



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

30.05.2017

№ 727

г. Сочи

Об утверждении Плана мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг по результатам НОКОД муниципальных образовательных организаций, проведенной в апреле 2017 года

В соответствии с утвержденным планом мероприятий по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности (НОКОД) муниципальных организаций на 2017-2018 годы и во исполнение приказа управления по образованию и науке администрации города Сочи от 20.03.2017 № 321 проведен on-line опрос граждан в период с 3 по 19 апреля 2017 года на официальном сайте МКУ Центра оценки качества образования г. Сочи (www.coko-sochi.ru в разделе «Независимая оценка качества образовательной деятельности. Опросы граждан г. Сочи»).

В on-line опросе приняли участие 24 433 респондентов, что составляет 31% 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 29.05.2017 № 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 апреле 2017 года (приложение).

2. Начальнику отдела общего и профессионального образования (Лукашова И.Б.), начальнику отдела дошкольного образования (Калугина Е.А.), начальнику отдела дополнительного образования и организации воспитательной работы (Андреева Т.В.), начальнику отдела сопровождения инновационных проектов (Белоусова Т.Н.), начальникам Адлерского и Лазаревского территориальных отделов (Попиева Н.А., Гнусарева А.И.) управления по образованию и науке администрации города Сочи, директорам сетевых центров (Атнабаева С.И., Гвоздева С.И., Сергиенко Е.А., Церекидзе В.Г.), директору МКУ Централизованной бухгалтерии УОН (Золотухина Э.А.), руководителям муниципальных образовательных

организаций обеспечить своевременное выполнение мероприятий согласно прилагаемому плану.

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

Начальник управления



В.В. Давыдов

Приложение к приказу
управления по образованию и науке
администрации города Сочи
от 30 мая 2017 года № 727

План мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в апреле 2017 года

№ п/п	Мероприятие	Дата	Ответственные
1.	Довести до сведения руководителей образовательных организаций результаты независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в апреле 2017 года	до 31.05.2017	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 апреле 2017 года, и соответствующие рейтинги муниципальных образовательных организаций по итогам on-line опроса граждан	до 31.05.2017	Гвоздева С.И.
3.	Опубликовать на официальном портале управления по образованию и науке администрации города Сочи утвержденный перечень муниципальных образовательных организаций для проведения независимой оценки деятельности в 2018 году на основе изучения результатов on-line опроса.	до 31.05.2017	Гвоздева С.И.
4.	Разместить информацию об итогах проведения независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и утвержденный перечень	до 01.06.2017	Золотухина Э.А.

	муниципальных образовательных организаций для проведения независимой оценки деятельности в 2018 году на основе изучения результатов on-line опроса на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет www.bus.gov.ru		
5.	Провести анализ результатов независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в апреле 2017 года. Рассмотреть результаты на коллегии управления по образованию и науке администрации города Сочи	до 01.10.2017	Макарова В.Ю. Белокурова О.Н. Андреева Т.В. Белоусова Т.Н. Калугина Е.А. Лукашева И.Б.
6.	Обсудить с руководителями муниципальных образовательных организаций результаты независимой оценки качества образовательной деятельности, проведенной в апреле 2017 года (по принадлежности) Обратить особое внимание на показатели: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, а также условия по организации питания обучающихся/воспитанников	до 01.09.2017	Андреева Т.В. Белоусова Т.Н. Калугина Е.А. Лукашева И.Б.
7.	Разработать комплекс мер, направленных на создание необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, а также улучшения организации питания обучающихся/воспитанников в муниципальных образовательных организациях на 2017-2018 учебный год	до 01.09.2017	Макарова В.Ю. Белоусова Т.Н. Калугина Е.А.
8.	Провести внутренний аудит результатов независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, проведенной в апреле 2017 года, выработать и утвердить комплекс мер по улучшению качества оказания услуг потребителям	до 01.09.2017	Руководители муниципальных образовательных организаций

9.	Проводить индивидуальное консультирование по критериям и показателям независимой оценки качества образовательной деятельности (по принадлежности согласно обращениям ОО)	в течение учебного года	Андреева Т.В. Белоусова Т.Н. Калугина Е.А. Лукашева И.Б.
10.	Обеспечить необходимую информационно-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.
11.	Проводить внутренний аудит официальных сайтов по выполнению требований действующего законодательства в части соблюдения принципов открытости и доступности информации для потребителей образовательных услуг; обеспечивать своевременную актуализацию информации	постоянно	Руководители муниципальных образовательных организаций
12.	В целях повышения активности участия граждан и объективности проведения процедуры on-line опроса подготовить медиа-план по освещению НОКОД в СМИ	до 01.03.2018	Макарова В.Ю. Гвоздева С.И.

Начальник управления



В.В. Давыдов

Результаты НОКОД муниципальных образовательных организаций города Сочи в апреле 2017 года

Общие показатели/критерии оценивания	ДОО		ОО		ОДО		Средний балл по г. Сочи	
	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности								
неудовлетворительно, не устраивает ;	19	0,2	17	0,4	18	0,2	54	0,7
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	25	0,3	70	1,5	34	0,4	129	2,1
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	151	1,5	249	5,3	68	0,7	468	7,6
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	1050	7,8	1029	22,1	370	3,9	2449	33,8
отлично, полностью удовлетворен(а);	8904	90,2	3292	70,7	9137	94,8	21333	255,7
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации								
неудовлетворительно, не устраивает;	42	0,4	103	2,3	33	0,4	178	3,1
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	33	0,3	83	1,5	41	0,4	157	2,3
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	144	1,4	247	5,6	108	1,1	499	8,1
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	1024	10,3	1506	29,4	486	4,1	3016	43,8
отлично, полностью удовлетворен(а);	8906	87,5	2718	61,2	8959	94,0	20583	242,7
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
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;	87	0,3	72	1,6	144	0,3	303	2,2
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	233	2,3	275	6,2	221	2,3	729	10,9
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	670	6,5	625	13,5	390	6,5	1685	26,5
отлично, полностью удовлетворен(а).	9159	90,9	3685	78,7	8872	90,9	21716	260,4
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
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;	48	0,5	77	1,7	43	0,5	168	2,7
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	20	0,2	23	0,5	31	0,3	74	1,1
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	255	1,5	195	4,4	149	1,5	599	7,4
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	1520	15,7	1772	39,9	718	6,6	4010	62,1
отлично, полностью удовлетворен(а).	8306	82,1	2590	53,5	8686	91,1	19582	226,7
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации								
неудовлетворительно, не устраивает;	62	0,6	56	1,3	67	0,7	185	2,6
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	53	0,5	36	0,8		0,0	89	1,4
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	249	2,5	254	5,8	144	1,5	647	9,8
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	1137	11,2	1317	26,0	513	5,5	2967	42,7
отлично, полностью удовлетворен(а);	8648	85,2	2994	66,1	8903	92,3	20545	243,5
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся								
неудовлетворительно, не устраивает;	86	0,9	44	1,0			130	1,9

Общие показатели/критерии оценивания	ДОО		ОО		ОДО		Средний балл по г. Сочи	
	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	308	3,1	220	5,0			528	8,1
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	912	9,2	1203	22,9			2115	32,1
отлично, полностью удовлетворен(а);	8285	84,6	2608	60,1			10893	144,6
Итого	10149	100,0	4657	100,0	0	0,0	14806	200,0
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися								
неудовлетворительно, не устраивает;	94	1,0	116	2,7	18	0,2	228	3,8
плохо, не соответствует минимальным требованиям;	69	0,7	79	1,8	34	0,4	182	2,9
удовлетворительно, но со значительными недостатками;	188	1,9	298	6,8	68	0,7	554	9,4
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	1196	11,8	1624	31,2	470	3,9	3290	46,9
отлично, полностью удовлетворен(а)	8602	84,6	2540	57,6	9037	94,8	20179	237,0
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ								
неудовлетворительно, не устраивает	113	1,1	93	2,1	27	0,3	233	3,5
плохо, не соответствует минимальным требованиям	58	0,6	34	0,8	7	0,1	99	1,4
удовлетворительно, но со значительными недостатками	256	2,7	217	5,4	86	0,9	559	9,0
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	1224	12,2	1012	23,1	288	2,9	2524	38,2
отлично, полностью удовлетворен(а)	8498	83,5	3301	68,6	9219	95,8	21018	247,8
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
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	48	0,5	69	1,6	59	0,6	176	2,7
плохо, не соответствует минимальным требованиям	27	0,3	51	1,2	26	0,3	104	1,7
удовлетворительно, но со значительными недостатками	236	2,4	325	7,4	152	1,6	713	11,4
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	2009	11,1	743	17,0	460	3,6	3212	31,6
отлично, полностью удовлетворен(а)	7829	85,8	3469	72,9	8930	93,9	20228	252,6
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся								
неудовлетворительно, не устраивает	32	0,3	52	1,2	59	0,6	143	2,1
плохо, не соответствует минимальным требованиям	43	0,4	77	1,8	26	0,3	146	2,5
удовлетворительно, но со значительными недостатками	164	1,7	249	5,7	152	1,6	565	8,9
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	1355	12,7	1533	28,2	460	3,6	3348	44,4
отлично, полностью удовлетворен(а)	8555	84,9	2746	63,2	8930	93,9	20231	242,1
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов								
неудовлетворительно, не устраивает	106	1,1	76	1,7	33	0,4	215	3,2
плохо, не соответствует минимальным требованиям	67	0,7	65	1,5	41	0,4	173	2,6
удовлетворительно, но со значительными недостатками	479	4,8	337	8,2	108	1,1	924	14,1

Общие показатели/критерии оценивания	ДОО		ОО		ОДО		Средний балл по г. Сочи	
	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	2238	21,3	1464	26,6	486	4,1	4188	52,0
отлично, полностью удовлетворен(а)	7259	72,2	2715	62,0	8959	94,0	18933	228,2
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
3.1. Доброжелательность и вежливость работников								
неудовлетворительно, не устраивает;	24	0,2	43	1,0	20	0,2	87	1,4
удовлетворительно;	191	1,9	267	6,1	135	1,4	593	9,5
в целом хорошо, но есть недостатки;	511	4,2	927	21,3	203	2,1	1641	27,6
полностью устраивает.	9423	93,7	3420	71,6	9269	96,2	22112	261,5
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
3.2. Компетентность работников								
неудовлетворительно, не устраивает;	24	0,2	57	1,3	77	0,8	158	2,4
удовлетворительно;	114	1,2	207	4,8	43	0,5	364	6,4
в целом хорошо, но есть недостатки;	667	6,4	914	20,9	768	8,1	2349	35,5
полностью устраивает.	9344	92,2	3479	73,0	8739	90,7	21562	255,8
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации								
неудовлетворительно, не устраивает;	74	0,8	81	1,9	67	0,7	222	3,3
удовлетворительно;	206	2,1	260	6,0	142	1,5	608	9,6
в целом хорошо, но есть недостатки;	961	10,5	1560	28,8	509	5,5	3030	44,8
полностью устраивает.	8908	86,7	2756	63,3	8909	92,3	20573	242,3
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг								
неудовлетворительно, не устраивает;	33	0,3	76	1,8	24	0,2	133	2,3
удовлетворительно;	194	2,0	365	8,4	71	0,8	630	11,1
в целом хорошо, но есть недостатки;	667	6,8	1369	26,9	218	3,0	2254	36,6
полностью устраивает.	9255	91,0	2847	63,0	9314	96,0	21416	250,0
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым								
неудовлетворительно, не устраивает;	42	0,4	82	1,9	26	0,3	150	2,6
удовлетворительно;	180	2,0	313	7,2	73	0,8	566	9,9
в целом хорошо, но есть недостатки;	929	7,2	1369	24,4	316	2,7	2614	34,2
полностью устраивает.	8998	90,4	2893	66,5	9212	96,3	21103	253,2
Итого	10149	100,0	4657	100,0	9627	100,0	24433	300,0