

Аналитический отчет о результатах независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями в 2017 году.

В Мурманской области в 2017 году независимая оценка качества деятельности организаций, осуществляющих услуги в сфере образования, проводилась по следующим общим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- 2) удовлетворенность качеством образовательной деятельности;
- 3) доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- 4) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

В независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Мурманской области, приняли участие респонденты из 266 образовательных организаций:

- 240 дошкольных образовательных учреждениях;
- 18 государственных учреждений среднего профессионального образования;
- 2 государственных учреждениях дополнительного профессионального образования;
- 6 государственных учреждениях социального обслуживания населения (1 центр психолого-педагогической помощи населению и 5 центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей).

1. Для оценки критерия открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, изучался показатель «Доступность сведений о ходе обращений граждан, поступивших от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации в сети «Интернет»)».

Наиболее высокая оценка (10 баллов) по данному показателю отмечается в ответах респондентов из следующих образовательных организаций:

- МБДОУ г. Мурманска № 85;
- МБДОУ г. Мурманска № 6;
- МБДОУ г. Мурманска № 4;
- МБДОУ г. Мурманска № 129;
- МБДОУ г. Мурманска № 13;
- МБДОУ г. Мурманска № 11;
- МБДОУ г. Мурманска № 105;
- МАДОУ г. Мурманска № 91;
- ГАПОУ МО СПО "Мурманский индустриальный колледж";
- ГАПОУ МО "Печенгский политехнический техникум";
- Государственное областное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Кандалакшский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Берег»;
- Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Мурманской области «Институт развития образования».

2. Показателями, характеризующими оценку качества образовательной деятельности организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации», являются:

- доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации.

Самый высокий показатель удовлетворенности (10 баллов) отмечен во всех организациях, осуществляющих образовательную деятельность, кроме:

- МБДОУ г. Мурманска № 18;

- МБДОУ г. Мурманска № 130;

- МБДОУ г. Мурманска № 120;

- МДОУ детский сад N 9 комбинированного вида п. Кильдинстрой;

- ГАПОУ МО "Мурманский строительный колледж имени Н.Е. Момота".

3) Важное значение в независимой оценке качества образовательных услуг имеет изучение удовлетворенности качеством образовательной деятельности.

Показателями, характеризующими оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций», являются:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Среди образовательных организаций, не набравших максимальный балл по показателю «Материально-техническое обеспечение организации», следует отметить:

- МБДОУ г. Мурманска № 18;

- МАДОУ г. Мурманска № 135;

- МБДОУ детский сад № 3 г. Кандалакша;

- МАДОУ - детский сад комбинированного вида № 3 г. Полярные Зори;

- МБДОУ детский сад № 7 пгт. Печенга;

- МБДОУ детский сад № 6 пгт. Печенга;

- ГАПОУ МО "Северный национальный колледж",

- ГОБПОУ "Мурманский колледж искусств".

По показателю «Удовлетворенность качеством образовательных услуг» не получили высший балл:

- МДОУ детский сад №9 комбинированного вида п. Кильдинстрой;
- ГАПОУ МО "Мурманский строительный колледж имени Н.Е. Момота".

Не все респонденты из МБДОУ г. Мурманска №90, МБДОУ г. Мурманска № 18, МБДОУ г. Мурманска № 136, МБДОУ г. Мурманска № 130, МБДОУ г. Мурманска № 120, МБДОУ № 46 г. Апатиты, МБДОУ "Детский сад № 43" с. Лувеньга, МБДОУ "Детский сад № 41" н.п. Зареченск, МБОУ "Детский сад №1 "Радуга" г. Кандалакша, МБДОУ детский сад № 8 пгт. Печенга, ГАПОУ МО "Мурманский строительный колледж имени Н.Е. Момота", ГАПОУ МО "Мурманский технологический колледж сервиса" готовы рекомендовать вышеперечисленные образовательные организации родственникам и знакомым.

Респондентам также было предложено оценить образовательную организацию по показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, оценивалась по 7 критериям:

- материально-техническое и информационное обеспечение;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- условия для индивидуальной работы с обучающимися;
- наличие дополнительных образовательных программ;
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах;
- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Анализ результатов независимой оценки качества образовательных услуг по показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» позволяет сделать вывод об организациях, в которых созданы наиболее комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- МБДОУ детский сад №16 комбинированного вида г. Кандалакша;
- МБДОУ "Детский сад №12 "Рыбка" общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей" г. Кандалакша;
- МБДОУ "Детский сад №52 "Медвежонок" общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников" г. Кандалакша;
- МДОУ "Детский сад №14 "Дубравушка" комбинированного вида г. Оленегорск;

- МБДОУ детский сад №5 Терский район;
- МБДОУ комбинированного вида Детский Сад №2 «Ёлочка» ЗАТО Видяево;
- МДОУ детский сад N47 комбинированного вида г. Кола;
- МДОУ детский сад комбинированного вида №2 «Радуга» г. Заозерск.

По мнению респондентов из ряда образовательных организаций следует отметить недостаточность материально-технического и информационного обеспечения, отсутствие условий для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

По итогам исследования сформирован рейтинг образовательных организаций, который представлен в таблицах 1-4 приложения.

Подробные результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг в 2017 году по каждой образовательной организации размещены в сети Интернет на сайте bus.gov.ru.