

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ЦЕНТР ОЦЕНКИ И РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВ
«ИНДИГО»

У Т В Е Р Ж Д А Ю:

Директор ООО ЦОРОИ
ИНДИГО

_____ Д.В. Зыков

« ____ » _____ 2020

г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ УО-468559-1
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ НА ТЕРРИТОРИИ ВОЛГОГРАДА

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр</i>
Введение	3
Раздел 1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ	4
1.1. Задание на оценку	4
1.2. Сведения о заказчике оценки и об оценщике	12
1.3. Нормативное регулирование оценочной деятельности	13
1.4. Цель, задачи, объект, предмет, сроки и этапы независимой оценки качества образовательной деятельности	14
Раздел 2. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ	16
2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования	22
2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах	26
Раздел 3. ЗНАЧЕНИЕ И АНАЛИЗ ИССЛЕДУЕМЫХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ВОЛГОГРАДА	42
3.1. Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»	42
3.2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательный процесс»	64
3.3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	75
3.4. Критерий «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»	85
3.5. Критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»	96
Раздел 4. АНАЛИЗ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛГОГРАДА С УКАЗАНИЕМ ЛУЧШИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА	106
Раздел 5. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ТЕРРИТОРИИ ВОЛГОГРАДА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НОКУОД	113
Раздел 6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ ВОЛГОГРАДА	114
ПРИЛОЖЕНИЯ	115
1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020	115
2. Анкета-опросник потребителей образовательных услуг Волгоград - 2020	118
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность	120
4. Акты о проведении независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг в образовательных организациях.	123
5. Уставные документы оценщика	227

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории города Волгограда - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания образовательных услуг организациями образования является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций указанной сферы, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы образовательных организаций.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Волгограда, а также поддержания обратной связи с получателями образовательных услуг для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности образовательных организаций, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации образования; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников образовательной организации; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования используется общедоступная информация об организациях, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями Волгограда в 2020 году.

АКТ № 39
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 82 Дзержинского района Волгограда»

Регион: Волгоградская область

Адрес: 400081, Волгоград, ул. Ангарская, дом № 49

Ф.И.О. руководителя: Чирскова Ольга Николаевна

Контактный телефон: 8 (8442) 36-23-33

Организация-оператор: ООО ЦОРОИ ИНДИГО

Предложения
по улучшению качества условий осуществления деятельности
образовательной организации

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»

Исполнение образовательной организацией законодательства РФ в части размещения обязательной информации о деятельности образовательного учреждения в сети Интернет, можно считать удовлетворительным.

Данная образовательная организация в полной мере выполняет требования ст. 29 Закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ.

Наполнение официального сайта соответствует Приказу Рособнадзора № 785 от 29.05.2014 года, Постановлению правительства РФ № 582 от 10.07.2013 года, ФЗ № 273 от 29.10.2012 года «Об образовании в РФ», методическим рекомендациями о размещении на информационных стендах, официальных интернет-сайтах и других информационных ресурсах общеобразовательных организаций и органов, осуществляющих управление в сфере образования, информации о безопасном поведении и использовании сети «Интернет» Департамента Государственной политики в сфере общего образования от 14.05.2018 № 08-1184.

Рекомендовано продолжать работу по поддержанию сайта в соответствии с действующим законодательством, а также осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг из числа родителей (законных представителей получателей услуг) открытостью и доступностью информации об организации.

Также, разметить на официальном сайте образовательной организации информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг в соответствии с п. 1.2 Приказа Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» и законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» права гражданина на обращение (п.4 ст.1 ФЗ-59), в частности:

- отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» (обеспечить наличие);

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» - поддерживать на таком же высоком и качественном уровне работу сотрудников с потребителями образовательных услуг по удовлетворенности получателей услуг из числа родителей (законных представителей получателей услуг) комфортностью условий оказания образовательных услуг.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: в соответствии с приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об

утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»: обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности: оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации, и помещение, с учетом доступности для инвалидов, в частности:

1. Оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации, и помещение, с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- обеспечить наличие специальных кресел-колясок;

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- обеспечить помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации.

По результатам оценки критериев «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: поддерживать на таком же высоком и качественном уровне работу сотрудников с потребителями образовательных услуг по удовлетворенности получателей услуг из числа родителей (законных представителей получателей услуг) условиями оказания образовательных услуг.