Независимая оценка качестваобразовательной деятельности организации,

осуществляющей образовательную деятельность в Республике Карелия

Наименование организации-оператора: **Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района «Беломорский информационно-методический центр образования»**

**ЭКСПЕРТНОЕ ДЕЛО**

**по результатам проведения независимой оценки**

**образовательной деятельности**

Наименование организации, прошедшей независимую оценку образовательной деятельности: **Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко»**

Сроки проведения:**28.11.2016 года- 28.12.2016 года**

*Независимый эксперт качества:*

Толкач Ольга Савелюсовна, заместитель директора МОУ «Беломорский ИМЦО»

Решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организаций в сфере культуры и образования, расположенных на территории муниципального образования Беломорский муниципальный район при Администрации Беломорского муниципального района, протокол № 2 от 25.10 2016 года.

**Состав экспертного дела**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Содержание | Стр. |
| 1. | Информация об организации на начало независимой оценки качества образовательной деятельности | 3 |
| 2. | Протокол Общественного совета о принятии решения по включению в перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проходящих независимую оценку качества образовательной деятельности | 5 |
| 3.1. | Методика проведения независимой оценки независимой оценки качества образовательной деятельности | 8 |
| 3.2. | Форма анкеты для получателей услуг | 10 |
| 4. | Порядок проведения независимой оценки качества образовательной деятельности, согласованный с Общественным советом | 17 |
| 5. | Уведомление организации-оператора о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности | 22 |
| 6. | Приложение к уведомлению списка закрепления экспертов за организациями | 23 |
| 7. | Соглашение о сотрудничестве организации-оператора и организации, проходящей экспертизу | 24 |
| 8. | План-график согласованных действий организации-оператора и организации, проходящей экспертизу | 26 |
| 9. | Итоговая аналитическая информация | 29 |
| 10. | Свод количественных результатов | 45 |
| 11. | Экспертное заключение *Толкач О.С.* | 48 |
| 12. | Протокол итогов анкетного опроса получателей услуг | 57 |
| 13. | Протокол Общественного совета о принятии решения по итогам прохождения независимой оценки качества образовательной деятельности | 65 |
| 14. | Рекомендации Уполномоченного органа | 65 |
| 15. | План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности организации,  осуществляющей образовательную деятельность  на 2017-2019 годы | 66 |

1. **Информация об организации** на «01» августа 2016 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование организации | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко» | | | | | | | |
| Краткое наименование организации | *МДОУ «Беломорский детский сад «Солнышко»* | | | | | | | |
| Учредитель | муниципальное образование «Беломорский муниципальный район» | | | | | | | |
| Год создания | *1977г.* | | | | | | | |
| Регистрация  *(по Свидетельству о регистрации)* | *ОГРН 1021000977920*  *ИНН1011000999* | | | | | | | |
| Юридический адрес | 186500, Республика Карелия, г. Беломорск, ул. Воронина, д.1 а | | | | | | | |
| Фактический адрес | 186500, Республика Карелия, г. Беломорск, ул. Воронина, д.1 а | | | | | | | |
| Адрес электронной почты | [solnshko1977@rambler.ru](mailto:solnshko1977@rambler.ru) | | | | | | | |
| Адрес официального сайта | http://Sadsolnishko.ru | | | | | | | |
| Адрес в [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | [*http://bus.gov.ru/pub/agency/109575?activeTab=1*](http://bus.gov.ru/pub/agency/109575?activeTab=1) | | | | | | | |
| Миссия: | Обеспечение качественного дошкольного образования и воспитания детей | | | | | | | |
| Цель: | осуществление образовательной деятельности по образовательным программам дошкольного образования, присмотр и уход за детьми. | | | | | | | |
| Задачи: | Сохранение и укрепление физического и психического здоровья детей.  Формирование общей культуры, развитие физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств, формирование предпосылок учебной деятельности, сохранение и укрепление здоровья детей дошкольного возраста.  Воспитание с учетом возрастных категорий детей, гражданственности, трудолюбия, любви к окружающей природе, Родине и семье.  Осуществление необходимой коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии детей.  Обеспечение психолого-педагогической поддержки семьи и повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития и образования, охраны и укрепления здоровья детей.  Оказание консультативной и методической помощи родителям (законным представителям) детей по вопросам воспитания, обучения и развития детей. | | | | | | | |
|  | *Программы начального общего образования* | | *Программы основного общего образования* | | *Программы среднего общего образования* | | *Программы дошкольного образования* | |
| Перечень основных программ: |  | |  | |  | | *Образовательная программа дошкольного образования* | |
| Перечень адаптированных программ: |  | |  | |  | | *Адаптированная программа дошкольного образования* | |
| Перечень дополнительных программ: |  | |  | |  | |  | |
| Количество работников – 48 чел., в том числе | | | | | | | | |
|  | *Всего в программах* | *Программы начального общего образования* | | *Программы основного общего образования* | | *Программы среднего общего образования* | | *Программы дошкольного образования* |
| Руководящие работники | *1* |  | |  | |  | | *1* |
| Педагогические работники | *22* |  | |  | |  | | *22* |
| Административно- хозяйственные работники и вспомогательный персонал | *25* |  | |  | |  | | *25* |
| Количество обучающихся на отчетный период – 212 чел., в том числе | | | | | | | | |
| здоровые | *210* |  | |  | |  | | *210* |
| с инвалидностью |  |  | |  | |  | |  |
| С ОВЗ | *2* |  | |  | |  | | *2* |
| Количество представителей, обучающихся на отчетный период – 345 чел., в том числе | | | | | | | | |
|  | *345* |  | |  | |  | | *345* |

**ПРОТОКОЛ**

заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Беломорский муниципальный район»

от 25 октября 2016г. № Присутствовали:

Члены Общественного Совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Беломорский муниципальный район»:

* 1. Андронова Л.В.
  2. Батусов Л.И.
  3. Головин Н.С.
  4. Кяргина И.В.
  5. Яковлева Л.Я.

Всего: 5 человек (из 7 членов, кворум имеется).

**Приглашенные:**

* 1. Саламахина Л.Г., заместитель Главы АМО "Беломорский муниципальный район"
  2. Елисеева В.В., Глава муниципального образования "Беломорское городское поселение"
  3. Долинина Т.А., начальник отдела образования АМО "Беломорский муниципальный район"
  4. Ващенко С.В., директор МОУ "Беломорский информационно-методический центр образования"

**Повестка заседания**:

* + 1. Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района в 2016 году.
    2. Определение организаций - участников независимой оценки качества образовательной деятельности Беломорского муниципального района.
    3. Согласование выбора организации - оператора для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района.
    4. Согласование технического задания организации - оператора, осуществляющей независимую оценку качества образовательной деятельности, образовательных организаций Беломорского муниципального района в 2016 году.

**По первому вопросу:**

Слушали:

Яковлеву Л.Я., председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Беломорский муниципальный района" о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района в 2016 году.

**Решили:**

Провести независимую оценку качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района в 2016 году.

**По второму вопросу:** Слушали:

Яковлеву Л.Я., председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Беломорский муниципальный района" об определении образовательных организаций, участвующих в независимой оценке качества образовательной деятельности Решили:

1. Определить для участия в проведении независимой оценки качества образовательной деятельности в 2016 году следующие образовательные организации Беломорского муниципального района:

* + - 1. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорская средняя общеобразовательная школа №1» ИНН 1011001343
      2. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорская средняя общеобразовательная школа №3» ИНН 1011001304
      3. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Вирандозерская средняя общеобразовательная школа» ИНН 1011001505
      4. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Летнереченская средняя общеобразовательная школа» ИНН 1011000893
      5. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Машозерская средняя общеобразовательная школа» ИНН 1011001375
      6. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Нюхотская средняя общеобразовательная школа» ИНН 1011001350
      7. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Пушнинская средняя общеобразовательная школа» ИНН 1011001255
      8. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Сосновецкая средняя общеобразовательная школа» ИНН 1011000886
      9. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Сумпосадская средняя общеобразовательная школа» ИНН 1011000861
      10. Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района «Золотецкая основная общеобразовательная школа» ИНН 1011001287
      11. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического развития воспитанников «Парус» ИНН 1011000974
      12. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко» ИНН 1011000999
      13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский центр развития ребёнка - детский сад «Родничок» с осуществлением физического и психического развития коррекции и оздоровления всех воспитанников" ИНН 1011000950
      14. Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Беломорского муниципального района «Беломорский центр дополнительного образования» ИНН 1011001368
      15. Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Беломорского муниципального района «Беломорская детская спортивно-юношеская школа имени А.В.Филиппова»
      16. Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Беломорского муниципального района «Беломорская станция туризма и краеведения»
      17. МОУ "Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции"
      18. МОУ "Беломорский информационно-методический центр образования"
      19. НДОУ "Детский сад №14 ОАО "РЖД"

1.1. Определить перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества образовательной деятельности в 2017 году:

1.Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Беломорская централизованная библиотечная система» ИНН 1011005620

2.Муниципальное бюджетное учреждение «Центр поморской культуры» ИНН 1011009060

**Рекомендовать организациям, осуществляющим образовательную деятельность:**

* обеспечить открытость и доступность информации о деятельности организаций, максимальную включенность получателей услуг в оценку удовлетворенности качеством образовательной деятельности;
* содействовать организации - оператору и экспертам в эффективном и своевременном проведении независимой оценки качества образовательной деятельности.

**По третьему вопросу** Слушали:

Яковлеву Л.Я., председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Беломорский муниципальный района"о выборе организации - оператора для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района.

**Решили:**

Выбрать организацию - оператора для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района в 2016 году

МОУ "Беломорский информационно-методический центр образования". Заключить с МОУ "Беломорский информационно-методический центр образования" договор о предоставлении услуги по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района в 2016 году на безвозмездной основе.

По четвертому вопросу: Слушали:

Яковлеву Л.Я., председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Беломорский муниципальный района" - о согласовании технического задания организации - оператору, осуществляющей независимую оценку качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района в 2016 году.

Решили:

Согласовать техническое задание организации - оператору, осуществляющей независимую оценку качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района в 2016 году.



Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Карелия

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района

«Беломорский информационно-методический центр образования»

2016 год

**Методика независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность,**

с использованием методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, разработанных по заказу Министерства образования и науки Российской Федерации в 2016 году.

1.Методика создана на основании методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, разработанных в 2016 году по заказу Министерства образования и науки Российской Федерации, в целях реализации приказа № 1547 в части порядка расчета показателей НОКО.

2.Методика включает проведение экспертной оценки экспертом-консультантом по проведению независимой оценки качества и/или руководителем экспертной группы по проведению независимой оценки качества, и/или независимым экспертом качества образовательной деятельности, прошедшими специальную подготовку для осуществления экспертной деятельности, на основании экспертного заключения и анкетного опроса получателей услуг/законных представителей обучающихся и воспитанников (прилагаются).

3. Общественный совет и Уполномоченный орган при согласовании оценочного инструментария определяют объем проведения оценки: в целом по организации или с учетом каждой программы, что отражается в техническом задании организации-оператору.

4. Для получения объективной информации о состоянии качества оказания образовательных услуг важно обеспечить участие в анкетном опросе не менее 30% получателей услуг/законных представителей обучающихся и воспитанников по каждой программе. Анкета размещается на электронных ресурсах организации – оператора, а ссылка на анкету на электронных ресурсах организации, проходящей независимую оценку качества.

5. Итоги проведения независимой оценки качества обобщаются в своде количественных результатов и итоговой аналитической информации.

6. Свод количественных результатов, итоговая аналитическая информация, экспертные заключения, протоколы анкетного опроса, презентация с итогами оценки формируются в экспертное дело и передаются организацией-оператором в печатном и электронном виде в организацию, проходившую независимую оценку качества, и электронном виде в Общественный совет при Уполномоченном органе в сфере управления образованием на региональном/ муниципальном уровнях.

7. Сокращения, используемые в оценочном инструментарии: П - получатель услуг; Э – эксперт; Ср.- среднее значение П и Э.

8. Временным творческим коллективом комплексной партнерской программы «Внутренняя и независимая система оценки качества оказания социальных услуг в Республике Карелия», в состав которого входят представители экспертного сообщества в сфере социальных услуг Республики Карелия и координацию которого осуществляют ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования» и Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив» для обеспечения эффективной и качественной экспертной деятельности разработаны формы экспертного заключения, протокола по результатам анкетного опроса, свода количественных результатов и итоговой аналитической информации и алгоритм действий организаций, проводящих независимую оценку качества (прилагаются).

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Карелия

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района «Беломорский информационно-методический центр образования»

2016

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение**

**Беломорского муниципального района**

**«Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко»**

АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ

*(собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса (обучающихся, их родителей (законных представителей), проводимого очно/заочно/в открытом доступе в сети интернет)*

Предлагаем Вам принять участие в оценке качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в развитии качества деятельности организации в дальнейшей работе.

Просим Вас внимательно прочитать вопросы и дать на них ответы.

Полученные от Вас сведения будут рассматриваться в виде обобщенных статистических данных, поэтому фамилию и имя в анкете можно не указывать.

*Рекомендации по заполнению анкеты*. Пожалуйста, внимательно прочитайте каждый вопрос, их содержание и возможные варианты ответов. Затем отметьте вариант Вашего ответа знаком «+».

**1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.**

**1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

**1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

**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.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

**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).**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

**2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

**2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

**2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.**

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, имеются только отдельные элементы спортивного зала, площадки);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
* отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности).

Условия по организации питания обучающихся:

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
* отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

**2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

**2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программа);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

**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.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

**2.6 Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
* отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

**2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

**3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.**

* 1. **Доброжелательность и вежливость работников.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* плохо, не соответствует минимальным требованиям;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.

**3.2 Компетентность работников.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* плохо, не соответствует минимальным требованиям;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.

**4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.**

**4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* плохо, не соответствует минимальным требованиям;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки
* полностью устраивает

**4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* плохо, не соответствует минимальным требованиям;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.

**4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* плохо, не соответствует минимальным требованиям;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.

**Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о себе**

**1.Сколько Вам полных лет?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 20-29
* 30-39
* 40-49
* 50-59
* 60 и старше

**2. Ваш пол?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* мужской
* женский

**3.Ваш ребенок получает образование на уровне:**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* Дошкольное
* Начальное общее
* Основное общее
* Среднее общее
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Сколько лет Вы получаете образовательные услуги в данной организации:**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* До 1 года
* От 1 года до 3 лет
* Более 3 лет
* 4. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мы будем Вам благодарны, если Вы оставите пожелания

по улучшению качества образовательной деятельности организации

|  |
| --- |
|  |

**Благодарим Вас за доброжелательное сотрудничество.**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность в Республике Карелия

**Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального**

**образования Беломорского муниципального района**

**«Беломорский информационно-методический центр образования»**

**186500 Республика Карелия, г. Беломорск, ул. Воронина, д.6**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Общественный совет по проведению независимой оценки качества в сфере социальных услуг при Администрации Беломорского муниципального района    Протокол № 2 от 25.10. 2016 года | УТВЕРЖДЕНО  Приказом директора  МОУ «Беломорский ИМЦО»  №28 от 26.10.2016 года  C:\Users\User\Desktop\Факсимиле\С.В..jpg |

**Порядок**

**проведения независимой оценки качества образовательной деятельности**

**Муниципального дошкольного образовательного учреждения Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко»**

**в 2016 году** (далее - Организации)

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества образовательной деятельности Организации:

- определяет содержание и этапы осуществления независимой оценки качества (далее - Порядок);

- предусматривает проведение независимой оценки качества образовательной деятельности Организации с участием профессиональных экспертов на основе изучения их точек зрения о качестве условий, процессов и результатов осуществления образовательной деятельности Организации, отраженных в результатах экспертных (оценочных) процедур;

- разработан в целях качественного и эффективного проведения оценочных процедур, повышения качества и доступности образовательных услуг для их получателей, улучшения информированности получателей услуг о качестве деятельности Организации, формирования профессиональных и социальных компетенций участников отношений в повышении качества образования и изучения уровня их удовлетворенности качеством образовательной деятельности.

**II. Деятельность субъектов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

При проведении независимой оценки качества образовательной деятельности Организации субъекты экспертизы осуществляют:

2.1. Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организаций в сфере культуры и образования, расположенных на территории муниципального образования Беломорский муниципальный район при Администрации Беломорского муниципального района, уполномоченный в осуществлении независимой оценки качества образовательной деятельности (далее – Общественный совет):

* согласовывает данный порядок и оценочный инструментарий проведения независимой оценки качества образовательной деятельности, привлекая к обсуждению представителей общественных объединений и профессиональных сообществ;
* участвует в формировании технического задания для организации-оператора;
* рассматривает и утверждает результаты прохождения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности;
* направляет итоговые материалы и предложения об улучшении качества деятельности Организации в Уполномоченный орган в сфере образования при органе местного самоуправления Беломорского муниципального района Республики Карелия;
* участвует в разработке и совершенствовании методологии функционирования и развития региональной независимой системы оценки качества образовательной деятельности,
* разъясняет в средствах массовой информации, социальных и профессиональных сообществах ценность и результаты проведения независимой оценки качества образовательной деятельности и участия в ней всех участников образовательных отношений, особенно получателей услуг.

2.2. Отдел образования администрации муниципального образования «Беломорский муниципальный район»

* содействует повышению квалификации работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по подготовке к независимой оценке качества образовательной деятельности;
* согласовывает с Общественным советом Беломорского муниципального районатехническое задание (требования) к организации, проводящей независимую оценку качества образовательной деятельности;
* содействует Общественному совету Беломорского муниципального района, организации, проводящей независимую оценку качества образовательной деятельности, и организациям, проходящим независимую оценку качества образовательной деятельности, в координации деятельности в рамках, предусмотренных законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами экспертных процедур;
* принимает от Общественного совета Беломорского муниципального района итоговую информацию о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности и предложения по повышению её качества, рассматривает их в установленные сроки;
* направляет учредителям и Организации предложения по повышению качества осуществления образовательной деятельности;
* обеспечивает размещение результатов независимой оценки качества образовательной деятельности Организации на официальном сайте Уполномоченного органа и едином информационном портале [www.bus.gov.гu](http://www.bus.gov.гu);
* осуществляют специальные мероприятия по информированию получателей услуг, работников, партнеров организаций и средства массовой информации о результатах прохождения независимой оценки качества образовательной деятельности.

2.3. Организация, проходящая независимую оценку качества образовательную деятельность:

* содействует повышению квалификации работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, по проведению внутренней и подготовке к независимой оценке качества образовательной деятельности;
* обеспечивает качественное и своевременное проведение внутренней оценки качества и самообследования образовательной деятельности;
* обеспечивает открытость и доступность информации по осуществлению образовательной деятельности на официальном сайте организации и едином информационном портале [www.bus.gov.гu](http://www.bus.gov.гu),
* содействует организации, проводящей независимую оценку качества, координаторам, экспертам–консультантам, руководителям экспертных групп, независимым экспертам качества в организации и проведении процедуры;
* разрабатывает, принимает и реализует по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности план мероприятий,
* обеспечивает размещение результатов независимой оценки качества и плана мероприятий по повышению качества образовательной деятельности на официальном сайте организации и едином информационном портале[www.bus.gov.гu](http://www.bus.gov.гu).
* информируют получателей услуг, работников, партнеров организации и средства массовой информации о результатах прохождения независимой оценки качества образовательной деятельности.

2.4. Организация - оператор, осуществляющая независимую оценку качества образовательной деятельности:

* разрабатывает, утверждает данный порядок проведения независимой оценки качества образовательной деятельности и оценочный инструментарий и согласовывает его с Общественным советом Беломорского муниципального района;
* привлекает к деятельности в качестве профессиональных экспертов независимой системы оценки качества не менее 2 профессиональных экспертов (руководителя экспертной группы и независимого эксперта качества);
* проводит независимую оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, перечень которых утвержден Общественным советом Беломорского муниципального района;
* информирует население, средства массовой информации, субъектов экспертизы о ходе и результатах независимой оценки качества образовательной деятельности в организациях, проходящих экспертизу;
* готовит и передает в Общественный совет Беломорского муниципального района экспертное дело организации, итоговую информацию и предложения по повышению качества, материалы для составления рейтинга;
* обеспечивает размещение результатов независимой оценки качества образовательной деятельности на официальном сайте организации и передает необходимую информацию о своей организации для уполномоченных органов для размещения итоговой информации по проведению независимой оценки качества на едином информационном портале [www.bus.gov.гu](http://www.bus.gov.гu).

**III. Организация проведения независимой оценки качества образовательной деятельности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этап | Сроки проведения | Экспертная деятельность субъектов независимой оценки качества | Участие организаций в процедуре независимой оценки качества |
| 1.Подготовительный этап – согласование планов совместных действий | 3 дня | 1.Формирование, согласование с организацией, проходящей экспертизу, и утверждение плана проведения независимой оценки качества образовательной деятельности с участием представителей экспертного сообщества и получателей услуг. | 1.Определение координаторов взаимодействия с представителями организации-оператора.  2.Обеспечение участия в оценке удовлетворенности качеством образовательной деятельности:  -получатели – не менее 30% по каждой программе,  3.Обеспечение условий, сопровождающих доступную и своевременную передачу информации (наличие официального сайта, электронной почты, телефонной и скайп – связи, гиперссылок на информацию об организации в Интернет – источниках, в том числе на сайтах организации, проводящей исследования, организаций-партнеров, СМИ) |
| 2. Проведение анкетного опроса получателей услуг | до 7 дней | 1.Размещение анкеты по оценке удовлетворенности качеством оказываемых услуг для получателей на электронном ресурсе организации-оператора.  2.Проведение анкетного опроса получателей услуг по удовлетворенности качеством образовательной деятельности с использование дистанционных технологий | 1.Обеспечение качественной организации участия получателей услуг в процедуре независимой оценки качества образовательной деятельности (не менее 30% по каждой программе) |
| 3. Дистанционная экспертиза информации об организации в сети Интернет | до 7 дней | 1.Изучение информации об организации на официальном сайте организации и портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).  2.Экспертная оценка и заполнение экспертного заключения в части информации, размещенной в информационно -телекоммуникационной сети Интернет, формулирование точек роста. | 1.Наличие необходимой информации и отчета о самообследовании на официальном сайте организации.  2.Наличие необходимой информации об организации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) |
| 4.Обобщение итогов экспертизы  организаций | до 7 дней | 1.Оформление протоколов анкетирования получателей услуг.  2. Оформление свода количественных результатов профессиональной экспертизы и анкетирования получателей услуг  3.Подготовка итоговой аналитической информации по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности.  5.Формирование экспертного дела и передача в организацию *(в печатном и электронном виде)* | 1.Размещение информационных материалов (пост-релизов, статей, фотогалерей, отзывов участников отношений) об участии организации в процедуре независимой оценки качества в сети Интернет и СМИ. |
| 5. Подготовка обобщенных итогов проведения экспертизы по всем муниципальным организациям и передача их в Общественный совет | до 7 дней | 1.Обобщение итогов, подготовка свода количественных результатов, итоговой аналитической информации, предложений по повышению качества образовательной деятельности, материалов для составления рейтинга.  2.Передача организацией - оператором экспертного дела *(в электронном виде)*, итоговой информации, предложений по повышению качества образовательной деятельности, материалов для составления рейтинга *(в электронном и печатном виде)* в Общественный совет. | 1. Размещение информационных материалов об участии организации в процедуре независимой оценки качества образовательной деятельности в сети Интернет и СМИ. |
| 6. Рассмотрение Общественным советом результатов осуществления независимой оценки качества образовательной деятельности | до 3 дней | 1.Подготовка проекта решения Общественного совета о результатах проведения независимой оценки качества, признании организации, прошедшей независимую оценку качества, предложений Уполномоченному органу, учредителям и организации.  2. Проведение открытого заседания Общественного совета по рассмотрению результатов независимой оценки качества образовательной деятельности.  3. Направление итоговых материалов и рекомендаций в Уполномоченный орган. | 1.Публикация результатов независимой оценки качества образовательной деятельности (решение Общественного совета, итоговая информация, ,пост-релизы) на электронных ресурсах уполномоченного органа, учредителя, организации и в СМИ. |
| 7.Рассмотрение Уполномоченным органом результатов осуществления независимой оценки качества образовательной деятельности, представленных Общественным советом | до 30 дней  со дня получения материалов | 1.Подготовка и направление решений и рекомендаций учредителю и организации по повышению качества образования, подготовленных с учетом изучения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности. | 1.Рассмотрение решений и рекомендаций Уполномоченного органа по повышению качества образовательной деятельности, подготовленных с учетом изучения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности. |
| 8.Принятие и реализация планов по повышению качества развития образовательных систем и образовательной деятельности | до 15 дней со дня получения материалов | 1. Пост экспертное сопровождение  2.Участие в распространении информации о положительном опыте образовательной деятельности организации, лучших практиках внутренней и независимой оценки качества. | 1.Разработка и утверждение учредителями и организациями программ развития/планов мероприятий по улучшению качества деятельности на основе представленных предложений и размещение их на своих электронных ресурсах в сети Интернет.  2.Размещение на официальном сайте организации и едином информационном портале [www.bus.gov.гu](http://www.bus.gov.гu) материалов независимой оценки качества (экспертное дело, решение Общественного совета, решение/рекомендации Уполномоченного органа, план мероприятий, и др.)  3.Обеспечение качественного выполнения утвержденных программы развития/плана мероприятий по повышению качества образовательной деятельности |

Примечание:

1. Данный Порядок является частью методологического инструментария, разработанного участниками комплексной партнерской программы «Внутренняя и независимая система оценки качества оказания социальных услуг в Республике Карелия», координацию которого осуществляют ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования» и Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив».

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального

образования Беломорского муниципального района

«Беломорский информационно-методический центр образования»

186500 Республика Карелия, г. Беломорск, ул. Воронина, д.6

Тел. 8(814-37)-5-32-09, e-mail: [oltol@onego.ru](mailto:oltol@onego.ru)

Заведующей МДОУ «Беломорский детский сад «Солнышко»

Уважаемая Наталья Владимировна

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района «Беломорский информационно-методический центр образования» сообщает о проведении с 30 ноября 2016 года по 28 декабря 2016 года независимой оценки качества образовательной деятельности вашей образовательной организации в соответствии с техническим заданием, порядком проведения и оценочным инструментарием, согласованных с Общественным советом при Администрации Беломорского муниципального района и МОУ «Беломорский ИМЦО». Независимая оценка качества образовательной деятельности проводится на безвозмездной основе.

Просим Вас:

* обеспечить к 30.11.2016 года наличие на сайте организации и порталеbus.gov.ru информации о деятельности организации и отчета о самообследовании за 2015-2016 годы;
* содействовать с 30.11.2016 года (первый день) по 6.12.2016 года (последний день) участию получателей услуг, родителей/законных представителей обучающихся/ воспитанников в анкетном опросе (не менее 30% по каждой программе) по предоставленной в приложении к письму ссылке;
* оказать с 30.11.2016 года по 14.12.2016 года содействие экспертной группе в эффективном и качественном проведении независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации.

1.Независимую оценку качества образовательной деятельности будут осуществлять эксперты:**Толкач Ольга Савелюсовна, зам. директора МОУ «Беломорский ИМЦО»,**

2. Порядок проведения независимой оценки качества

3.Оценочный инструментарий

4.Ссылка на размещение на Интернет ресурсах анкеты для получателей услуг/ законных представителей<https://goo.gl/forms/DphvfMF9G6VBuuQr1>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Директор МОУ «Беломорский ИМЦО»: | C:\Users\User\Desktop\19.12.16_СТАЖИРОВКА_НОКО\подпись.jpg | С.В.Ващенко |

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района

«Беломорский информационно-методический центр образования»

2016 год

**Муниципального дошкольного образовательного учреждения Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко»**

Список специалистов Организации - оператора, обеспечивающих проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Беломорском муниципальном районе, в 2016 году по договору безвозмездного оказания услуг

Примечание:

Под цифрой:

- 1 в списке – руководители экспертных групп по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности

- 2 в списке – независимые эксперты качества образовательной деятельности

Если участвует один эксперт – таблица оформляется под номером 1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **ФИО эксперта** | **Основное место работы, должность**  **(полное наименование)** | **Координаты экспертов**  **(электронная почта, моб.телефон)** | **Образовательная организация** | **Координаты организаций**  **(электронная почта, телефон, адреса сайта и портала bus.gov.ru)** | **Ссылка на анкету** |
|  | 1. | Толкач Ольга Савелюсовна | Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района «Беломорский информационно-методический центр образования», заместитель директора | E-mail:[oltol@onego.ru](mailto:oltol@onego.ru)  89216239599 | Муниципальное общеобразовательное учреждение Беломорского муниципального района  «Золотецкая основная общеобразовательная школа» | E-mail: [zolschool@rambler.ru](mailto:zolschool@rambler.ru)  <http://schoolzol.ru/>  директор Ющиева Ирина Валентиновна  (81437)55831  89814012747 | <https://goo.gl/forms/q2pxQPW0JH2MD1762> |

ПАРТНЕРСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

о совместной деятельности по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организации,

осуществляющей образовательную деятельность

г.Беломорск «28» ноября 2016 года

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района «Беломорский информационно-методический центр образования» (в дальнейшем – организация-оператор) и Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко» (в дальнейшем – Организация), а вместе в дальнейшем – Партнеры, действуя на основании учредительных документов, договорились о нижеследующем:

1. Организовать совместную деятельность Партнеров по:

* проведению независимой оценки качества образовательной деятельности в 2016 году;
* содействию в создании благоприятной информационно-коммуникационной среды для участников отношений в сфере образования.

2. Рассматривать совместную деятельность Партнеров по настоящему соглашению как социально значимую, не предполагающую извлечения прибыли и распределения её между Партнерами.

3. Определить права и обязанности Партнеров:

3.1. Партнеры сохраняют свою самостоятельность, права юридического лица и имеют равные права и равные обязанности в рамках проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

3.2. Партнеры подписывают план согласованных действий (Приложением №1), являющийся неотъемлемой частью Соглашения.

3.3. Партнеры несут ответственность за осуществление независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, оказывают всемерное содействие специалистам, проводящим экспертизу.

3.4. Партнеры обязуются сохранять конфиденциальность при использовании, в случае необходимости, персональной информации, не представленной в открытых источниках, об участниках образовательных отношений, участвующих в независимой оценке качества.

4. Разрешать споры и разногласия, возникшие по настоящему Соглашению, путем переговоров на основе принципов взаимного уважения и сотрудничества в рамках действующего законодательства.

5. Установить срок действия Соглашения: Соглашение вступает в силу со дня его подписания и имеет срок действия один год. Срок действия настоящего Соглашения может быть продлен по инициативе Партнеров и оформлен дополнительным соглашением.

6. Определить от Партнеров координаторов по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность:

от Организации-оператора – Ващенко Светлана Васильевна, эксперт по проведению независимой оценки качества

Толкач Ольга Савелюсовна, эксперт по проведению независимой оценки качества

от Организации – Панина Наталья Владимировна, руководитель организации

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района «Беломорский информационно-методический центр образования» | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко» |
| Директор организации-оператора | Руководитель организации |
| C:\Users\User\Desktop\Факсимиле\С.В..jpg  С.В.Ващенко | C:\Users\User\Desktop\Факсимиле2\Печать Панина.jpg  Н.В.Панина |

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность в Республике Карелия

Приложение № 1 к Соглашению от 28 ноября 2016 года

**План-график совместных действий**

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района «Беломорский информационно-методический центр образования» (в дальнейшем – организация-оператор) и Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко» (в дальнейшем – Организация),

по проведению в 2016 году независимой оценки качества

образовательной деятельности Организации

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | | Наименование  мероприятия | | Результат | Срок  реализации | Ответственный исполнитель |
| **I. Подготовка к проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | | | | |
| 1.1. | | Подписание Соглашения и плана согласованных действий | | Соглашение и план подписаны и реализуются. | 28.11.2016 | Организация-оператор  Организация |
| **II. Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | | | | |
| 1. 2.1. | Проведение анкетного опроса получателей услуг по удовлетворенности качеством образовательной деятельности с использованием дистанционных технологий | | 1.Анкета по оценке удовлетворенности качеством оказываемых услуг для получателей размещена на электронном ресурсе организации-оператора.  2. Ссылка на анкету передана в Организацию для оповещения получателей.  3.Получатели услуг оповещены о проведении анкетного опроса и обеспечение участия в опросе не менее 30% от общего количества по каждой программе. | | 29.11- 06.12.2016 | Организация–оператор  Организация |
| 1. 2.2. | Дистанционная экспертиза общедоступной информации об организации в сети Интернет | | 1.Изучение информации об организации на официальном сайте организации и портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).  2.Экспертная оценка и заполнение экспертного заключения в части информации, размещенной в информационно -телекоммуникационной сети Интернет, формулирование выводов и точек роста. | | 29.11- 06.12.2016 | Организация–оператор |
| 1. 2.3. | Обобщение итогов независимой оценки качества образовательной деятельности | | 1.Оформление протоколов анкетного опроса получателей услуг.  2.Оформление свода количественных результатов профессиональной экспертизы и анкетного опроса получателей услуг.  3.Подготовка итоговой аналитической информации по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности и рекомендаций по повышению её качества.  4. Согласование результатов с Организацией. | | 07.12 – 15.12.2016 | Организация–оператор  Организация |
| 1. 2.4. | Представление результатов осуществления независимой оценки качества образовательной деятельности | | 1.Формирование экспертного дела Организации по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности  2.Передача экспертного дела в Общественный совет и Организацию *(в печатном и электронном виде).*  3.Включение результатов прохождения Организацией независимой оценки качества образовательной деятельности в итоговую аналитическую информацию и свод количественных результатов по образовательным организациям муниципального образования в целом, при необходимости в рейтинговую систему*.*  4.Представление (при необходимости) итогов проведения независимой оценки качества образовательной деятельности Организации на Общественном совете. | | 15.12 – 27.12.2016 | Организация–оператор |
| 1. 2.5. | Содействие Организации в разработке плана действий по повышению качества образовательной деятельности | | План действий Организации по итогам внутренней и независимой оценки качества образовательной деятельности принят Высшим органом государственно-общественного управления, утвержден и реализуется. | | 15.12. 2016 - 27.01.2017 | Организация–оператор  Организация |
| 1. 2.6. | Участие Организации в анкетном опросе по итогам проведения независимой оценки качества | | Результаты анкетного опроса обобщены и доведены до организаций - участников независимой оценки качества образовательной деятельности | | 11.01-27.01.2017 | Организация–оператор  Организация |

Директор организации-оператора Руководитель организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\User\Desktop\19.12.16_СТАЖИРОВКА_НОКО\подпись.jpg | С.В.Ващенко | C:\Users\User\Desktop\Факсимиле2\Подпись Панина.jpg | Н.В.Панина |

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность в Республике Карелия

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования

Беломорского муниципального района «Беломорский информационно-методический центр образования»

2016 год

**Итоговая аналитическая информация**

**о результатах независимой оценки качества**

**образовательной деятельности организации,**

**осуществляющей образовательную деятельность**

**2016г.**

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение**

**Беломорского муниципального района**

**«Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко»**

2016г.

Республика Карелия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание | Стр. |
| 0. | Информация об организации | 31 |
| 1. | Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность | 32 |
| 2. | Обобщенная информация по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность | 34 |
| 3. | Критерий I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 36 |
| 4. | Критерий II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 37 |
| 5. | Критерий III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | 39 |
| 6. | Критерий IV. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации | 41 |
| 7. | Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность | 43 |
| 8. | Приложение «Общий свод количественных результатов по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность | 48 |
| 9. | Приложение «Протокол анкетного опроса удовлетворённости качеством образовательной деятельности получателей услуг по итогам независимой оценки качества деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность | 57 |

1. **Информация об организации** на «01» августа 2016 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование организации | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко» | | | | | | | |
| Краткое наименование организации | *МДОУ «Беломорский детский сад «Солнышко»* | | | | | | | |
| Учредитель | муниципальное образование «Беломорский муниципальный район» | | | | | | | |
| Год создания | *1977г.* | | | | | | | |
| Регистрация  *(по Свидетельству о регистрации)* | *ОГРН 1021000977920*  *ИНН1011000999* | | | | | | | |
| Юридический адрес | 186500, Республика Карелия, г. Беломорск, ул. Воронина, д.1 а | | | | | | | |
| Фактический адрес | 186500, Республика Карелия, г. Беломорск, ул. Воронина, д.1 а | | | | | | | |
| Адрес электронной почты | [solnshko1977@rambler.ru](mailto:solnshko1977@rambler.ru) | | | | | | | |
| Адрес официального сайта | http://Sadsolnishko.ru | | | | | | | |
| Адрес в [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | [*http://bus.gov.ru/pub/agency/109575?activeTab=1*](http://bus.gov.ru/pub/agency/109575?activeTab=1) | | | | | | | |
| Миссия: | Обеспечение качественного дошкольного образования и воспитания детей | | | | | | | |
| Цель: | осуществление образовательной деятельности по образовательным программам дошкольного образования, присмотр и уход за детьми. | | | | | | | |
| Задачи: | Сохранение и укрепление физического и психического здоровья детей.  Формирование общей культуры, развитие физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств, формирование предпосылок учебной деятельности, сохранение и укрепление здоровья детей дошкольного возраста.  Воспитание с учетом возрастных категорий детей, гражданственности, трудолюбия, любви к окружающей природе, Родине и семье.  Осуществление необходимой коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии детей.  Обеспечение психолого-педагогической поддержки семьи и повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития и образования, охраны и укрепления здоровья детей.  Оказание консультативной и методической помощи родителям (законным представителям) детей по вопросам воспитания, обучения и развития детей. | | | | | | | |
|  | *Программы начального общего образования* | | *Программы основного общего образования* | | *Программы среднего общего образования* | | *Программы дошкольного образования* | |
| Перечень основных программ: |  | |  | |  | | *Образовательная программа дошкольного образования* | |
| Перечень адаптированных программ: |  | |  | |  | | *Адаптированная программа дошкольного образования* | |
| Перечень дополнительных программ: |  | |  | |  | |  | |
| Количество работников – 48 чел., в том числе | | | | | | | | |
|  | *Всего в программах* | *Программы начального общего образования* | | *Программы основного общего образования* | | *Программы среднего общего образования* | | *Программы дошкольного образования* |
| Руководящие работники | *1* |  | |  | |  | | *1* |
| Педагогические работники | *22* |  | |  | |  | | *22* |
| Административно- хозяйственные работники и вспомогательный персонал | *25* |  | |  | |  | | *25* |
| Количество обучающихся на отчетный период – 212 чел., в том числе | | | | | | | | |
| здоровые | *210* |  | |  | |  | | *210* |
| с инвалидностью |  |  | |  | |  | |  |
| С ОВЗ | *2* |  | |  | |  | | *2* |
| Количество представителей, обучающихся на отчетный период – 345 чел., в том числе | | | | | | | | |
|  | *345* |  | |  | |  | | *345* |

**1. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность**

|  |  |
| --- | --- |
| Нормативные правовые | ***Общие документы о независимой оценке качества***  1. [Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение)](http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/analytics/26).  2.Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1).  3. [Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение)](http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/analytics/27)  5. [Федеральный закон №256 от 21 июля 2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»](http://www.rosmintrud.ru/docs/laws/118).  6. [Письмо Минтруда России №11-3/10/П-5546 от 26 сентября 2014 г. «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»](http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/analytics/38).  7. [Постановление Правительства РФ №1202 от 14 ноября 2014 г. «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»](http://www.rosmintrud.ru/docs/government/154).  8. [Постановление Правительства РФ №1203 от 14 ноября 2014 г. «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»](http://www.rosmintrud.ru/docs/government/155).  9.[Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение)](http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/analytics/49).  ***Документы о независимой оценке качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность***  1.Приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».  2. Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».   1. Приказ Минобрнауки России от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию». 2. Постановление Правительства РФ от 05 августа 2013 года №662 «Об осуществлении мониторинга системы образования». 3. Приказ Минобрнауки России от 15 января 2014 года №14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования». 4. Приказ Минобрнауки России от 11 июня 2014 года №657 «Об утверждении Методики расчёта показателей мониторинга системы образования». |
| Научно-методические | *Объект независимой оценки качества:*  Образовательная деятельность организации, осуществляющей образовательную деятельность  *Предмет независимой оценки качества:*  Процесс оказания услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность  *Цель:*  Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, в соответствии с федеральными показателями качества.  *Задачи:*  1.Исследовать и проанализировать общедоступную информацию об образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.  2.Оценить качество образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность и обобщить полученные результаты.  3.Выявить точки роста и определить возможные перспективы развития организации по повышению качества образовательной деятельности.  Критерий 1: Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность  *Показатели:*  *- полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещаемой на официальном сайте организации в сети «Интернет»;*  *- наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках организации;*  *- доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;*  *- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).*  Критерий 2: Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность  *Показатели:*  *- материально-техническое и информационное обеспечение организации;*  *- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;*  *- наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;*  *- наличие дополнительных образовательных программ;*  *- 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;*  *- наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;*  *- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.*  Критерий 3:Доброжелательность, вежливость, компетентность работников  *Показатели*:  *- доброжелательность и вежливость работников;*  *- компетентность работников.*  Критерий 4: Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации  *Показатели:*  *- удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;*  *- удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;*  *- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым* |
| Организационно-управленческие | *Регламентация деятельности:*  1.Запрос уполномоченного органа -  2.Согласование с учредителями организаций.  3. Соглашение о сотрудничестве и план совместных действий по проведению независимой оценки качества  *Исследуемый период:*  01 августа 2015года – 31 июля 2016г.  *Срок проведения независимой оценки качества:*  ноябрь – декабрь 2016 года |
| *Информационно-коммуникационные* | 1.Информация об организации в Интернет – ресурсах.  2. Документы организации и отчёт о самообследовании.  3. Анкетирование получателей услуг организации. |
| *Кадровые* | *1. Независимый эксперт качества:*  *Толкач Ольга Савелюсовна, заместитель директора МОУ «Беломорский ИМЦО»* |

**2. Обобщенная информация по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность**

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района «Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко» расположено в г. Беломорске по улице Воронина, д.1 а. Учредителем является Администрация муниципального образования «Беломорский муниципальный район. Работники Организации оказывают услуги по обеспечению качественного дошкольного образования и воспитания детей.

На 01 августа 2016 года фактический штат работников составляет 48 человек. Из них 2,1 % (1 чел.) составляет административный состав, 45,8 % (22чел.) - специалисты (сотрудники), 52,1% (25 чел.) – обеспечивающий и вспомогательный персонал.

Численность получателей образовательных услуг составляет 345 человек по Программе «*Образовательная программа дошкольного образования*».

Комплексный подход к проведению независимой оценки качества образовательной деятельности позволил обеспечить её эффективность и качество.

В независимой оценке качества образовательной деятельности приняли участие **104 (из 345)** получателя услуг, что составило **30%** от общего количества получающих услугу на момент проведения экспертизы. Протокол анкетирования получателей услуг является составной частью экспертного дела по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности организации.

Важным для оценки потенциальности качества деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, явилось проведение самообследования организации

Исследование информации, материалов, документов, сведений, проведенное в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности, дало достаточные основания для объективной оценки качества деятельности организации.

Экспертное дело организации кроме данной информации содержит экспертное заключение, протокол обобщения результатов анкетирования, свод обобщенных количественных данных, план мероприятий организации по повышению качества деятельности на 2016 -2018 годы, являющихся приложением к данной информации.

**3. Критерий I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

Развитие потенциала информационной открытости организации, осуществляющей образовательную деятельность для получателей услуг является одной из наиважнейших составляющих обеспечения качества деятельности организации.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня открытости и доступности информации об организации рассматривалось по следующим показателям:

*- полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещаемой на официальном сайте организации в сети «Интернет»;*

*- наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках организации;*

*- доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;*

*- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).*

Данные независимой оценки качества по исследуемому критерию представлены в таблице 1.1

**Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организации по критерию «Открытость и доступность информации об организации,**

**осуществляющей образовательную деятельность»**

Таблица 1.1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещаемой на официальном сайте организации в сети «Интернет»* | *Наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках организации* | *Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.* | *Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).* | Итоговое значение  баллы /% от максимального значения |
|  | Максимальное значение | | | |
| 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 40,0 |
| Общее среднее значение по организации | | | | |
| **10,0** | **9,5** | **8,0** | **4,9** | **32,4/ 81 %** |

Рисунок 1.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования получателей услуг по критерию

«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Наивысшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателю «Полнота и актуальность информации об организации», «Наличие сведений о педагогических работниках организации» и соответствует максимальным баллам 10,0.

В целом из максимально возможных 40,0 баллов организация набрала 32,4 баллов, что составляет 81%. Общие результаты указывают на высокую открытость и доступность информации об изучаемой организации.

**Точки роста организации в повышении потенциала информационной открытости:**

1.С целью достижения максимальной открытости организации участникам образовательного процесса необходимо создать в организации систему работы с жалобами, предложениями и обращениями от заинтересованных граждан: преобразование информации на интернет-ресурсах, публикация отчета по результатам обращения граждан, создание отдельного раздела по работе с заинтересованными гражданами.

**Выводы по повышению качества открытости и доступности информации организации:**

1. Необходимые документы, свидетельствующие и подтверждающие ведение образовательной деятельности, информация об организации и ее коллективе, контакты для быстрой и оперативной связи, а также описательная и документальная информация, раскрывающая основные направления деятельности организации представлены в достаточном объеме на сайте Организации.
2. Сайт Организации удобен для поиска информации, быстро открывается в любом интернет-браузере и выложенные документы доступны для просмотра и скачивания.

**Рекомендации по повышению качества открытости и доступности информации организации:**

1. Важно системно обновлять информацию об административном и педагогическом составе, об образовательной деятельности на официальном сайте организации.

2. Значимо администрации Организации определить в рабочем графике время для приёма контрольных звонков – обращений (жалоб) получателей услуг для обеспечения возможности получения обратной связи, оперативного принятия необходимых управленческих решений.

3. Значимо активизировать работу сотрудников по созданию и распространению информационных материалов (на электронных и бумажных носителях) для получателей по важным для них вопросам.

4. Ценно для получателей услуг, не имеющих доступа к сети Интернет дублировать основную информацию официального сайта Организации в форме информационного листа или буклета (в целом по организации и отдельно по каждой группе).

5. Необходимо создать условия для обеспечения возможности получения обратной связи в ответ на обращение граждан (результатов рассмотрения жалоб) на официальном сайте Организации.

**4. Критерий II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

Развитие потенциала комфортности условий предоставления услуг является существенной составляющей обеспечения качества деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, рассматривалось по следующим показателям:

*- материально-техническое и информационное обеспечение организации;*

*- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;*

*- наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;*

*- наличие дополнительных образовательных программ;*

*- 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;*

*- наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;*

*- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.*

Данные независимой оценки качества по исследуемому критерию представлены в таблице 2.1.

.

**Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности по критерию**

**«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

Таблица 1.1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *материально-техническое и информационное обеспечение организации* | *наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся* | *наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися* | *наличие дополнительных образовательных программ* | *наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся* | *наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи* | *наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов* | Итоговое значение  баллы /% от максимального значения |
| Максимальное значение | | | | | | | |
| 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 70,0 |
| Общее среднее значение по организации | | | | | | | |
| **7,0** | **8,5** | **7,9** | **4,6** | **7,0** | **8,0** | **5,2** | **48,2/ 69 %** |

Результаты анкетирования по данному вопросу представлены на рисунке 2.1.

Рисунок 2.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования получателей услуг по критерию

«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Наивысшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателю: «*Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся*» и «*материально-техническое и информационное обеспечение организации»,* что подтверждается максимально возможными баллами по рассматриваемым показателям.

Из 70 возможных баллов организация набрала 48,2, что составляет 69%.

**Точками роста организации в повышении потенциала комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения:**

1. Для качественной реализации программы дошкольного образования важно предусмотреть широкое использование интерактивных средств обучения и воспитания.
2. В целях охраны и укрепления здоровья воспитанников организации полезно предусмотреть работу комнаты релаксации, психологической разгрузки.
3. Важно мотивировать специалистов организации на создание дополнительных образовательных программ разной направленностей и дополнительных (авторских) образовательных программ для эффективной и качественной реализации образовательной деятельности организации.
4. С целью развития творческих способностей и интересов воспитанников, необходимо создать условия для их активного участия в различных смотрах, конкурсах и других мероприятиях различного уровня, в том числе спортивной направленности.
5. Ценно создать условия для комплексного решения проблем формирования безбарьерной среды и доступности образования для воспитанников, имеющих ограничения по здоровью и инвалидностью. Исходя из выявленного запроса, потребностей и особенностей воспитанников, целесообразно предусмотреть возможность преобразования входных зон и мест занятий.

**Выводы по повышению качества комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения:**

1.Организации обладает достаточным материально-техническим и информационным оснащением для реализуемой образовательной программы дошкольного образования.

**Рекомендации по повышению комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения:**

1. Необходимо продолжить работу по расширению (оснащению) системному обновлению материально-технической базы организации для обеспечения качества деятельности организации в целом и её презентации для заинтересованных получателей услуг.
2. Полезно разработать систему оперативного выявления (мониторинга) потребностей воспитанников (запроса родителей (законных представителей) в тех или иных дополнительных образовательных услугах с помощью информационных ресурсов, личного опроса сотрудниками.
3. Ценно с целью привлечения дополнительных финансовых средств в Организации, удовлетворения образовательных потребностей воспитанников разработать дополнительные образовательные программы по различным направленностям.
4. Важно продолжить создание условий для проявления (применения) творчества всеми участниками отношений, реализации творческих потребностей (потенциала) личности и повышения (развития) творческих компетенций.
5. Полезно информировать о созданных (возможности создания) специальных условиях для осуществления коррекционно-образовательной работы с детьми с ОВЗ и родителей (законных представителей) воспитанников, посещающих общеразвивающие группы.

**5. Критерий III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников**

Уровень профессионализма работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, является одним из определяющих в целом качество деятельности организации критерием.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации осуществлялось методом анкетирования получателей услуги и рассматривались по следующим показателям:

*- доброжелательность и вежливость работников;*

*- компетентность работников.*

Результаты анкетирования по данному вопросу представлены на рисунке 3.1.

Рисунок 2.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования получателей услуг по критерию

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

Наивысшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателю: «*доброжелательность и вежливость работников*» и «*компетентность работников*», что подтверждается максимально возможными баллами по рассматриваемым показателям. Общие результаты указывают на высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.

**Точками роста организации в повышении доброжелательности, вежливости и компетентности работников:**

1. Полезно определить (уточнить) стратегические цели руководства организации по развитию потенциала сотрудников через формирование внутренней системы оценки персонального и коллективного профессионального роста, достижений и деловых качеств, готовности сотрудников к достижению поставленных целей.
2. Актуально создавать рейтинг сотрудников организации с учётом их профессиональных умений и навыков, используя опрос (отзывы) получателей услуг, организаций-партнёров.
3. Важно формировать кадровый резерв внутри организации.

**Выводы по повышению доброжелательности, вежливости и компетентности работников:**

1. В коллективе детского сада поддерживается атмосфера профессионализма, доброжелательности, сотворчества.
2. В организации системно организуются мероприятия для педагогического коллектива (курсовая подготовка, профессиональная переподготовка), направленные на повышение качества профессиональной деятельности.
3. В организации созданы условия для сближения интересов работников и получателей услуг, для единения целей и задач развития детского сада и персонального развития каждого участника образовательных отношений.

**Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости и компетентности работников:**

1. Важно для системного непрерывного развития работников Организации продолжать внедрять (расширять) комплекс мер, направленный на совершенствование профессиональных навыков и умений в соответствии с персональными профессиональными потребностями
2. Ценно включать сотрудников в инновационную деятельность, тем самым повышать их восприимчивость и открытость к изменениям и развитию.
3. Значимо методической службе включать сотрудников (заинтересованных работников) в развивающие программы, определяя для них чёткие ориентиры совершенствования их профессиональной деятельности, личностного развития, мотивирование их к достижению профессионального мастерства;
4. Целесообразно реализовать систему самодиагностики и взаимооценки уровня развития кадрового потенциала организации самими работниками с целью выявления наиболее активных сотрудников (заинтересованных работников), которым можно привлекать

**6. Критерий IV. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации**

Развитие потенциала удовлетворенности качеством образовательной деятельности для получателей услуг так же является существенной составляющей обеспечения качества деятельности организации в целом.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации осуществлялось по следующим показателям методом анкетирования получателей услуг:

*- удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;*

*- удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;*

*- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.*

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организации по указанному критерию позволяют сделать вывод о высоком уровне удовлетворённости получателей её качеством. Совокупное значение по данному критерию составляет 100%. В Организации отсутствуют жалобы получателей на качество предоставления им образовательных услуг.

Результаты анкетирования и самообследования Организации по данным показателям представлены на рис. 4.1.

Рисунок 4.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования получателей услуг по критерию

«Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»

Общие результаты указывают на высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.

**Точками роста организации в повышении удовлетворённости качеством предоставления услуг:**

1. Ценно продолжить работу коллектива по поддержке хорошего имиджа дошкольного учреждения.
2. Целесообразно привлекать всех участников образовательных отношений к официальному представлению интересов Организации на различных уровнях.

**Выводы по повышению удовлетворённости качеством предоставления услуг**:

1. Получатели услуг удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг, материально-техническим обеспечением организации и готовы рекомендовать организацию друзьям и родственникам.
2. Созданные в Организации материально-технические условия отвечают действующему законодательству, образовательным потребностям воспитанников, запросу (социальному заказу) родителей (законных представителей) воспитанников, обеспечивают безопасное пребывание участников образовательных отношений на территории и в помещениях организации.

**Рекомендации по повышению удовлетворённости качеством предоставления услуг**

1. Ценно повышение социально значимой активности получателей услуг, организаций-партнёров в решении актуальных вопросов функционирования и развития организации.
2. Важно продолжить работу по индивидуализации (адресности) процесса предоставления образовательных услуг.
3. Ценно ориентироваться на запросы получателей по расширению спектра образовательных услуг и их качество, своевременно корректировать (вносить изменения, дополнения) в образовательный маршрут воспитанника.

**7.Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность**

1. Организация востребована частью населения Беломорского района, имеет высокий уровень удовлетворённости получателей качеством образовательной деятельности.
2. Организация стремится к обеспечению информационной открытости деятельности.
3. В Организации созданы комфортные условия предоставления услуг, обеспечивающие образовательные интересы, потребности и возможности воспитанников.
4. Организация полностью укомплектована кадрами.
5. Работники организации характеризуются высоким уровнем сформированности профессиональных компетенций.
6. Система управления организации в целом является эффективной, соблюдается единство в стратегии управления. Важно обеспечить включение всех участников образовательных отношений в процесс принятия решений и равномерное распределение ответственности за качество осуществляемой образовательной деятельности.

**Основные рекомендации по развитию потенциала качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность:**

1. Важно поддерживать и развивать высокое качество работы по обеспечению информационной открытости Организации в соответствии с современными требованиями, повышению уровня доступности информации для получателей услуг и включенности работников в развитие информационно-телекоммуникационных ресурсов, по систематическому обновлению и распространению актуальной информации о реализации образовательной деятельности.
2. Полезно разработать алгоритм информирования участников отношений по итогам работы с обращениями граждан через электронные ресурсы, о фиксировании данных запросов и звонков, об отметках реагирования на них, об определении ответственного лица, контролирующего исполнение решения руководства по каждому обращению.
3. Актуально разработать и внедрить в практику систему мониторинга удовлетворённости качеством предоставляемых услуг всех участников образовательных отношений: получателей услуг, работников, заинтересованных граждан Беломорского муниципального района, организаций-партнёров, учредителя.
4. Значимо ввести в штат сотрудников Организации дополнительные единицы по должностям «педагог-психолог», «учитель-логопед».
5. Важно совершенствовать систему изучения потребностей и удовлетворённости получателей услуг и работников Организации с целью оказания им своевременной, адресной и профессиональной поддержки в формировании и повышении компетенций, развитии творческого потенциала, решении жизненно важных задач.
6. Полезно активнее распространять опыт работы, участвуя в событиях муниципального, регионального, федерального и международного уровней, с целью повышения имиджа Организации и доверия к ней в обществе.
7. Важно совершенствовать внутреннюю систему оценки качества образовательной деятельности.

По результатам независимой оценки качества организацией совместно с экспертом разработан и утвержден план мероприятий по повышению качества деятельности на 2016 – 2018 годы.

Отчет о самообследовании организации и материалы экспертного дела по результатам независимой оценки качества представлены на официальном сайте организации по адресу:

**8. Приложение «Общий свод количественных результатов по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность**

**9. Приложение «Протокол анкетного опроса удовлетворённости качеством образовательной деятельности получателей услуг по итогам независимой оценки качества деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подпись эксперта:** | C:\Users\User\Desktop\Факсимиле\О.С..jpg | О.С.Толкач |

Дата: 23.12.2016 г.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Карелия

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района

«Беломорский информационно-методический центр образования»

2016 год

**Общий свод количественных результатов**

**по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности организации,**

**осуществляющей образовательную деятельность**

*(профессиональная экспертиза и анкетный опрос получателей услуг)*

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района**

**«Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко»**

*полное наименование организации*

П - получатель услуг; Э – эксперт (эксперт-консультант); Ср.- среднее значение П и Э.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения  (характе-  ристика) показателя | Максимально возможное значение  показателей и индикаторов в баллах | Фактическое значение в баллах | | |
| Общее среднее значение по организации | | |
| П | Э | Ср. |
| **Критерий I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | | | | |
| 1.1 | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»: | Баллы | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации |  | 10,0 | 10,0 | 9,0 | 9,5 |
| 1.3 | Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации |  | 10,0 | 10,0 | 6,0 | 8,0 |
| 1.4 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) |  | 10,0 | 9,8 | 0,0 | 4,9 |
| **Всего значение по критерию в баллах:** | | | **40,0** | 32,4 | | |
| **Итого среднее значение по критерию** | | | **10,0** | **8,1** | | |
| **Критерий II: Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | |
| 2.1 | Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)[[1]](#footnote-1) (в сопоставимых показателях) | Баллы | 10,0 | 10,0 | 4,0 | 7 |
| 2.2 | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся |  | 10,0 | 10,0 | 7,0 | 8,5 |
| 2.3 | Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися |  | 10,0 | 9,8 | 6,0 | 7,9 |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ |  | 10,0 | 9,2 | 0,0 | 4,6 |
| 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 |  | 10,0 | 10,0 | 4,0 | 7,0 |
| 2.6 | Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи |  | 10,0 | 10,0 | 6,0 | 8,0 |
| 2.7 | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов |  | 10,0 | 5,3 | 5,0 | 5,2 |
| **Всего значение по критерию в баллах:** | | | **70,0** | 48,2 | | |
| **Итого среднее значение по критерию** | | | **10,0** | **6,9** | | |
| **Критерий III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций** | | | | | | |
| 3.1 | Доброжелательность и вежливость работников | % | 0,0-100,0 | 100% | - | 100% |
| 3.2 | Компетентность работников | % | 0,0-100,0 | 100% | - | 100% |
| **Всего значение по критерию:** | | | 100% | | | |
| **Итого среднее значение по критерию** | | | **10,0** | | | |
| **Критерий IV. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации** | | | | | | |
| 4.1 | Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | % | 0,0-100,0 | 100% | - | 100% |
| 4.2 | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | % | 0,0-100,0 | 100% | - | 100% |
| 4.3 | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | % | 0,0-100,0 | 100% | - | 100% |
| **Всего значение по критерию:** | | | 100% | | | |
| **Итого среднее значение по критерию** | | | **10,0** | | | |
| **Всего общее значение**  **по образовательной деятельности в баллах** | | | 35,0 | | | |
| **Всего среднее значение**  **по образовательной деятельности в баллах** | | | 8,8 | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подпись эксперта:** | **C:\Users\User\Desktop\Факсимиле\О.С..jpg** | О.С.Толкач |

12.12.2016 г.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Карелия

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района

«Беломорский информационно-методический центр образования»

2016 год

**Экспертное заключение**

**по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности организации,**

**осуществляющей образовательную деятельность**

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района**

**«Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко»**

**Эксперт:** Ольга Савелюсовна Толкач

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения  (характе-  ристика) показателя | Максимально возможное значение  показателей и индикаторов в баллах | Фактическое значение в баллах | Точки роста |
| Общее среднее значение по организации |
| **Критерий I: Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | | | |
| ***1.1*** | ***Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **1.1.1-1.1.7)** | **10,0** | В целях реализации открытости образовательной деятельности учреждения важно максимально раскрыть информацию о коллективе преподавателей организации на страницах интернет-ресурса организации - внести контактные данные заместителей руководителя и педагогических работников организации. Дополнить информацию о руководителе организации сведениями о квалификации, курсах повышения квалификации.   1. Необходимо на сайте Организации внести дополнительный раздел «Обратная связь», который позволит принимать предложения по улучшению качества образовательного процесса от участников отношений. 2. Важно рассмотреть возможность регистрации дополнительного адреса электронной почты, предусмотренной для участников образовательных отношений по взаимодействию с сотрудниками, обеспечивающими реализацию программ.   3. С целью достижения максимальной открытости организации участникам образовательного процесса необходимо создать в организации систему работы с жалобами, предложениями и обращениями от заинтересованных граждан: преобразование информации на интернет-ресурсах, публикация отчета по результатам обращения граждан, создание отдельного раздела по работе с заинтересованными гражданами. |
| 1.1.1 | Наличие сведений о деятельности организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.1.2 | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.1.3 | Наличие документов об организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.1.4 | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах |  | 2,0 | 2,0 |
| 1.1.5 | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.1.6 | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации |  | 2,0 | 2,0 |
| 1.1.7 | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг |  | 2,0 | 2,0 |
| ***1.2*** | ***Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **1.2.1-1.2.10)** | **9,0** |
| 1.2.1 | Наличие сведений о руководителе организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.2.2 | Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные) |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.2.3 | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.2.4 | Наличие контактных данных заместителей руководителя организации |  | 1,0 | 0,0 |
| 1.2.5 | Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.2.6 | Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.2.7 | Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.2.8 | Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.2.9 | Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.2.10 | Наименование направления подготовки и (или) специальности |  | 1,0 | 1,0 |
| 1.3 | ***Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **1.3.1-1.3.5)** | **6,0** |
| 1.3.1 | Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией |  | 2,0 | 2,0 |
| **в том числе:** | | | | |
| 1.3.2 | по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия) |  | 2,0 | 2,0 |
| 1.3.3 | по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов) |  | 2,0 | 2,0 |
| 1.3.4 | с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса) |  | 2,0 | 0,0 |
| 1.3.5 | наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации) |  | 2,0 | 0,0 |
| ***1.4*** | ***Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **1.4.1-1.4.4)** | **0,0** |
| 1.4.1 | Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения |  | 2,0 | 0,0 |
| 1.4.2 | Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.) |  | 2,0 | 0,0 |
| 1.4.3 | Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан) |  | 3,0 | 0,0 |
| 1.4.4 | Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами) |  | 3,0 | 0,0 |
| **Среднее значение по критерию в баллах:** | | | **10,0** | **6,3** |  |
| **Критерий II: Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | |
| 2.1 | ***Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)[[2]](#footnote-2) (в сопоставимых показателях)*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **2.1.1-2.1.10)** | **4,0** | Для качественной реализации программы дошкольного образования важно предусмотреть широкое использование интерактивных средств обучения и воспитания. |
| 2.1.1 | Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося) |  | 0,0 - ниже среднего по городу (региону)  1,0 - равно или выше среднего по городу (региону) | 0,0 |
| 2.1.2 | Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя) |  | 0,0 - ниже среднего по городу (региону)  1,0 - равно или выше среднего по городу (региону) | 0,0 |
| 2.1.3 | Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив) |  | 0,0 - ниже среднего по городу (региону)  1,0 - равно или выше среднего по городу (региону) | 1,0 |
| 2.1.4 | Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок) |  | 0,0 - ниже среднего по городу (региону)  1,0 - равно или выше среднего по городу (региону) | 1,0 |
| 2.1.5 | Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий) |  | 0,0 – нет в наличии, не обеспечены,  1,0 – есть в наличии, обеспечены | 0,0 |
| 2.1.6 | Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет |  | 0,0 – нет в наличии, не обеспечены,  1,0 – есть в наличии, обеспечены | 0,0 |
| 2.1.7 | Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.) |  | 0,0 – нет в наличии, не обеспечены,  1,0 – есть в наличии, обеспечены | 1,0 |
| 2.1.8 | Наличие электронных интерактивных лабораторий |  | 0,0 – нет в наличии, не обеспечены,  1,0 – есть в наличии, обеспечены | 0,0 |
| 2.1.9 | Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием |  | 0,0 – нет в наличии, не обеспечены,  1,0 – есть в наличии, обеспечены | 1,0 |
| 2.1.10 | Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям) |  | 0,0 – нет в наличии, не обеспечены,  1,0 – есть в наличии, обеспечены | 0,0 |
| ***2.2*** | ***Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **2.2.1-2.2.7)** | **7,0** | В целях охраны и укрепления здоровья воспитанников организации полезно предусмотреть работу комнаты релаксации, психологической разгрузки. |
| 2.2.1 | Наличие спортивного зала |  | 2,0 | 2,0 |
| 2.2.2 | Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона) |  | 1,0 | 1,0 |
| 2.2.3 | Наличие тренажерного зала |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.2.4 | Наличие бассейна |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.2.5 | Наличие медицинского кабинета |  | 2,0 | 2,0 |
| 2.2.6 | Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.) |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.2.7 | Наличие столовой на территории организации |  | 2,0 | 2,0 |
| ***2.3*** | ***Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **2.3.1-2.3.4)** | **6,0** | При реализации дошкольной образовательной программы ценно рассмотреть возможность использование современных дистанционных образовательных технологий. |
| 2.3.1 | Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся) |  | 3,0 | 3,0 |
| 2.3.2 | Использование дистанционных образовательных технологий |  | 3,0 | 0,0 |
| 2.3.3 | Проведение психологических и социологических исследований, опросов |  | 2,0 | 1,0 |
| 2.3.4 | Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации) |  | 2,0 | 2,0 |
| ***2.4*** | ***Наличие дополнительных образовательных программ*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **2.4.1-2.4.7)** | **0,0** | Важно мотивировать специалистов организации на создание дополнительных образовательных программ разной направленностей и дополнительных (авторских) образовательных программ для эффективной и качественной реализации образовательной деятельности организации. |
| 2.4.1 | Наличие программ социально-педагогической направленности |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.4.2 | Наличие программ технической направленности |  | 2,0 | 0,0 |
| 2.4.3 | Наличие программ физкультурно-спортивной направленности |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.4.4 | Наличие программ художественной направленности |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.4.5 | Наличие программ естественно-научной направленности |  | 2,0 | 0,0 |
| 2.4.6 | Наличие программ туристско-краеведческой направленности |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.4.7 | Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ |  | 2,0 | 0,0 |
| ***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*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **2.5.1-2.5.6)** | **4,0** | С целью развития творческих способностей и интересов воспитанников, необходимо создать условия для их активного участия в различных смотрах, конкурсах и других мероприятиях различного уровня, в том числе спортивной направленности. |
| 2.5.1 | Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации |  | 1,0 | 1,0 |
| 2.5.2 | Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) |  | 0,0  Менее 10%;  1,0  10% и более | 1,0 |
| 2.5.3 | Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня: |  | 3,0  Сумма значений по уровням | 0,0 |
| региональный | 1,0 |  |
| всероссийский | 1,0 |  |
| международный | 1,0 |  |
| 2.5.4 | Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных в отчетном году |  | 0,0  Менее 10%;  1,0  10% и более | 1,0 |
| 2.5.5 | Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня |  | 3,0  Сумма значений по уровням |  |
| региональный | 1,0 |  |
| всероссийский | 1,0 |  |
| международный | 1,0 |  |
| 2.5.6 | Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО |  | 1,0 | 1,0 |
| ***2.6*** | ***Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **2.6.1-2.6.4)** | **6,0** |  |
| 2.6.1 | Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся) |  | 3,0 | 3,0 |
| 2.6.2 | Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся |  | 2,0 | 2,0 |
| 2.6.3 | Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий |  | 2,0 | 0,0 |
| 2.6.4 | Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве |  | 3,0 | 2,0 |
| ***2.7*** | ***Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*** | **Баллы** | **10,0**  **(сумма значений показателей**  **2.7.1-2.7.7)** | **5,0** | Ценно создать условия для комплексного решения проблем формирования безбарьерной среды и доступности образования для воспитанников, имеющих ограничения по здоровью и инвалидностью. Исходя из выявленного запроса, потребностей и особенностей воспитанников, целесообразно предусмотреть возможность преобразования входных зон и мест занятий. |
| 2.7.1 | Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья |  | 2,0 | 2,0 |
| 2.7.2 | Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов |  | 1,0 | 1,0 |
| 2.7.3 | Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.7.4 | Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование |  | 2,0 | 0,0 |
| 2.7.5 | Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.7.6 | Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.) |  | 1,0 | 1,0 |
| 2.7.7 | Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.) |  | 1,0 | 0,0 |
| 2.7.8 | Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья |  | 1,0 | 1,0 |
| **Среднее значение по критерию в баллах:** | | | **10,0** | **4,6** |  |
| **Общее среднее значение в баллах:** | | | **10,0** | **5,5** |  |

**Общие выводы по состоянию качества образовательной деятельности и точки роста по её повышению**

**Критерий I. Открытость и доступность информации** **об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

**Выводы:**

1. На сайте организации в достаточном объеме представлены необходимые документы, подтверждающие ведение образовательной деятельности и её направления, информация об организации, о коллективе, контакты для быстрой и оперативной связи.
2. Сайт организации удобен для поиска информации, быстро открывается в любом интернет-браузере, выложенные документы доступны для просмотра и скачивания.

**Основные точки роста:**

1. В целях реализации открытости образовательной деятельности учреждения важно максимально раскрыть информацию о коллективе преподавателей организации на страницах интернет-ресурса организации - внести контактные данные заместителей руководителя и педагогических работников организации. Дополнить информацию о руководителе организации сведениями о квалификации, курсах повышения квалификации.
2. Необходимо на сайте Организации внести дополнительный раздел «Обратная связь», который позволит принимать предложения по улучшению качества образовательного процесса от участников отношений.
3. Важно рассмотреть возможность регистрации дополнительного адреса электронной почты, предусмотренной для участников образовательных отношений по взаимодействию с сотрудниками, обеспечивающими реализацию программ.
4. С целью достижения максимальной открытости организации участникам образовательного процесса необходимо создать в организации систему работы с жалобами, предложениями и обращениями от заинтересованных граждан: преобразование информации на интернет-ресурсах, публикация отчета по результатам обращения граждан, создание отдельного раздела по работе с заинтересованными гражданами.

**Критерий II. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности**

**Выводы:**

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации достаточное для реализации дошкольной образовательной программы.
2. Имеются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья: спортивный зал, спортивная площадка, игровой комплекс, организовано питание воспитанников в соответствии с требованиями.
3. Работа музея обеспечивает возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников в образовательном процессе и проектной деятельности.

**Основные точки роста:**

1. Для качественной реализации программы дошкольного образования важно предусмотреть широкое использование интерактивных средств обучения и воспитания.
2. В целях охраны и укрепления здоровья воспитанников организации полезно предусмотреть работу комнаты релаксации, психологической разгрузки.
3. При реализации дошкольной образовательной программы ценно рассмотреть возможность использование современных дистанционных образовательных технологий.
4. Важно мотивировать специалистов организации на создание дополнительных образовательных программ разной направленностей и дополнительных (авторских) образовательных программ для эффективной и качественной реализации образовательной деятельности организации.
5. С целью развития творческих способностей и интересов воспитанников, необходимо создать условия для их активного участия в различных смотрах, конкурсах и других мероприятиях различного уровня, в том числе спортивной направленности.
6. Ценно создать условия для комплексного решения проблем формирования безбарьерной среды и доступности образования для воспитанников, имеющих ограничения по здоровью и инвалидностью. Исходя из выявленного запроса, потребностей и особенностей воспитанников, целесообразно предусмотреть возможность преобразования входных зон и мест занятий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подпись эксперта:** | **C:\Users\User\Desktop\Факсимиле\О.С..jpg** | О.С.Толкач |

Дата: 09.12.2016 г.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Карелия

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Беломорского муниципального района

«Беломорский информационно-методический центр образования»

2016 год

**Протокол анкетного опроса удовлетворенности качеством образовательной деятельности получателей услуг**

**по итогам независимой оценки качества деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность**

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Беломорского муниципального района**

**«Беломорский детский сад комбинированного вида «Солнышко»**

*полное наименование организации*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели/  Варианты ответа /  Индикаторы | Балл | Фактическое значение в баллах | Точки роста |
| Общее среднее значение по организации |
| **Количество опрошенных получателей ООО 103** |
| **Критерий I: Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | | |
| **1.1** | **Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности** | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(информация отсутствует)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна)* | 5,0 | 3/0,3 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна)* | 7,5 | 28/2,7 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна)* | 10,0 | 72/7,0 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **1.2** | **Наличие сведений о педагогических работниках организации** | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  (*информация отсутствует)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(информация представлена не полностью)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(информация представлена полностью, но со значительными недостатками)* | 5,0 | 3/0,3 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков)* | 7,5 | 31/3,0 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(информация размещена полностью, размещена актуальная информация)* | 10,0 | 69/6,7 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **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  *(взаимодействие с участниками образовательного процессане обеспечено)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте)* | 5,0 | 7/0,7 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга)* | 7,5 | 39/3,8 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации)* | 10,0 | 56/5,5 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **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)** | | | С целью достижения максимальной открытости организации участникам образовательного процесса необходимо создать в организации систему работы с жалобами, предложениями и обращениями от заинтересованных граждан: преобразование информации на интернет-ресурсах, публикация отчета по результатам обращения граждан, создание отдельного раздела по работе с заинтересованными гражданами. |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан)* | 0,0 | 2/0,0 |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону)* | 5,0 | 20/2,0 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте)* | 7,5 | 39/3,8 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени)* | 10,0 | 41/4,0 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **9,8** |  |
| **Критерий II: Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | |
| **2.1** | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации** | | | Для достижения качественной реализации дошкольных образовательных программ необходимо создать условия для материально-технического и информационного обеспечения, охраны и укрепления здоровья воспитанников. |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения) | 5,0 | 39/3,8 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету)* | 7,5 | 29/2,8 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету)* | 10,0 | 34/3,4 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10, | **10,0** |
| **2.2** | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся** | | |
| **2.2.1** | **Условия для охраны и укрепления здоровья:** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет))* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(условия созданы частично, имеются только отдельные элементы спортивного зала, площадки)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(организация имеет только физкультурный зал)* | 5,0 | 13/1,3 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.))* | 7,5 | 48/4,7 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности)* | 10,0 | 41/4,0 |  |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **2.2.2** | **Условия по организации питания обучающихся:** | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет))* | 0,0 | / |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)* | 2,5 | 104/10,0 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **2.3** | **Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися** | | | Для достижения качественной реализации программы дошкольного образования важно создать условия для индивидуальной работы с воспитанниками. |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися)* | 0,0 | 2/0,0 |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ)* | 5,0 | 17/1,7 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ)* | 7,5 | 25/2,5 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(отлично, полностью удовлетворен(а))* | 10,0 | 56/5,6 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **9,8** |  |
| **2.4** | **Наличие дополнительных образовательных программ** | | | В условиях эффективной и качественной реализации образовательной деятельности организации, повышению ее конкурентоспособности на рынке образовательных услуг, осуществления предусмотренных Уставом направлений деятельности важно расширять спектр дополнительных образовательных услуг, создавать и развивать новые дополнительные программы. |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(дополнительные образовательные программы не реализуются)* | 0,0 | 8/0,0 |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(реализуется 2 дополнительные образовательные программы)* | 5,0 | 15/1,5 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(реализуются 3 дополнительные образовательные программы)* | 7,5 | 25/2,4 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(реализуются более 3 дополнительных образовательных программ)* | 10,0 | 54 /5,3 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **9,2** |  |
| **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  *(условия для развития творческих способностей не предоставлены)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры))* | 5,0 | 16/1,6 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне)* | 7,5 | 51/5,0 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях)* | 10,0 | 36/3,4 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **2.6** | **Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся** | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))* | 5,0 | 2/0,2 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))* | 7,5 | 25/2,4 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))* | 10,0 | 76/7,4 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **2.7** | **Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов** | | | Законодательство Российской Федерации, в соответствии с основополагающими международными документами в области образования, предусматривает принцип равных прав на образование для лиц с ограниченными возможностями здоровья - как детей, так и взрослых.  С целью создания условий комплексного решения проблем формирования безбарьерной среды для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, необходимо рассмотреть возможность создания таких условий. |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(условия полностью отсутствуют)* | 0,0 | 47/0,0 |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками  *(организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги)* | 5,0 | 16/1,5 |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  *(условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда))* | 7,5 | 11/1,1 |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)  *(условия полностью соответствуют потребностям)* | 10,0 | 27/2,7 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **5,3** |  |
| **Критерий III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций** | | | | |
| **3.1** | **Доброжелательность и вежливость работников** | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(неудовлетворительно, не устраивает)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(в целом плохо, за исключением некоторых ситуаций)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно  *(удовлетворительно, но со значительными недостатками)* | 5,0 | / |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки  *(в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков)* | 7,5 | 2/0,2 |
|  | полностью устраивает  *(отлично, полностью удовлетворен(а))* | 10,0 | 99 /9,8 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **3.2** | **Компетентность работников** | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(неудовлетворительно, не устраивает)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(в целом плохо, за исключением некоторых ситуаций)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно  *(удовлетворительно, но со значительными недостатками)* | 5,0 | / |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки  *(в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков)* | 7,5 | 7/0,7 |
|  | полностью устраивает  *(отлично, полностью удовлетворен(а))* | 10,0 | 96/9,3 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
|  | | | | |
| **4.1** | **Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации** | | | Для достижения качественной реализации дошкольной образовательной программы, необходимо создать качественные материально-технические условия в соответствии с требованиями. |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(неудовлетворительно, не устраивает)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(в целом плохо, за исключением некоторых аспектов)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно  *(удовлетворительно, но со значительными недостатками)* | 5,0 | 10/0,5 |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки  *(в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков)* | 7,5 | 25/1,8 |
|  | полностью устраивает  *(отлично, полностью удовлетворен(а))* | 10,0 | 68/6,6 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **4.2** | **Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг** | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(неудовлетворительно, не устраивает)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(в целом плохо, за исключением некоторых аспектов)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно  *(удовлетворительно, но со значительными недостатками)* | 5,0 | 3/0,2 |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки  *(в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков)* | 7,5 | 14/1,4 |
|  | полностью устраивает  *(отлично, полностью удовлетворен(а))* | 10,0 | 86/8,4 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |
| **4.3** | **Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым** | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает  *(неудовлетворительно, не устраивает)* | 0,0 | / |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям  *(в целом плохо, за исключением некоторых ситуаций)* | 2,5 | / |
|  | удовлетворительно  *(удовлетворительно, но со значительными недостатками)* | 5,0 | / |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки  *(в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков)* | 7,5 | 19/1,8 |
|  | полностью устраивает  *(отлично, полностью удовлетворен(а))* | 10,0 | 84/8,2 |
|  | **Итого общее значение по показателю** | 10,0 | **10,0** |  |

**Общие выводы по состоянию качества образовательной деятельности и точки роста по её повышению**

**Критерий I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

**Выводы:**

1. Необходимые документы, свидетельствующие и подтверждающие ведение образовательной деятельности, информация об организации и ее коллективе, контакты для быстрой и оперативной связи, а также описательная и документальная информация, раскрывающая основные направления деятельности организации представлены в достаточном объеме на сайте Организации.
2. Сайт Организации удобен для поиска информации, быстро открывается в любом интернет-браузере и выложенные документы доступны для просмотра и скачивания.

**Основные точки роста:**

1. С целью достижения максимальной открытости организации участникам образовательного процесса необходимо создать в организации систему работы с жалобами, предложениями и обращениями от заинтересованных граждан: преобразование информации на интернет-ресурсах, публикация отчета по результатам обращения граждан, создание отдельного раздела по работе с заинтересованными гражданами.

**Критерий II. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности**

**Выводы:**

1. Организации обладает достаточным материально-техническим и информационным оснащением для реализуемой образовательной программы дошкольного образования.

**Основные точки роста:**

1. Для достижения качественной реализации дошкольных образовательных программ необходимо создать условия для материально-технического и информационного обеспечения, охраны и укрепления здоровья обучающихся.
2. Для достижения качественной реализации программы дошкольного образования важно создать условия для индивидуальной работы с воспитанниками.
3. В условиях эффективной и качественной реализации образовательной деятельности организации, повышению ее конкурентоспособности на рынке образовательных услуг, осуществления предусмотренных Уставом направлений деятельности важно расширять спектр дополнительных образовательных услуг, создавать и развивать новые дополнительные программы.
4. Законодательство Российской Федерации, в соответствии с основополагающими международными документами в области образования, предусматривает принцип равных прав на образование для лиц с ограниченными возможностями здоровья - как детей, так и взрослых.
5. С целью создания условий комплексного решения проблем формирования безбарьерной среды для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, необходимо рассмотреть возможность создания таких условий.

**Критерий III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций**

**Выводы:**

1. Педагогический коллектив организации доброжелателен, вежлив, компетентен.

**Основные точки роста:**

1. Продолжить развитие творческого и профессионального потенциала педагогического коллектива

**Критерий IV. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации**

**Выводы:**

1. Получатели услуг удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг, материально-техническим обеспечением организации и готовы рекомендовать организацию друзьям и родственникам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подпись эксперта:** | **C:\Users\User\Desktop\Факсимиле\О.С..jpg** | О.С.Толкач |

Дата: 11.12.2016 г.

**ПРОТОКОЛ**

заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Беломорский муниципальный район»

от 28 декабря 2016 года №5

Присутствовали

Члены Общественного Совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Беломорский муниципальный район»:

1. Андронова Л.В.

2. Батусов Л.И.

3. Головин Н.С.

4. Кяргина И.В.

5. Яковлева Л.Я.

Всего: 5 человек (из 7 членов, кворум имеется).

Приглашенные:

1. Саламахина Л.Г., заместитель Главы АМО "Беломорский муниципальный район"

2. Елисеева В.В., Глава муниципального образования "Беломорское городское поселение"

3. Долинина Т.А., начальник отдела образования АМО "Беломорский муниципальный район"

4. Ващенко С.В., директор МОУ "Беломорский информационно-методический центр образования", руководитель организации оператора

5.Толкач О.С., эксперт независимой оценки качества

**Повестка заседания:**

Подведение итогов независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Беломорского муниципального района

**Слушали:**

1. Жукову И.В., эксперта независимой оценки качества образовательной деятельности

о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности МОУ «Беломорский ИМЦО».

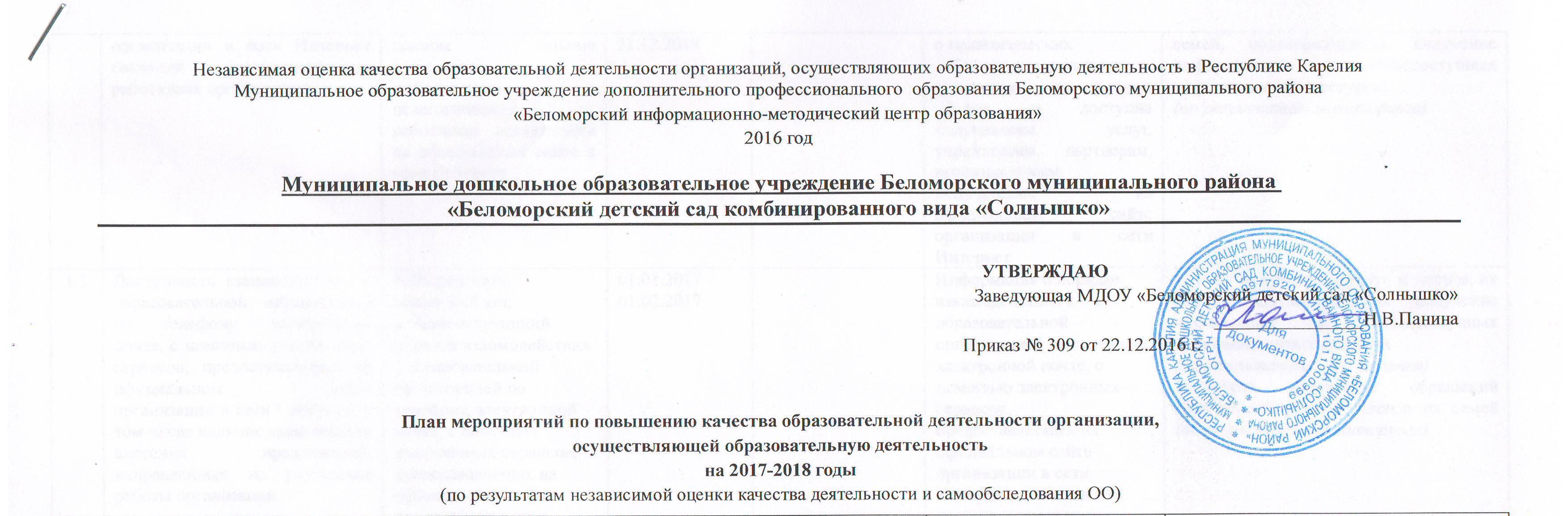
2. Ващенко С.В., руководителя организации оператора проведения НОКО в образовательных организациях Беломорского муниципального района.

3. Толкач О.С., эксперта независимой оценки качества образовательной деятельности.

**Решили:**

1. Признать прошедшими независимую оценку качества образовательной деятельности муниципальные образовательные учреждения Беломорского муниципального района (18 ОУ).
2. Дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №14 ОАО РЖД» считать не прошедшим НОКО в связи с незавершенной процедурой внутренней оценки качества образовательной деятельности.
3. Рекомендовать учреждениям своевременно реализовать планы мероприятий по повышению качества образовательной деятельности в каждом ОУ по итогам НОКО (экспертное дело).





|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Основные направления  совершенствования системы | Действия, обеспечивающие их осуществление | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| **1.Повышение качества открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | | | | |
| 1.1 | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»: | 1. Своевременно и качественно размещать информацию на официальном сайте государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет»   2.Обеспечить соответствие официального сайта организации требованиям законодательства | 01.01.2017 – 31.12.2018 | Заведующая Панина Н.В.  Старший воспитатель  Хлупина Л.С. | Информация об организации:  размещена в полном объеме и доступна получателям услуг, учредителям, партнерам, потенциальным получателям услуг в общедоступных информационных ресурсах | 1. Рост посещаемости сайта организации  2. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах  *(по результатам мониторинга)* |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | 1. Представлять в полном объеме актуальную информацию о педагогических работниках организации на официальном сайте в сети Интернет | 01.01.2017 – 31.12.2018 | Заведующая Панина Н.В.  Старший воспитатель  Хлупина Л.С. | Актуальная информация о педагогических работниках организации  размещена в полном объеме и доступна получателям услуг, учредителям, партнерам, потенциальным получателям на официальном сайте организации в сети Интернет | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах  *(по результатам мониторинга)* |
| 1.3 | Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | 1. Разработать локальный акт, регламентирующий порядок взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет  2. Информировать участников отношений об алгоритме действий при взаимодействии с организацией, используя все возможные способы передачи информации | 01.01.2017 – 01.02.2017 | Заведующая  Панина Н.В.  Старший воспитатель  Хлупина Л.С. | Информация о порядке взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации доведена до сведения всех участников отношений | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах  *(по результатам мониторинга)*  2. Рост количества обращений получателей услуг и членов их семей *(по результатам мониторинга)* |
| 1.4 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | 1. Разработать систему доступа к сведениям о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов,  2. Информировать всех участников отношений о возможности доступа, используя все возможные способы передачи информации  3. Разработать систему учета обращений и оценки их результативности при использовании дистанционных способов взаимодействия с участниками отношений | 01.01.2017 – 01.03.2017 | Заведующая  Панина Н.В. | Информация о системе доступа сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан, доведена до сведения всех участников отношений | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах  (*по результатам мониторинга)*  2. Рост количества обращений получателей услуг и членов их семей с предложениями об улучшении деятельности (*по результатам мониторинга)*  3. Система учета обращений и оценки их результативности при использовании дистанционных способов взаимодействия с участниками отношений функционирует  (*отчетность организации на официальном сайте*) |
| **2.Повышение качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | |
| 2.1 | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 1. Разработать программу модернизации материально-технического и информационного обеспечения организации | 01.01.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В.  Завхоз  Копий Л.М. | Модернизация материально-технического и информационного обеспечения организации проходит в соответствии с планом, учтены все потребности организации | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, работников, партнеров, удовлетворенныхуровнем материально-технического и информационного обеспечения организации  (*по результатам мониторинга)* |
| 2.2 | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников | 1. Проанализировать имеющиеся и определить необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, учесть возможности сетевого взаимодействия с другими организациями, а также организациями – партнерами. | 01.01.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В.  Завхоз  Копий Л.М.  Старший воспитатель  Хлупина Л.С. | План работы организации скорректирован, необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников обеспечиваются | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, работников, партнеров, удовлетворенныхусловиями для охраны и укрепления здоровья  (*по результатам мониторинга)* |
| 2.3 | Наличие условий для индивидуальной работы с воспитанниками | 1. Изучить потребности организации по обеспечению необходимых условий для индивидуальной работы с воспитанниками  2. Разработать план действий | 01.01.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В.  Завхоз  Копий Л.М.  Старший воспитатель  Хлупина Л.С.  Педагог-психолог  Васекова С.С. | План работы организации скорректирован, необходимые условия для индивидуальной работы с воспитанниками обеспечиваются | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, работников, партнеров, удовлетворенных условиями индивидуальной работы с воспитанниками  (*по результатам мониторинга)* |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ | 1. Изучить потребности получателей услуг, в том числе потенциальных, в дополнительных образовательных программах  2. Разработать план действий | 01.05.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В.  Старший воспитатель  Хлупина Л.С. | План работы организации скорректирован, необходимые условия для расширения спектра образовательных программ обеспечиваются  Получатели услуг информированы о целях, задачах, принципах и подходах к формированию образовательных программ, реализуемых образовательной организацией | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации о дополнительных образовательных программах  (*по результатам мониторинга)*  2. Рост количества обращений получателей услуг и членов их семей с целью получения образовательных услуг  (*по результатам мониторинга)*  3.Рост количества организаций-партнеров |
| 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 | 1. Расширять возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях | 01.05.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В.  Старший воспитатель  Хлупина Л.С.  Педагоги | План работы организации скорректирован, необходимые условия развития творческих способностей и интересов воспитанников обеспечиваются | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников  (*по результатам мониторинга)*  2. Рост количества обращений получателей услуг и членов их семей с целью получения образовательных услуг  (*по результатам мониторинга)*  3.Рост количества организаций-партнеров |
| 2.6 | Наличие возможности оказания обучающимся и воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи | 1. Разработать алгоритм действий для получателей услуг при возникновении необходимости получении психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи  2.Информировать всех участников отношений о возможности получения помощи | 01.05.2017 – 01.09.2017 | Старший воспитатель  Хлупина Л.С.  Педагог-психолог  Васекова С.С. | Разработан алгоритм действий для получателей услуг при возникновении необходимости получении психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи  Все участники отношений информированы, в том числе используя Интернет-ресурсы, информационные стенды организации и ее партнеров, о возможности получения помощи | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации возможности получении психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи  (*по результатам мониторинга)*  2. Рост количества обращений получателей услуг и членов их семей с целью получения помощи  (*по результатам мониторинга)*  3.Рост количества организаций-партнеров |
| 2.7 | Наличие условий в организации для обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 1. Проанализировать имеющиеся условия организации обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов  2. Разработать план действий | 01.01.2017 – 31.12.2018 | Заведующая  Панина Н.В.  Завхоз  Копий Л.С.  Старший воспитатель  Хлупина Л.С.  Педагог-психолог  Васекова С.С. | План работы организации скорректирован, необходимые условия организации обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов обеспечиваются | 1. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации о наличии у организации условий для обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов  (*по результатам мониторинга)*  2. Рост количества обращений получателей услуг и членов семей с целью получения образовательных услуг  (*по результатам мониторинга)* |
| **3.Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций** | | | | | | |
| 3.1 | Доброжелательность и вежливость работников | 1. Разработать программу мониторинга удовлетворенности работников | 01.05.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В. | Соответствие качеств сотрудников коллектива Кодексу этики педагогического работника. | 1. Повышение уровня удовлетворенности работников и получателей услуг  (*регулярный мониторинг удовлетворенности*)  2. Повышение личностных компетенций сотрудников |
| 3.2 | Компетентность работников | 1. Разработать и разместить в открытом доступе перспективный план повышения квалификации сотрудников, профессиональной переподготовки, учитывая потребности организации | 01.05.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В. | Уровень квалификации сотрудников соответствует профессиональным стандартам работников образования | 1.Повышение уровня профессионального мастерства работников  (*благоприятный микроклимат в коллективе, высокий уровень удовлетворенности участников отношений, повышение уровня достижений обучающихся*) |
| **4. Повышение удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации** | | | | | | |
| 4.1 | Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | 1. Разработать систему регулярного мониторинга удовлетворенности условиями предоставления услуг | 01.01.2017 – 31.12.2018 | Заведующая  Панина Н.В. | 1.Создана система регулярного мониторинга (опросы, интервьюирование, анкетирование с использование личных контактов и дистанционных форм взаимодействия) | 1.Повышение качества материально-технических условий оказания услуг  (*регулярный мониторинг удовлетворенности*)  2.Рост получателей, удовлетворенных качеством материально-технического обеспечения организации  (*регулярный мониторинг удовлетворенности*) |
| 4.2 | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | 1. Разработать систему регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставления услуг | 01.01.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В. | 1.Создана система регулярного мониторинга (опросы, интервьюирование, анкетирование с использование личных контактов и дистанционных форм взаимодействия) | 1.Повышение качества оказания услуг  (*регулярный мониторинг удовлетворенности*)  2.Рост получателей, удовлетворенных качеством предоставления образовательных услуг  (*регулярный мониторинг удовлетворенности*)  3.Повышение уровня компетенций у получателей услуг  (*регулярный мониторинг удовлетворенности*) |
| 4.3 | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 1. Разработать систему регулярного мониторинга востребованности организации в социуме | 01.01.2017 – 01.09.2017 | Заведующая  Панина Н.В. | 1.Создана система регулярного мониторинга (опросы, интервьюирование, анкетирование с использование личных контактов и дистанционных форм взаимодействия) | 1. Рост получателей услуг, в том числе удовлетворенных качеством предоставления образовательных услуг  (*регулярный мониторинг*) |

1. Средние значения показателей по городу (региону)рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям100% [↑](#footnote-ref-1)
2. Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям [↑](#footnote-ref-2)