**Сводное описание результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями городского округа «город Избербаш» в 2017 году**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации *(*статья 95.2 ФЗ-273 «Образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

При проведении НОК ОД были использованы показатели, определенные приказами Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности образовательных организаций городского округа «город Избербаш» Республики Дагестан.

Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты и информационные стенды и таблички; безопасность, благоустройство и комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 26-ти образовательных организациях города Избербаш.

Общественным советом городской администрации был рассмотрен отчет, представленный организацией – оператором для анализа информации по независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере образования.

2 августа 2017 года вышло распоряжение администрации города за № 18 «О поощрении благодарственным письмом главы городского округа «город Избербаш», в котором были отмечены две общеобразовательные школы, два дошкольных учреждения и одно учреждение дополнительного образования (МКОУ СОШ № 1, МКОУ «Избербашская школа-интернат III-IV видов», МКДОУ «Центр развития ребенка детский сад № 11», МКДОУ «Центр развития ребенка детский сад № 12», МКУДО «Детская юношеская спортивная школа игровых видов»).

Также по результатам проведенной проверки наихудшие показатели были выявлены у следующих учреждений: МКОУ СОШ № 3, МКДОУ «Детский сад № 2», МКДОУ «Детский сад № 6». Меры, принятые в отношении этих организаций, отражены в протоколе заседания Совета ОУ.

По итогам рассмотрения результатов независимой оценки качества Общественным Советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг администрации городского округа «город Избербаш» были разработаны рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг образовательными организациями

## Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов. В трех спортивных школах необходимо создать собственные сайты.
2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

## II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций

В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

* Отсутствие видеокамер в ДОУ и учреждениях дополнительного образования и на исправность видеокамер в СОШ.
* Оснащение туалетных комнат предметами гигиены в СОШ
* Оборудование мест для сидений в рекреациях в СОШ
* Создание гардеробов/раздевалок в СОШ
* Необходимость проведения ремонта помещений учреждений дополнительного образования: СЮН и СЮТ
* Недостаточное покрытие или отсутствие WI-FI сети в учреждениях культуры, что делает неудобным пользование интернетом, в том числе с помощью мобильных устройств.

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.
3. **Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону**
4. Разработать стандарт получения информации по телефону.
5. **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**
6. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
7. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.