

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по результатам проведения независимой оценки качества образовательной  
деятельности  
Таймырского муниципального казенного общеобразовательного учреждения  
«Новорыбинская средняя школа»**

Дудинка, 2017

## Оглавление

I. Общие сведения.....	3
II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества. ....	4
III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ «Новорыбинская СШ». ....	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 «Новорыбинская СШ». ....	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 .....	14
V. Предложения администрации ТМКОУ «Новорыбинская СШ» 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 .....	15
VI. Заключение. ....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## I. Общие сведения

**1.1. Независимая оценка качества образования (далее – НОКО) проводилась, в отношении Таймырского муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Новорыбинская средняя школа» п. Новорыбная (далее – ТМКОУ «Новорыбинская СШ») (таблица 1).**

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
Таймырское муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Новорыбинская средняя школа»	Россия, Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район сельское поселение Хатанга, поселок Новорыбная, ул. Набережная ул., д.13 Сайт: <a href="http://www.taimyr2-5.ru/">http://www.taimyr2-5.ru/</a>	Асочакова Наталья Николаевна Контактные телефоны: 83919870382 Адрес электронной почты: taimyr2.5@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 11.05.2017 года по 26.05.2017 года, анкетирование респондентов – в период с 15.04.2017 по 30.04.2017.

**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:**

– 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 «Новорыбинская СШ» 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:** май 2017 года

### **2.4. Информационно-коммуникационные:**

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

– Документы организации и отчет о самообследовании.

– Анкетирование получателей услуг.

### **III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ «Новорыбинская СШ».**

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 45 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 по следующим 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 «Новорыбинская СШ» 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:

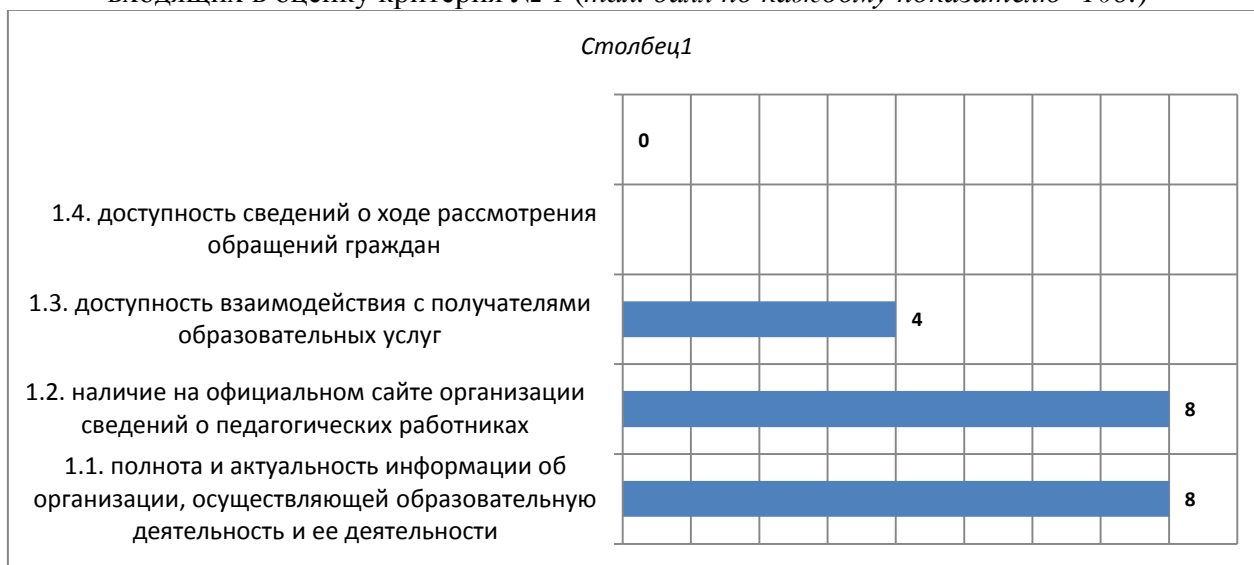
Таблица 3

Критерий №1	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	20	50%

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 (тах. балл по каждому показателю -10б.)



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:**

- информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг -100% респондентов;
- доступна полная информация о способах взаимодействия с образовательной организацией – 91% респондентов;

- наиболее доступными для респондентов источниками информации о способах взаимодействия с образовательной организацией являются информационные стенды - 54% респондентов;

- не имеют возможности дистанционного взаимодействия с работниками организации - 42% респондентов;

- не имеют возможности дистанционного взаимодействия с образовательной организацией, с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг - 96% респондентов.

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

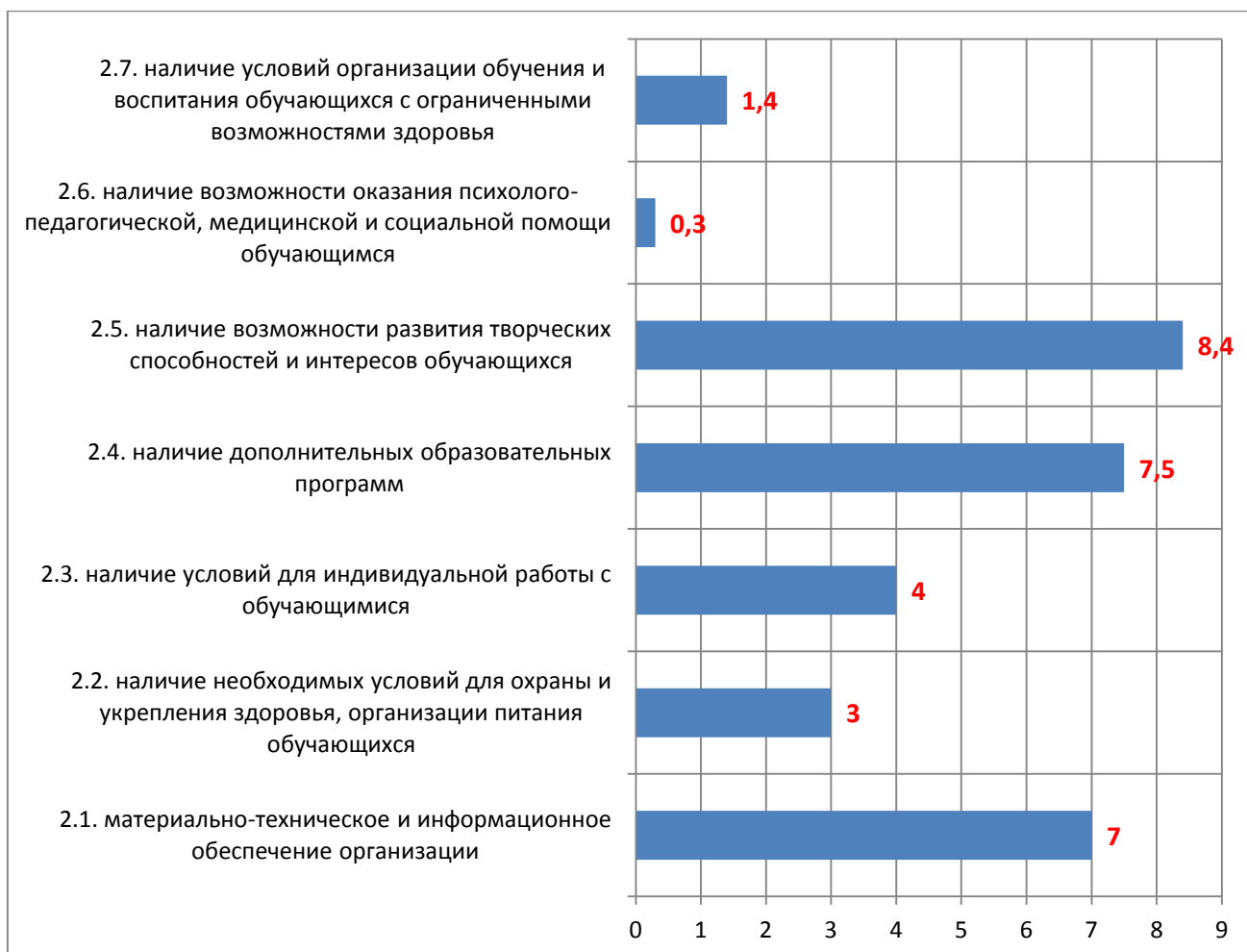
Таблица 4

Критерий №2	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	69	31,6	45,8%

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



Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 2 (max. балл по показателям 2.1.; 2.3.-2.7 -10б., 2.2.-9б.)



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

- удовлетворены обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации – 91% респондентов;
- не обеспечены условия для равной доступности к услугам, людям с ограниченными возможностями здоровья -48 % респондентов;
- считают, что им недоступна возможность получать консультации у педагога-психолога, социального педагога, учителя-логопеда, учителя-дефектолога и других специалистов - 63% респондентов.
- удовлетворены материально-техническим оснащением образовательной организации -96 % респондентов;
- удовлетворены условиями организации питания детей, качеством питания - 89% респондентов, 11% затруднились ответить.

Большинство респондентов отметили наличие возможности развития творческих способностей и интересов своих детей, включая участие в конкурсах, выставках, спортивных мероприятиях, соревнованиях.

Оценка материально-технического и информационного обеспечения по результатам анализа материалов самообследования и данных, представленных на сайте образовательной организации составила **7 баллов**. Это свидетельствует о том, что

материально-технические, бытовые условия ТМКОУ «Новорыбинская СШ» в большей части соответствуют современным требованиям.

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

1. Сайт не содержит исчерпывающей информации о дополнительных программах, реализуемых в ТМКОУ «Новорыбинская СШ» (7% респондентов не располагают информацией о наличии таких программ, 18% испытывают затруднения с ответом).

2. ТМКОУ «Новорыбинская СШ» не обеспечено условиями для беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. Не представлена исчерпывающая информация об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в ТМКОУ «Новорыбинская СШ», нет информации о работе и возможностях оказания психологической, логопедической, социальной помощи (более 60% респондентов оценили созданные условия неудовлетворительно).

### 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:

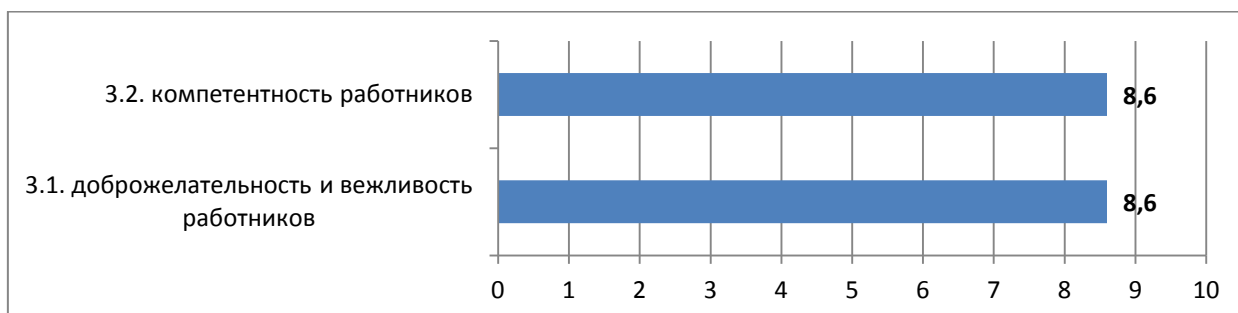
Таблица 5

Критерий №3	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	17,2	86%

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 (тах. балл по каждому показателю -10б.)



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

- 86% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников ТМКОУ «Новорыбинская СШ»;
- 86 % респондентов удовлетворены компетентностью персонала и работников ТМКОУ «Новорыбинская СШ».

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством отношения персонала и работников ТМКОУ «Новорыбинская СШ» 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:

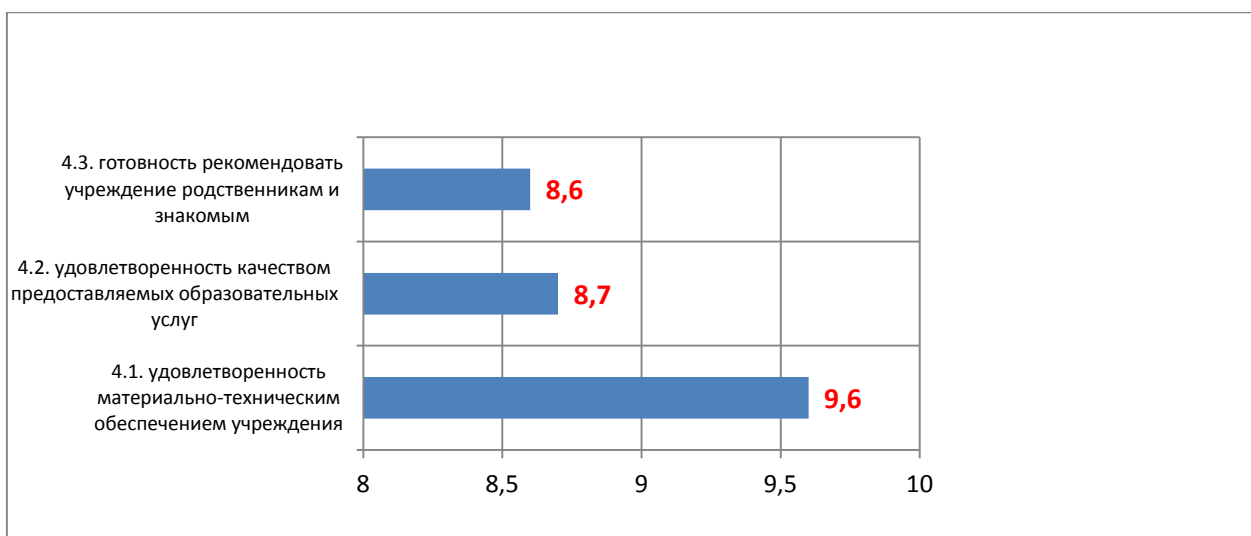
Таблица 6

Критерий №4	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	26,9	89,7%

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 (max. балл по каждому показателю -10б.)



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

- 96 % респондентов удовлетворены материально-техническим оснащением образовательной организации;
- 87% респондентов удовлетворены качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией и 30% - испытывают затруднения с ответом;
- 86% респондентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг.

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

#### IV. Выводы и рекомендации на основании результатов ТМКОУ «Новорыбинская СШ».

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

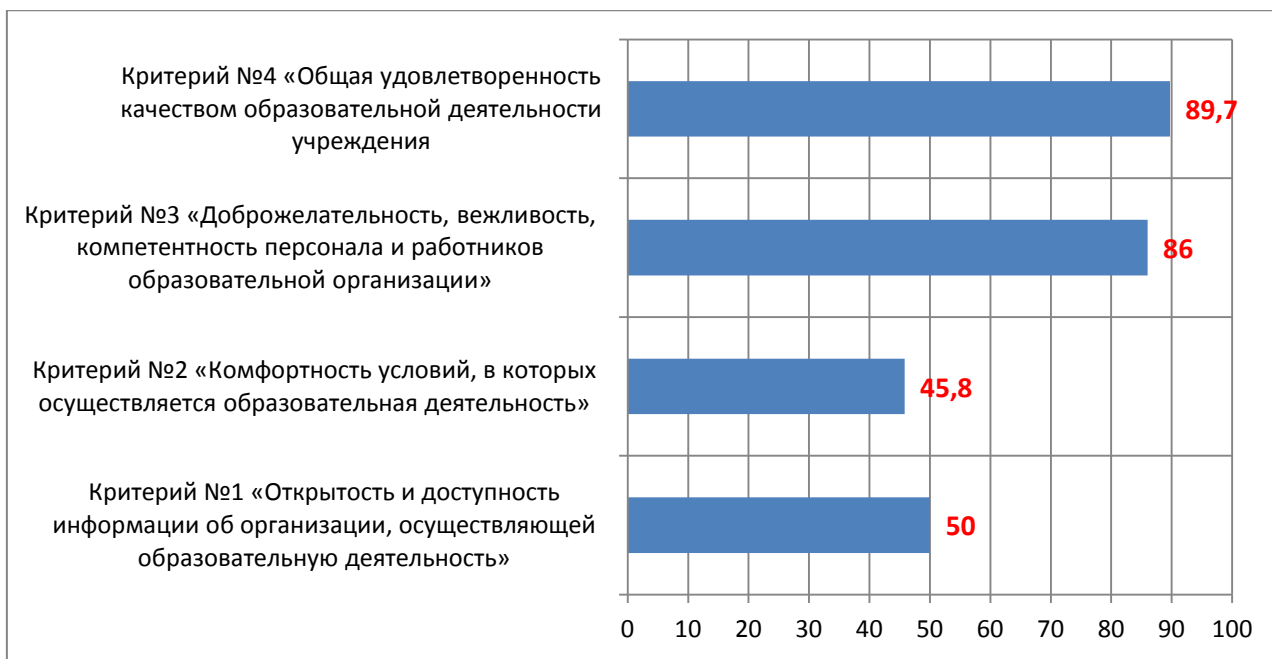
Сумма баллов по всем четырем критериям составила **95,7, что составляет 67,9% от максимально возможного количества баллов** (таблица 7, диаграмма 5).

Таблица 7

Наименование ТМКОУ	Открытость и доступность информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность (40 баллов)		Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (69баллов)		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 «Новорыбинская СШ»	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>31,6</b>	<b>45,8</b>	<b>17,2</b>	<b>86</b>	<b>26,9</b>	<b>89,7</b>	<b>95,7</b>	<b>67,9</b>

Диаграмма 5

Результаты НОКО по каждому из критериев №1 – №4  
(в % , *тах. балл по каждому критерию -100%*)



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

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

2. В ТМКОУ «Новорыбинская СШ» есть проблемы с развитием системы дистанционного взаимодействия образовательной организации и получателей услуг, независимые от образовательной организации – 42% респондентов не имеют возможности пользоваться услугами сайта.

3. Поддерживается достаточный уровень компетентности специалистов.

4. Точками роста ТМКОУ «Новорыбинская СШ» 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 «Новорыбинская СШ» в сети Интернет.

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

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

4. 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 «Новорыбинская СШ» организует предоставление образовательных услуг, имея недостаточное материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса.

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

3. В ТМКОУ «Новорыбинская СШ» 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 «Новорыбинская СШ» 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 «Новорыбинская СШ», и организации индивидуальной работы с обучающимися.

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

3. Разместить на сайте информацию об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в ТМКОУ «Новорыбинская СШ», 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. 86% респондентов отмечают высокий уровень доброжелательности и вежливости персонала по отношению к потребителям образовательных услуг.

2. 86% респондентов отмечают достаточный профессиональный потенциал работников коллектива ТМКОУ «Новорыбинская СШ», что подтверждается результатами анкетирования.

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

#### **4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения:**

1. По итогам проведенного исследования можно отметить, что 87% потребителей образовательных услуг высоко оценивают образовательную деятельность учреждения.

2. 86% респондентов готовы рекомендовать ТМКОУ «Новорыбинская СШ» своим друзьям и знакомым.

## **V. Предложения администрации ТМКОУ «Новорыбинская СШ» по повышению качества работы образовательной организации.**

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

1. Подвергнуть сайт ТМКОУ «Новорыбинская СШ» 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 «Новорыбинская СШ», 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 «Новорыбинская СШ», 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 «Новорыбинская СШ».

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 «Новорыбинская СШ».

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 «Новорыбинская СШ».

2. Направить усилия на систему проведения мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие способностей персонала и работников ТМКОУ «Новорыбинская СШ» 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. Создавать 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 «Новорыбинская СШ» 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 «Новорыбинская СШ».

#### VI. Заключение.

**На основании данных аналитического отчета по результатам НОКО администрации ТМКОУ «Новорыбинская СШ»:**

- 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 «Новорыбинская СШ».

Эксперт



В.Ф. Меркулова

Директор ТМФ СР НКОС «Красноярская Арктика»



А.П. Карташова

31.05.2017

