**Отчет по результатам проведенной независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в городе-курорте Пятигорске**

**в 2016 году.**

В соответствии с приказом МУ «Управление образования администрации г.Пятигорска» № 745 от 26.09.2016 года «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений города Пятигорска в 2016 году» в период с 10 октября по 30 ноября проведена независимая оценка качества образовательной деятельности одиннадцати общеобразовательных учреждений и девятнадцати учреждений дошкольного образования.

Критерии оценки разработаны в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» и «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» Министерства образования и науки Российской Федерации № АП-87/02 вн от 15.09.2016г.

Организатором-оператором (МКУ «Информационно-методический центр работников образования» г.Пятигорска) изучены официальные сайты обследуемых образовательных организаций. На основании полученных данных произведен расчет показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающихся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельности и показателей, касающихся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Для измерения уровня удовлетворенности образовательными услугами потребителей образовательных услуг в образовательных учреждениях было проведено анкетирование родителей и их законных представителей. Рабочая группа Общественного совета присутствовала на родительских собраниях в образовательных учреждениях согласно графику.

Настоящим отчетом представлен анализ показателей статистических

баз данных и результатов анкетирования, на основе которого было проведено оценивание образовательных организаций. Интегральная оценка образовательных организаций сформирована на основании оценки показателей, характеризующих:

- открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

- комфортность условий, в которых осуществляется образовательный процесс;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

**Общие выводы по общеобразовательным учреждениям.**

1.Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информацииоб организациях, осуществляющих образовательную деятельность на сайтах выявил, что во всех образовательных организациях представлена необходимая информация, существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Проблемные вопросы:

- у части организаций на сайтах не обеспечена обратная связь с потребителями образовательных услуг, не размещены сведения о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организации от заинтересованных граждан.

2.Результаты анализа показателей, характеризующих общие критерии оценки комфортностиусловий, в которых осуществляется образовательный процесс.

Показатели оснащенности образовательного процесса средствами ИКТ в обследованных организациях соответствуют средним по городу во всех образовательных организациях (за исключением МБОУ СОШ № 1). В образовательных организациях созданы необходимые условия для охраны и

укрепления здоровья, организации питания обучающихся. В ОО реализуются программы дополнительного образования, созданы условия для развития способностей учащихся.

Проблемные вопросы:

- на сайтах отдельных ОО (МБОУ СОШ № 1, 5, 12, гимназии № 11) размещена неполная информация об оказании обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;

- частично обеспечены условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- не в полной мере созданы условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. Результаты анализа мнения потребителей образовательных услуг по показателям, характеризующим общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности всех потребителей, участвующих в оценке образовательных организаций, компетентностью учителей (диапазон положительных ответов от 88% до 99%). Работники образовательных организаций проявляют доброжелательность, вежливость и тактичность в отношениях с потребителями (диапазон положительных ответов от 87% до 99%).

4. Результаты анализа мнения потребителей образовательных услуг о качествеобразовательной деятельности организаций.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности всех потребителей, участвующих в оценке образовательных организаций.

Диапазон положительных ответов по вопросу удовлетворенности материально-техническим обеспечением организаций составил от 76% (МБОУ гимназия № 11) до 99% (МБОУ лицей № 15). Качеством предоставляемых образовательных услуг удовлетворены более 82% (от 82% в МБОУ СОШ № 1до 99% в МБОУ лицей № 15). Большинство потребителей готово рекомендовать обучение в оцениваемых образовательных организациях родственникам и знакомым (диапазон положительных ответов от 88% до 99%).

**Обобщенные результаты по ДОУ**

1. Результаты анализа показателей, характеризующих общий

критерий оценки **открытости и доступности информации** об организациях, осуществляющих образовательную деятельность на сайтах выявил, что во всех дошкольных образовательных организациях представлена необходимая информация об организации, сведения о педагогических работниках, существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Проблемные вопросы:

- Слабая обратная связь с потребителями образовательных услуг

2. Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки **комфортность** условий, в которых осуществляется образовательный процесс выявил.

Показатели оснащенности образовательного процесса материально-техническим и информационным обеспечением не превышают средний уровень по городу во всех образовательных организациях, кроме ДБОУ №31

В образовательных организациях созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников.

В образовательных организациях ограниченны условия для организации индивидуальной работы с воспитанниками, в том числе по развитию творческих способностей воспитанников.

Не в полной мере реализуются программы дополнительного образования.

Не во всех ДОУ созданы условия для оказания психолого-педагогической помощи воспитанников.

Проблемные вопросы:

- оснащенности образовательного процесса материально-техническим и информационным обеспечением;

- развитие дополнительного образования;

- совершенствование условий для оказания психолого-педагогической помощи воспитанников;

3. Результаты анализа мнения потребителей образовательных услуг по показателям, характеризующим общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся **доброжелательности,**

**вежливости, компетентности работников.**

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности всех потребителей, участвующих в оценке образовательных организаций, компетентностью воспитателей (диапазон положительных ответов от 88,0% до 100%). Работники образовательных организаций проявляют доброжелательность, вежливость и тактичность в отношениях с потребителями (диапазон положительных ответов от 35,0% до 97,0%).

4. Результаты анализа мнения потребителей образовательных услуг

о **качестве** образовательной деятельности организаций. Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности всех потребителей, участвующих в оценке образовательных организаций, удовлетворенных качеством образовательной деятельности организаций (диапазон положительных ответов от 88 % до 99%).

Диапазон положительных ответов на вопросы по удовлетворенности

потребителями материально-техническим обеспечением образовательных

организаций составил от 82,0% до 97,0%.

Подавляющее большинство потребителей готово рекомендовать обучение в оцениваемых образовательных организациях своим друзьям и знакомым (средний показатель от 90% положительных ответов).

**Данные независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, свидетельствуют об удовлетворительном качестве образовательной деятельности в образовательных учреждениях города.**