-педагогической комиссии или по индивидуальной программе реабилитации инвалида.

5.7 Предоставление бесплатно учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования.

5.8 Оказание работниками органов и организаций, предоставляющих услуги в сфере образования, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг в сфере образования и использованию объектов наравне с другими лицами.

№ п/п	Образовательные организации	Открытость и доступность информации об образовательной организации Баллы (от 0 до10)				Комфортность условий для осуществления образовательной деятельности Баллы (от 0 до10)							Доброжела- тельность, вежливость, компетент- ность работников организации Баллы (от 0 до10)		Удовлетворенн ость качеством оказания услуг Баллы (от 0 до10)			Итого
		1.1	1.2	1.3	1.4	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	3.1	3.2	4.1	4.2	4.3	
1.	МКОУ «Арсугская СОШ»	8,86	9,41	9,21	9,01	8,1	8,47	8,69	8,50	8,61	8,48	8,57	8,7	8,1	8,33	7,43	7,77	136,24
2.	МКОУ «Бедюкская СОШ»	8,63	8,72	8,8	9,98	8,12	8,0	8,0	7,88	7,15	8,05	8,19	8,43	8,47	8,66	7,72	7,62	132,50
3.	МКОУ «Буркиханская СОШ»	8,73	8,79	8,81	9,79	7,99	8,22	7,06	7,30	7,82	8,59	9,15	8,5	8,38	8,7	8,6	6,19	132,45
4.	МКОУ «Гоинская СОШ»	8,74	8,38	8,09	9,69	7,54	7,96	8,34	7,44	7,84	7,54	8,74	8,36	8, 14	8,4	8,29	7,8	132,52
5.	МКОУ «Дулдугская СОШ»	8,11	8,16	8,98	9,26	8,21	8,07	8,41	8,03	8,21	8,4	8,15	8,0	8,01	8,4	8,2	6,9	131,50
6.	МКОУ «Хутхульская СОШ»	8,9	8,9	9,3	9,4	8,6	8,32	8,58	8,26	8,48	8,5	8,67	8,5	8,39	8,5	8,13	6,79	136,22
7.	МКДОУД/С «Солнышко»	9,39	8,57	9,21	8,33	8,01	8,39	8,48	8,43	8,63	8,6	8,99	9,18	8,24	7,9	7,8	7,15	136,30
8.	МКДОУД/С «Радуга»	9,4	9,2	9,1	9,3	8,14	8,52	8,7	8,21	8,64	8,36	9,2	9,1	8,5	8,42	8,31	7,81	138,91
9.	МКДОУД/С «Белоснежка»	7,7	7,2	7,6	7,4	7,68	8,21	8,3	8,3	9,0	8,22	8,05	9,0	9,6	7,23	9,34	9,1	131,93
10.	МКДОУ «ДШИ»	8,11	8,8	8,09	8,21	7,82	7,96	8,7	8,03	8,21	8,05	8,15	8,5	8, 14	8,7	8,29	7,62	131,38

Полученные результаты и рейтинг

	Образовательная организация (общеобразовательные учреждения (НОШ, ООШ, СОШ), дошкольные учреждения, учреждения дополнительного образования)	Открытость и доступность информации об образовательной организации	Комфортность условий для осуществления образовательной деятельности	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Итого	Рейтинг
		1	2	3	4		
1.	МКОУ «Арсугская СОШ»	36,49	59,42	16,8	23,53	136,24	3
2.	МКОУ «Бедюкская СОШ»	36,13	55,39	16,90	24,00	132,50	6
3.	МКОУ «Буркиханская СОШ»	36,12	55,36	16,88	24,09	132,45	7
4.	МКОУ «Гоинская СОШ»	36,13	55,40	16,50	24,49	132,52	5
5.	МКОУ «Дулдугская СОШ»						9
6.	МКОУ «Хутхульская СОШ»	34,51	57,48	16,01	23,5	131,50	4
7.	МКДОУ/С «Солнышко»	36,50	61,41	17,89	25,42	140,22	1
8.	МКДОУ/С «Радуга»	36,5	59,53	17,42	22,85	136,30	2
9.	МКДОУ/С «Белоснежка»	37,0	59,77	17,6	24,54	138,91	8
10.	МКДОУ «ДШИ»	33,21	56,92	16,64	24,61	131,38	10

После обработки актуальной информации Общественный Совет выработал рекомендации по результатам независимой оценки качества образовательных услуг.

Согласно рекомендациям руководителям образовательных организаций, прошедших независимую оценку качества, до 20 декабря 2018г. необходимо подготовить план мероприятий по улучшению качества; выставить результаты независимой оценки и план мероприятий по улучшению качества на официальных сайтах организаций.

Председатель Общественного совета



Габибуллаев А.З.

15.12.2018 г.