



**УПРАВЛЕНИЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ И НАУКЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СОЧИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ПРИКАЗ**

12.12.2016

№ 1518

г. Сочи

Об утверждении Плана мероприятий, направленных
на улучшение качества оказания услуг по результатам независимой
оценки качества образовательной деятельности
муниципальных образовательных организаций,
проведенной в ноябре 2016 года

В соответствии с утвержденным планом мероприятий по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных организаций на 2016-2018 годы и во исполнение приказа управления по образованию и науке администрации города Сочи от 18.10.2016 № 1213 «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных организаций» проведен on-line опрос граждан в период с 1 по 30 ноября 2016 года на официальном портале управления по образованию и науке администрации города Сочи - <http://sochi.edu.ru> в разделе «Опросы граждан».

Отличительной особенностью проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в Сочи является участие в этой процедуре всех муниципальных образовательных организаций (166), реализующих основные образовательные программы дошкольного образования, начального общего, основного общего, среднего общего образования, и дополнительные общеобразовательные программы.

В on-line опросе приняли участие 79 116 респондентов, что составляет 75% от общей численности обучающихся и воспитанников. Итоги on-line опроса представлены в сводной таблице результатов статистического анализа по типам образовательных организаций (прилагается). На основании изложенного и в соответствии с протоколом Общественного Совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций от 09.12.2016 № 3

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить План мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в ноябре 2016 года (приложение).
2. Начальнику отдела общего и профессионального образования (И.Б. Лукашова), начальнику отдела дошкольного образования (Е.А. Калугина),

начальнику отдела дополнительного образования и организации воспитательной работы (Т.В. Андреева), начальникам Адлерского и Лазаревского территориальных отделов (Н.А. Попиева, А.И. Гнусарева) управления по образованию и науке администрации города Сочи, директорам сетевых центров (Атнабаева С.И., Гвоздева С.И., Сергиенко Е.А., Церекидзе В.Г.), руководителям муниципальных образовательных организаций обеспечить своевременное выполнение мероприятий согласно плану.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления В.Ю. Макарову.

Начальник управления



О.Н. Медведева

Приложение к приказу
управления по образованию и науке
администрации города Сочи
от 12 декабря 2016 года № 1518

План мероприятий,
направленных на улучшение качества оказания услуг
по результатам независимой оценки качества образовательной
деятельности муниципальных образовательных организаций,
проведенной в ноябре 2016 года

№ п/п	Мероприятие	Дата	Ответственные
1.	Довести до сведения руководителей образовательных организаций результаты независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в ноябре 2016 года	14.12.2016	Макарова В.Ю. Гвоздева С.И.
2.	Разместить на официальном портале управления по образованию и науке администрации города Сочи результаты независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в ноябре 2016 года, и соответствующие рейтинги муниципальных образовательных организаций по итогам on-line опроса граждан	14.12.2016	Гвоздева С.И.
3.	Провести анализ результатов независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в ноябре 2016 года, и представить предложения по улучшению качества оказания услуг на	27.12.2016	Белокурова О.Н. Андреева Т.В. Калугина Е.А. Лукашева И.Б.

	рассмотрение коллегии управления по образованию и науке		
4.	Рассмотреть на коллегии управления по образованию и науке результаты независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в ноябре 2016 года	до 30.12.2016	Макарова В.Ю. Белокурова О.Н. Гвоздева С.И.
5.	Организовать и провести рабочие совещания/семинары с руководителями муниципальных образовательных организаций по вопросам улучшения качества оказания образовательных услуг на основе результатов независимой оценки качества образовательной деятельности, проведенной в ноябре 2016 года (по принадлежности)	до 01.03.2017	Белокурова О.Н. Андреева Т.В. Белоусова Т.Н. Калугина Е.А. Лукашева И.Б.
6.	Проводить индивидуальное консультирование по критериям и показателям независимой оценки качества образовательной деятельности (по принадлежности согласно обращениям ОО)	в течение учебного года	Белокурова О.Н. Андреева Т.В. Белоусова Т.Н. Калугина Е.А. Лукашева И.Б.
7.	Обеспечить необходимую методическую поддержку муниципальным образовательным организациям в части касающейся (согласно обращениям ОО)	в течение учебного года	Атнабаева С.И. Гвоздева С.И. Сергиенко Е.А. Церекидзе В.Г.
8.	Обеспечить внутренний аудит официальных сайтов по выполнению требований действующего законодательства в части соблюдения принципов открытости и доступности информации для потребителей образовательных услуг	постоянно	Руководители муниципальных образовательных организаций

9.	Провести мониторинг официальных сайтов муниципальных образовательных организаций в части соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 29), приказа Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации»	март октябрь 2017	Макарова В.Ю. Гвоздева С.И.
----	---	-------------------------	--------------------------------

Начальник управления



О.Н. Медведева

Сводная таблица результатов независимой оценки качества независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образований организаций г. Сочи
в ноябре 2016 года

	Дошкольные образовательные организации		Общеобразовательные организации		Организации дополнительного образования	
	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.						
неудовлетворительно, не устраивает:	82	0,4	152	0,4	38	0,2
плохо, не соответствует минимальным требованиям:	112	0,6	352	0,8	57	0,3
удовлетворительно, но со значительными недостатками:	541	2,9	778	1,8	133	0,7
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков:	2446	13,3	7314	17,3	1474	8,2
отлично, полностью удовлетворен(а):	15162	82,7	33651	79,7	16220	90,5
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации						
неудовлетворительно, не устраивает:	106	0,5	151	0,4	51	0,3
плохо, не соответствует минимальным требованиям:	108	0,6	690	1,6	41	0,2
удовлетворительно, но со значительными недостатками:	692	3,8	811	1,9	118	0,7

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	2562	14,0	7180	17,0	2292	12,8
отлично, полностью удовлетворен(а):	14875	81,1	33415	79,1	15420	86,0
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.						
неудовлетворительно, не устраивает;	386	2,5	138	0,3	58	0,3
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	115	0,7	422	1,0	43	0,2
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	764	4,9	1197	2,8	274	1,5
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	2911	0,2	6079	14,4	1621	9,0
отлично, полностью удовлетворен(а):	14167	91,6	34411	81,5	15926	88,9
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).						
неудовлетворительно, не устраивает;	283	1,5	429	1,0	65	0,4
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	131	0,7	439	1,0	49	0,3
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	665	3,6	963	2,3	573	3,2
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	3274	17,8	7775	18,4	1782	9,9
отлично, полностью удовлетворен(а):	13990	76,3	32641	77,3	15453	86,2

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

неудовлетворительно, не устраивает;	164	0,9	419	1,0	104	0,6
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	216	1,2	430	1,0	203	1,1
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	1046	5,7	1014	2,4	1052	5,9
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	3082	16,8	6081	14,4	2369	13,2
отлично, полностью удовлетворен(а);	13835	75,4	34303	81,2	14194	79,2

2.2.1. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

неудовлетворительно, не устраивает;	264	1,4	439	1,0	526	2,9
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	674	3,7	871	2,1	265	1,5
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	2697	14,7	5283	12,5	1790	10,0
отлично, полностью удовлетворен(а);	14068	76,7	34239	81,0	14244	79,5
организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;	640	3,5	1415	3,3	1097	6,1

2.2.2. Условия по организации питания обучающихся:

неудовлетворительно, не устраивает;	279	1,5	903	2,1		
отлично, полностью удовлетворен(а)	18064	98,5	41344	97,9		

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

неудовлетворительно, не устраивает;	166	0,9	252	0,6	54	0,3
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	346	1,9	398	0,9	56	0,3
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	484	2,6	975	2,3	119	0,7
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	2983	16,3	5269	12,5	1569	8,8
отлично, полностью удовлетворен(а)	14364	78,3	35353	83,7	16124	90,0

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

неудовлетворительно, не устраивает	203	1,1	176	0,4	44	0,2
плохо, не соответствует минимальным требованиям	513	2,8	393	0,9	61	0,3
удовлетворительно, но со значительными недостатками	529	2,9	844	2,0	287	1,6
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	2989	16,3	5903	14,0	1759	9,8
отлично, полностью удовлетворен(а)	14109	76,9	34931	82,7	15771	88,0

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.

неудовлетворительно, не устраивает	222	1,2	155	0,4	30	0,2
плохо, не соответствует минимальным требованиям	135	0,7	345	0,8	52	0,3
удовлетворительно, но со значительными недостатками	680	3,7	782	1,9	181	1,0

В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	3073	16,8	6136	14,5	2274	12,7
Отлично, полностью удовлетворен(а)	14233	77,6	34829	82,4	15385	85,8
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.						
неудовлетворительно, не устраивает	116	0,6	173	0,4	175	1,0
плохо, не соответствует минимальным требованиям	119	0,6	448	1,1	63	0,4
удовлетворительно, но со значительными недостатками	708	3,9	1115	2,6	213	1,2
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	3094	16,9	6458	15,3	4953	27,6
отлично, полностью удовлетворен(а)	14306	78,0	34053	80,6	12518	69,8
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.						
неудовлетворительно, не устраивает	482	2,6	271	0,6	548	3,1
плохо, не соответствует минимальным требованиям	234	1,3	453	1,1	163	0,9
удовлетворительно, но со значительными недостатками	719	3,9	1032	2,4	663	3,7
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	4374	23,8	6661	15,8	4434	24,7
отлично, полностью удовлетворен(а)	12534	68,3	33830	80,1	12114	67,6

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

неудовлетворительно, не устраивает;	138	0,8	467	1,1	59	0,3
удовлетворительно;	785	4,3	1903	4,5	142	0,8
в целом хорошо, но есть недостатки;	1640	8,9	4957	11,7	1018	5,7
полностью устраивает.	15780	86,0	34920	82,7	16703	93,2

3.2. Компетентность работников.

неудовлетворительно, не устраивает;	159	0,9	415	1,0	58	0,3
удовлетворительно;	852	4,6	1820	4,3	293	1,6
в целом хорошо, но есть недостатки;	1664	9,1	3974	9,4	879	4,9
полностью устраивает.	15668	85,4	36038	85,3	16692	93,1

4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

неудовлетворительно, не устраивает;	220	1,2	448	1,1	117	0,7
удовлетворительно;	951	5,2	2181	5,2	286	1,6
в целом хорошо, но есть недостатки;	2331	12,7	5154	12,2	1824	10,2
полностью устраивает.	14841	80,9	34464	81,6	15695	87,6

4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

неудовлетворительно, не устраивает;	183	1,0	433	1,0	59	0,3
удовлетворительно;	925	5,0	2119	5,0	143	0,8
в целом хорошо, но есть недостатки;	1627	8,9	3929	9,3	929	5,2
полностью устраивает.	15608	85,1	35766	84,7	16791	93,7

4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

неудовлетворительно, не устраивает;	172	0,9	451	1,1	54	0,3
удовлетворительно;	741	4,0	2537	6,0	158	0,9
в целом хорошо, но есть недостатки;	1542	8,4	3361	8,0	648	3,6
полностью устраивает.	15888	86,6	35898	85,0	17062	95,2