

**Аналитический отчет о результатах независимой оценки качества
оказания услуг общеобразовательными организациями в ЗАТО г.
Североморск в 2018 году.**

В ЗАТО г. Североморск в 2018 году независимая оценка качества деятельности организаций, осуществляющих услуги в сфере образования, проводилась по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих общеобразовательную деятельность, эмпирическими референтами данного критерия являются:
 - ✓ Доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации
 - ✓ Доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации
2. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности.
Эмпирические референты:
 - ✓ Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуги
3. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»
 - ✓ Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;
 - ✓ Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
4. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».
Эмпирические референты:
 - ✓ Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
 - ✓ Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

В независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории ЗАТО г.

Североморск, приняли участие респонденты 12 общеобразовательных организаций (непосредственно пользующиеся услугой)

Оценка осуществлялась методом опроса. Респондентам предлагалось ответить на ряд вопросов. Показателями удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых общеобразовательной организацией, были следующие:

1. Абсолютно не удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Скорее удовлетворен
4. Полностью удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

Для оценки критерия открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, изучались показатели «Доступность сведений о деятельности организации».

Наиболее высокая оценка по данному критерию, показатель «полностью удовлетворен», «скорее удовлетворен» у следующих образовательных организаций:

- А) МБОУ СОШ №8
- Б) МБОУ СОШ №6
- В) МБОУ СОШ №2

6. Показатели, характеризующие оценку качества образования по удовлетворенности качеством образовательной деятельности в целом, высокими были у следующих организаций:

- А) МБОУ «Гимназия №1»
- Б) МБОУ СОШ №1
- В) МБОУ СОШ №8

7. Показателями, характеризующими оценку качества образовательной деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации» является: доля получателей положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, а также доля получателей, удовлетворенных компетентностью работников организации:

- А) МБОУ СОШ № 10
- Б) МБОУ СОШ №5

8. Критерий «Комфортность условий», в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

- А) МБОУ «Гимназия №1»

Б)МБОУ СШПД

На основе полученных результатов был составлен рейтинг общеобразовательных организаций. Рейтинг образовательных организаций представлен в приложении.

На основе полученных результатов был намечен план мероприятий по повышению качества оказания (выполнения) муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей, в который входит: улучшение работы сайтов общеобразовательных организаций, наполнения их сведениями об образовательной организации и т.д.

Приложение

Рейтинг общеобразовательных организаций в 2018 году.

| № | Название образовательной организации | Баллы | Место в рейтинге |
|----|--------------------------------------|-------|------------------|
| 1 | МБОУ СОШ №8 | 7.59 | 1 |
| 2 | МБОУ СОШ №6 | 7,43 | 2 |
| 3 | МБОУ «Гимназия №1» | 7,4 | 3 |
| 4 | МБОУ СОШ №5 | 7,38 | 4 |
| 5 | МБОУ СОШ №1 | 7,35 | 5 |
| 6 | МБОУ СОШ №2 | 7.3 | 6 |
| 7 | МБОУ СШПД | 7.25 | 7 |
| 8 | МБОУ СОШ №7 | 7,2 | 8 |
| 9 | МБОУ СОШ №9 | 7,17 | 9 |
| 10 | МБОУ СОШ №10 | 7,14 | 10 |
| 11 | МБОУ СОШ №11 | 7,1 | 11 |
| 12 | МБОУ СОШ №12 | 7,09 | 12 |