

## **Итоги работы Общественного совета при администрации Тамбовского района Тамбовской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг в образовательных организациях и учреждениях культуры Тамбовского района за 2016 год**

В рамках работы Общественного совета при администрации Тамбовского района Тамбовской области и в соответствии с Планом мероприятий по организации независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений, учреждений дополнительного образования, учреждений культуры Тамбовского района, оказывающих социальные услуги, в период с 1 февраля по 30 ноября 2016 года была осуществлена независимая оценка качества оказания услуг в образовательных организациях и учреждениях культуры Тамбовского района.

В соответствии со ст.95 ФЗ от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества образовательной деятельности в отношении одной организации проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. В 2015 году Общественным советом при администрации Тамбовского района Тамбовской области независимая оценка качества образовательных услуг проводилась в 8 базовых школах, 14 детских садах, 28 библиотеках Тамбовского района.

В перечень организаций, подлежащих проведению независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году, Общественным советом были включены: - 2 филиала ДШИ

- 2 филиала РДК
- 2 дошкольные организации.

Оценка проводилась по 4 показателям:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;
3. доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников образовательных организаций и организаций культуры;
4. удовлетворенность качеством оказания услуг.

В качестве источника информации для независимой оценки качества оказания услуг использовались сайты организаций, а также результаты социологического опроса.

## Результаты независимой оценки качества оказания услуг в дошкольных образовательных организациях Тамбовского района

В 2016 году независимая оценка качества оказания услуг была проведена в 2 дошкольных образовательных организациях Тамбовского района:

- МАДОУ «детский сад «Колосок»;
- МАДОУ детский сад «Планета детства».

Численность респондентов, участвующих в анкетировании составила 240 человек.

В рамках критерия **«Открытость и доступность информации об организации»** на основе изучения официальных сайтов оценивались:

- наличие сведений о деятельности организации;
- наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;
- наличие документов об организации;
- наличие сведений о реализуемых образовательных программах;
- наличие сведений о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса в организации;
- наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию,
- предоставление платных образовательных услуг;
- наличие сведений о руководителе организации;
- наличие контактных данных руководства организации;
- наличие перечня педагогического состава организации;
- наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;
- наличие взаимодействия участников образовательного процесса с организацией.

Максимально возможный балл – 22.

### Рейтинг дошкольных образовательных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

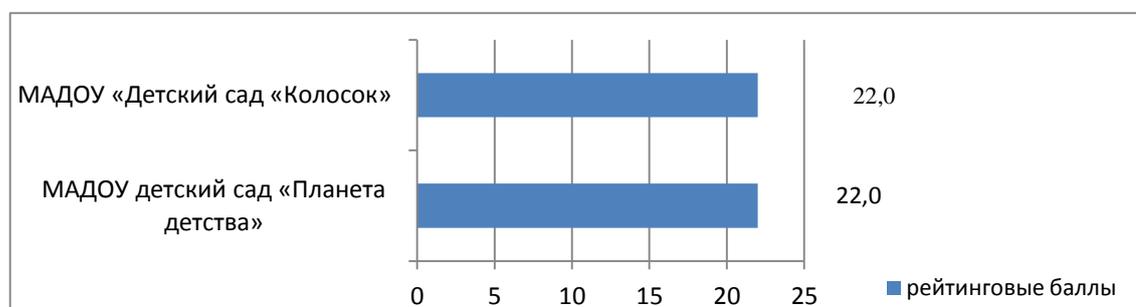
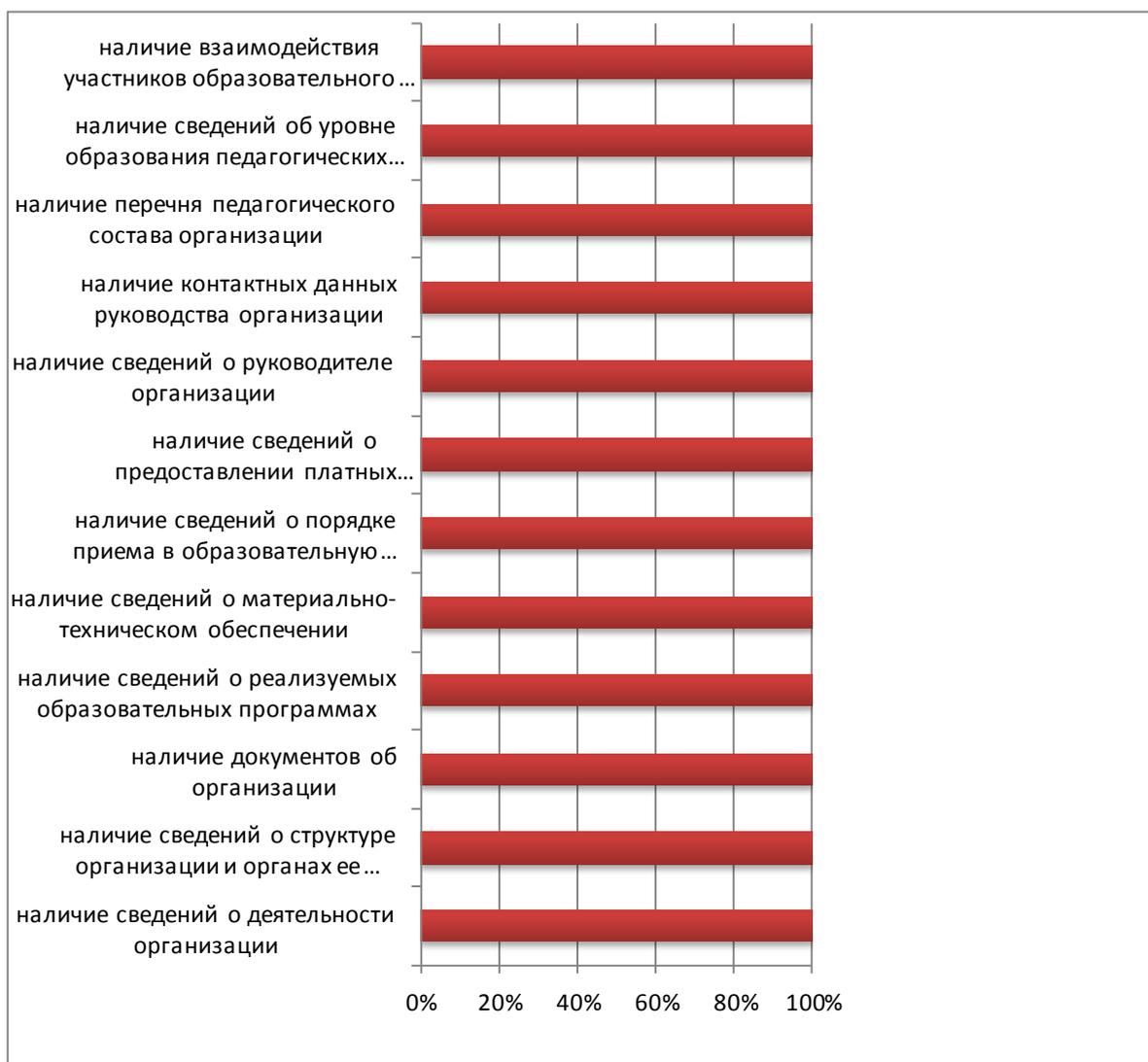


Рис.1

Анализ критерия «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» показал, что по всем позициям обе образовательные организации получили наивысшую оценку (рис.2).

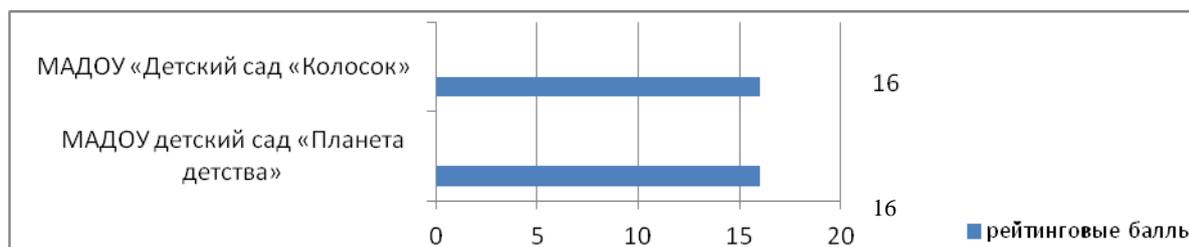


**Рис. 2** Расширенный вариант оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

В рамках критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» оценивались материально-техническое обеспечение организации, наличие необходимых условий укрепления здоровья воспитанников, наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской помощи детям; наличие условий организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья. Источники информации: сайты организаций.

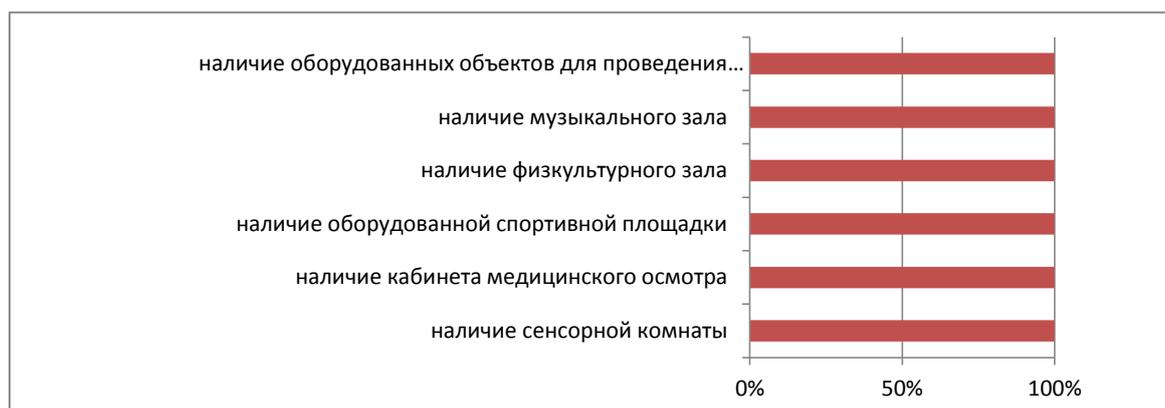
Максимально возможный балл – 16.

**Рейтинг дошкольных образовательных организаций по критерию  
«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная  
деятельность, в том числе для граждан с ограниченными возможностями  
здоровья»**



**Рис.3**

При рассмотрении позиций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» видно, что ситуация по всем из них является удовлетворительной (рис.4).



**Рис. 4 Расширенный вариант оценки критерия «Комфортность условий, в которых  
осуществляется образовательная деятельность, в том числе для граждан с  
ограниченными возможностями здоровья»**

Оценка следующих двух критериев осуществлялась исключительно путем социологического опроса респондентов, которым предлагалось выбрать один из четырех вариантов ответа анкеты:

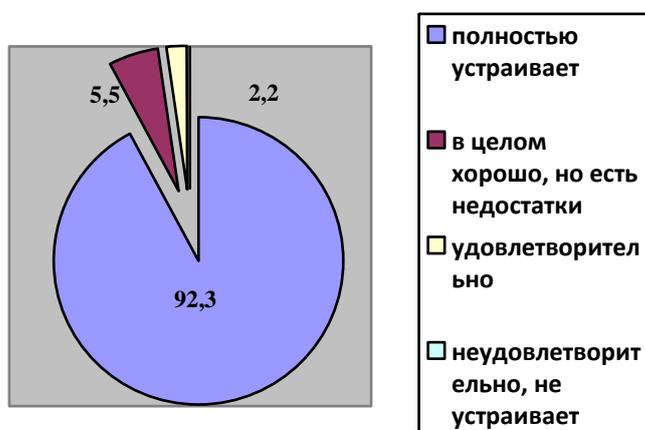
1. полностью устраивает
2. в целом хорошо, но есть недостатки
3. удовлетворительно
4. неудовлетворительно, не устраивает

По критерию **Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников образовательной организации** родители оценивали доброжелательность и вежливость работников организации, а также указывали, насколько они удовлетворены профессиональной компетентностью работников дошкольных образовательных организаций.

Выстроенный на основе полученных результатов рейтинг позволил увидеть, что значительную часть родителей полностью устраивает доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.

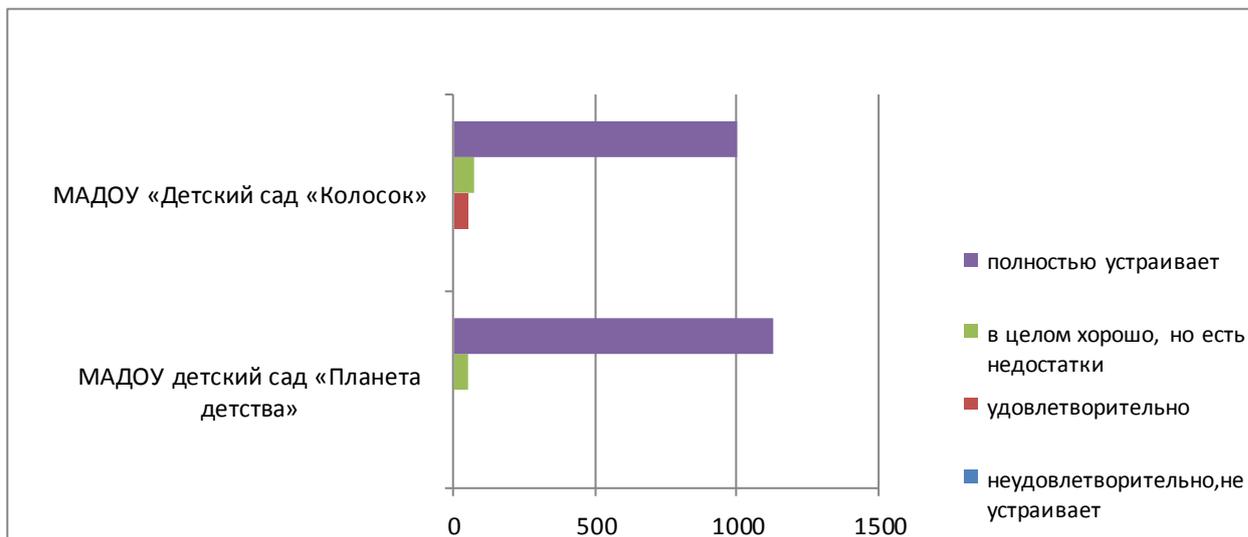
### **Рейтинг дошкольных образовательных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников образовательной организации»**

Анализ информации показывает, что в целом по критерию наблюдается весьма благоприятная ситуация. Количество респондентов, которые выбрали ответ «полностью устраивает» по показателю **«Доброжелательность, вежливость сотрудников образовательной организации»** (рис. №5) и **«Компетентность сотрудников образовательной организации»** (рис. №7), составляет 92,3% и 91%.



**Рис. 5** Количественное распределение ответов родителей по оценке показателя «Доброжелательность, вежливость сотрудников образовательной организации»

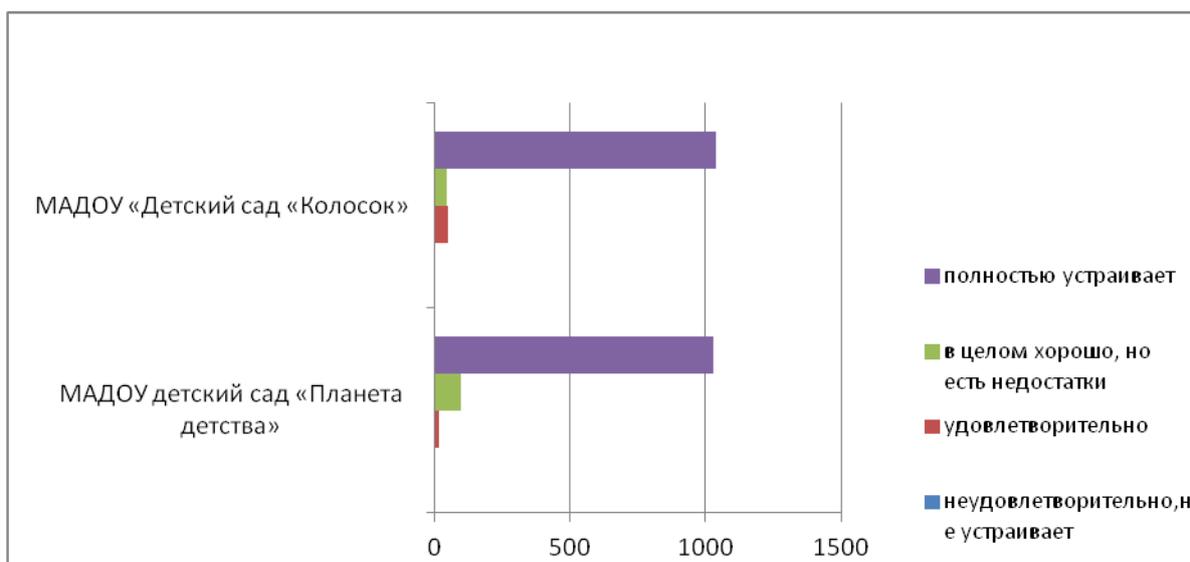
Рассмотрев ответы в расширенном варианте, видно, что лишь незначительная часть респондентов по данным показателям выбрала оценку «удовлетворительно». Ответ «Неудовлетворительно, не устраивает» не набрал ни одного балла.



**Рис. 6** Расширенный вариант оценки показателя «Доброжелательность, вежливость сотрудников образовательной организации»



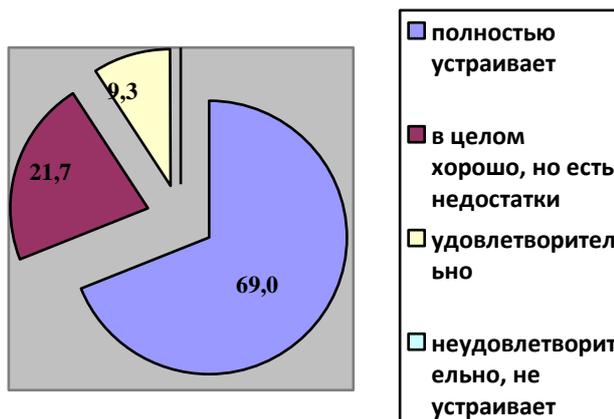
**Рис. 7** Количественное распределение ответов родителей по оценке «Компетентность сотрудников образовательной организации»



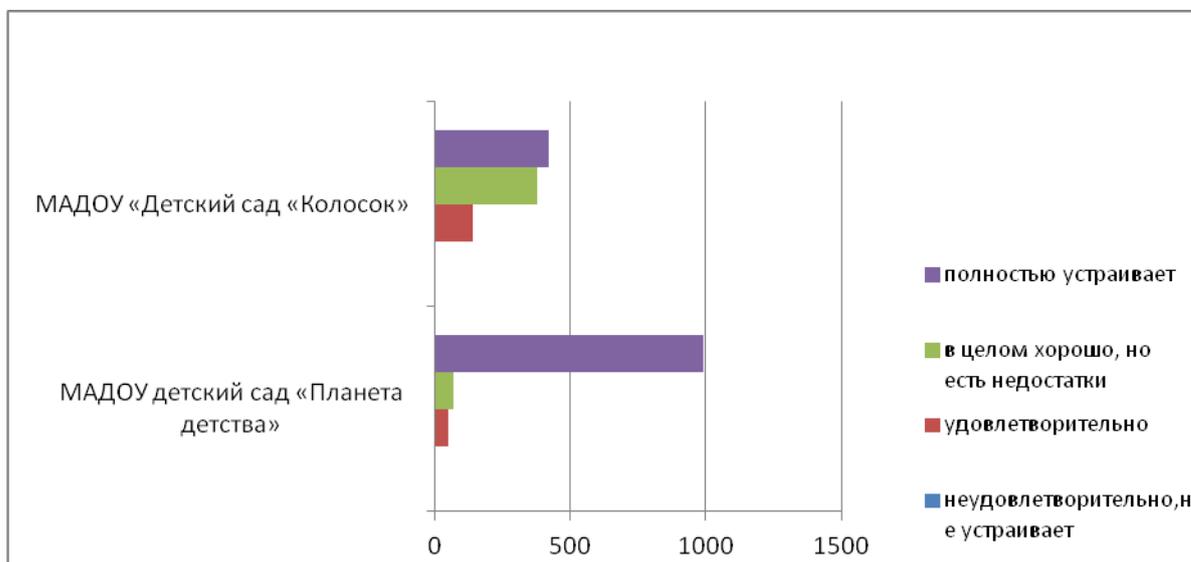
**Рис. 8** Расширенный вариант оценки показателя «Компетентность сотрудников образовательной организации»

Результаты социологического опроса родителей воспитанников послужили основой и для оценивания качества образовательной деятельности по критерию **«Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»**. Источники информации: анкеты родителей.

- В рамках данного критерия оценивались следующие три показателя:
- удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;
  - удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;
  - готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

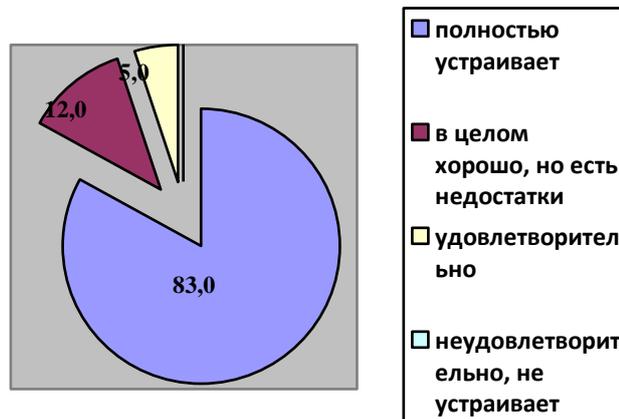


**Рис. 9** Количественное распределение ответов родителей по оценке показателя **«Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации»**

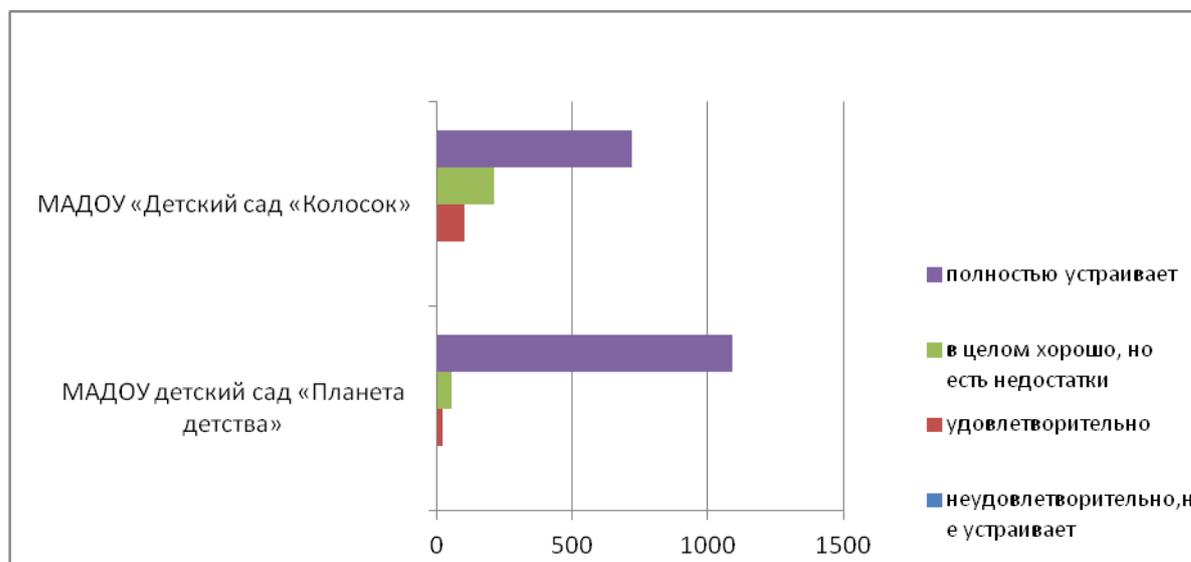


**Рис. 10** Расширенный вариант оценки показателя **«Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации»**

Проанализировав ответы родителей, можно увидеть, что лишь незначительная их часть адресовала претензии к материально-техническому обеспечению.



**Рис. 11** Количественное распределение ответов родителей по оценке показателя «Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг»



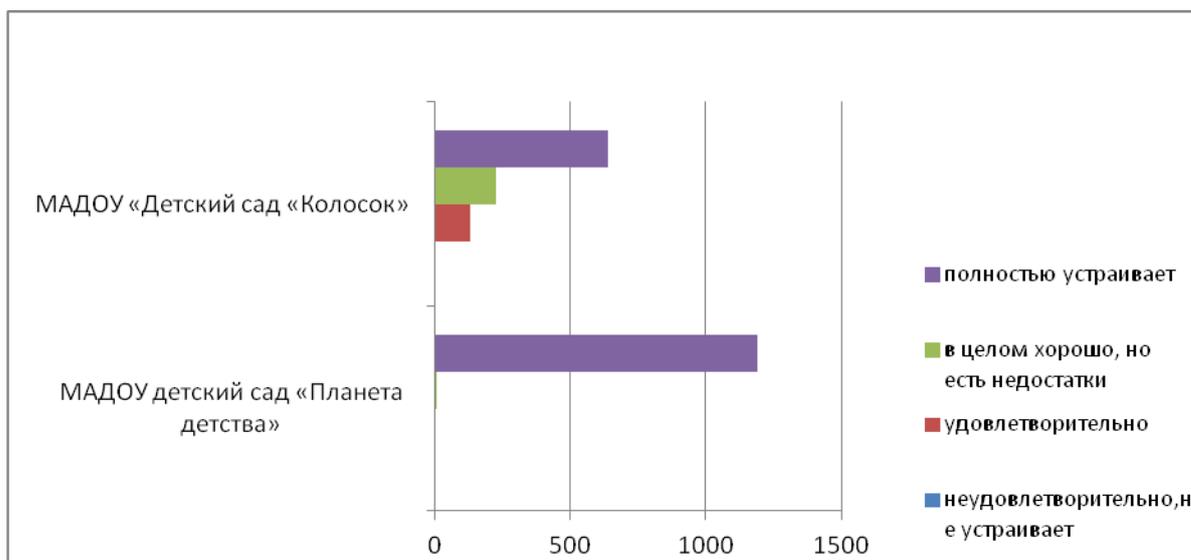
**Рис. 12** Расширенный вариант оценки показателя «Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг»

К качеству предоставляемых образовательных услуг нареканий у родителей практически нет (83% ответов «Полностью устраивает»).

Следующий показатель показывает, что 83,5% родителей готовы рекомендовать дошкольную организацию, в которой воспитывается их ребенок, своим родственникам и знакомым (рис.13).



**Рис. 13** Количественное распределение ответов родителей по оценке показателя «Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым»



**Рис. 14** Расширенный вариант оценки показателя «Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым»

## Результаты независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях культуры Тамбовского района

В 2016 году независимая оценка качества оказания услуг была проведена в 4 учреждениях культуры Тамбовского района:

- филиале МБУ ДО «Детская школа искусств п. Строитель» в с. Горелое;
- филиале МБУ ДО «Детская школа искусств п. Строитель» в с. Черняное;
- филиале МАУК «Тамбовский районный Дом культуры» в с. Кузьмино-Гать;
- филиале МАУК «Тамбовский районный Дом культуры» в с. Стрельцы.

Численность респондентов, участвующих в анкетировании составила 190 человек.

Оценка всех критериев осуществлялась исключительно путем социологического опроса респондентов, которым предлагалось выбрать один из вариантов ответа анкеты:

1. полностью устраивает
2. удовлетворительно
4. неудовлетворительно, не устраивает

### Рейтинг учреждений культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

В показателе «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» участникам социологического опроса было предложено оценить удовлетворенность информированием о новых мероприятиях.

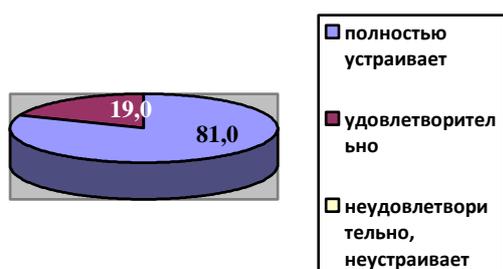
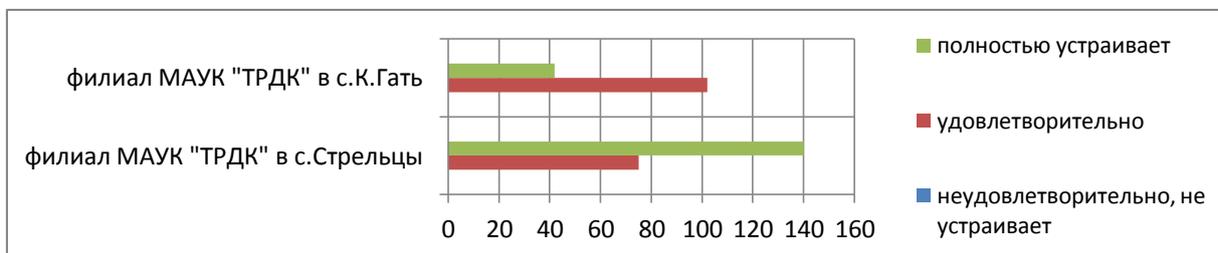
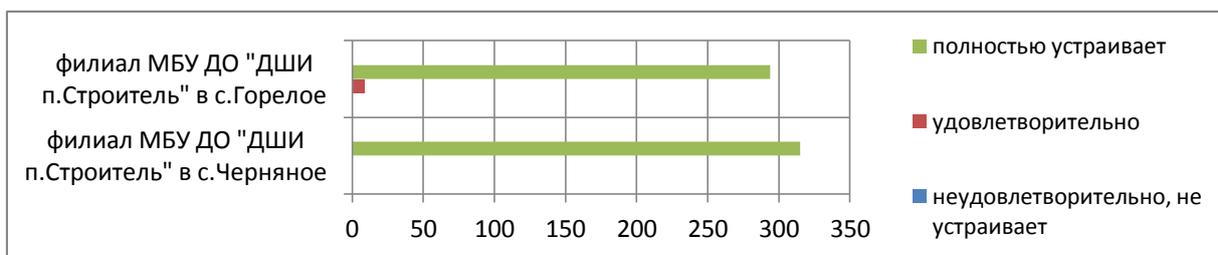


Рис.1 Количественное распределение ответов респондентов по оценке показателя «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»

Рассмотрев ответы в расширенном варианте, видно, что лишь незначительная часть респондентов по данному показателю поставила оценку «Удовлетворительно», большая их часть выбрала ответ «Полностью устраивает».

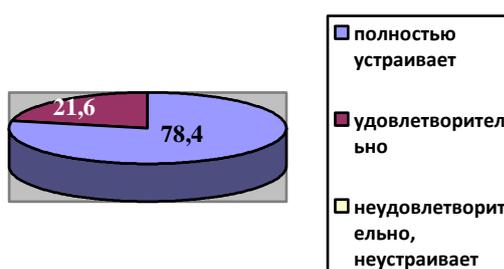


**Рис. 2 и 3** Расширенный вариант оценки показателя «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»

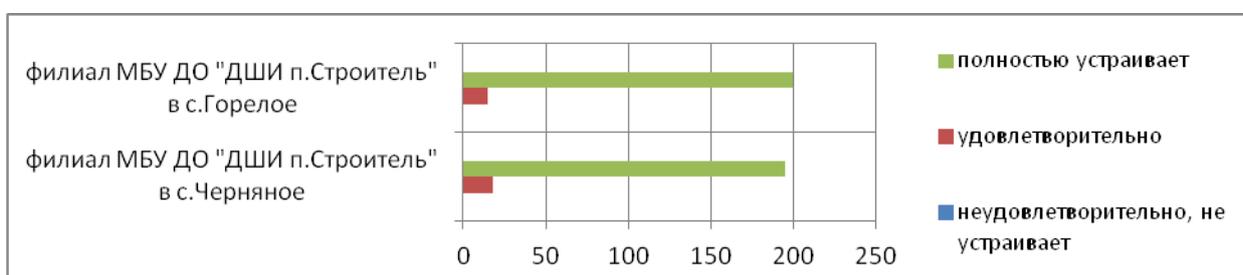
В рамках критерия «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» оценивались уровень комфортности пребывания в учреждении культуры, удовлетворенность транспортной и пешей доступностью, удобство графика работы учреждения культуры.

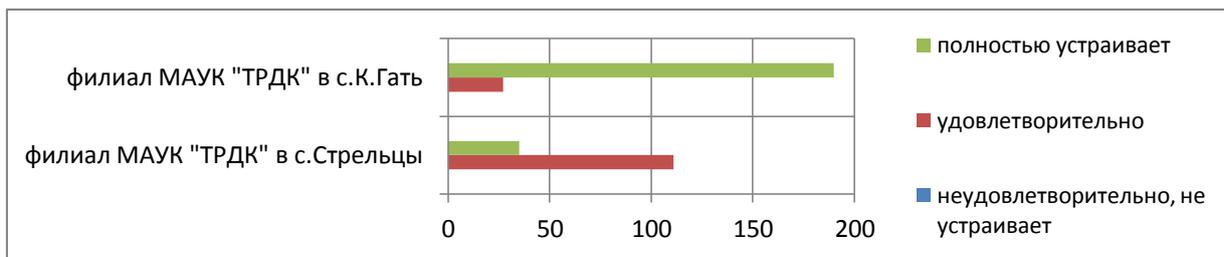
### Рейтинг учреждений культуры по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения»

Проанализировав ответы, можно увидеть, что все три следующих позиции данного критерия имеют практически одинаковый результат.

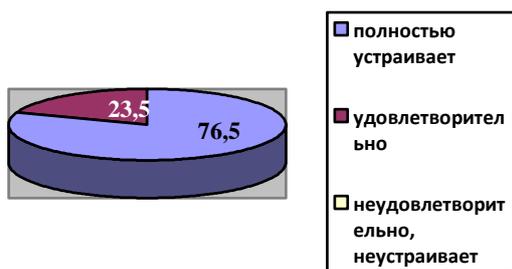


**Рис. 4** Количественное распределение ответов респондентов по оценке показателя «Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры»

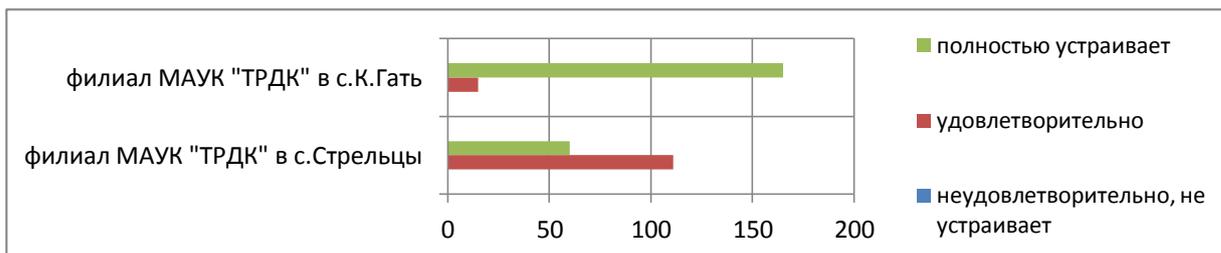
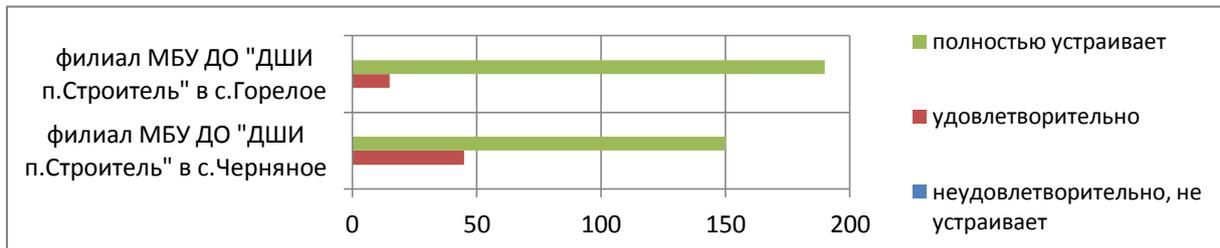




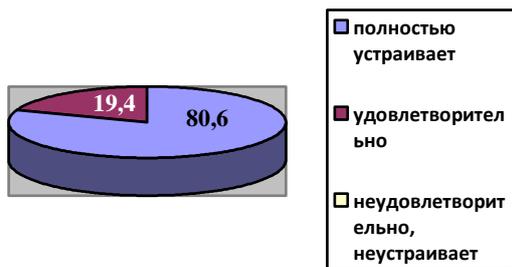
**Рис. 5 и 6** Расширенный вариант оценки показателя «Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры»



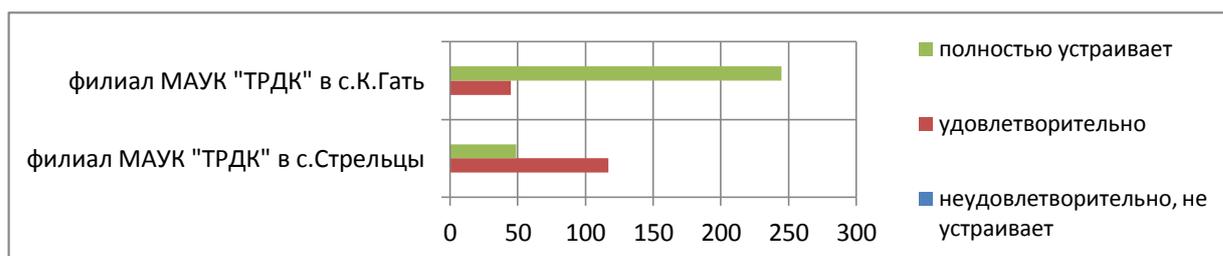
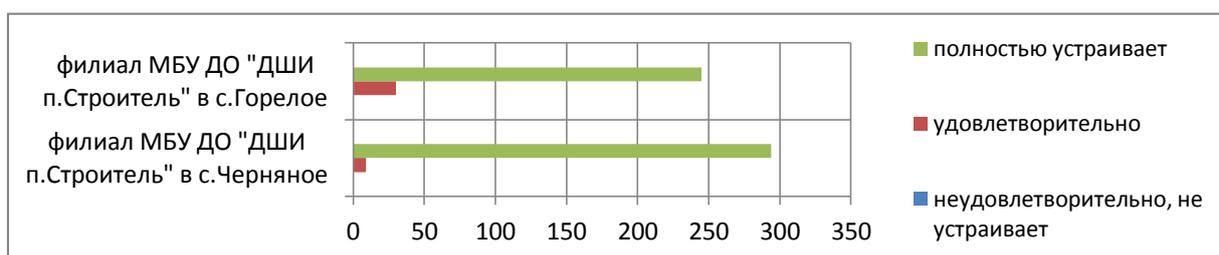
**Рис. 7** Количественное распределение ответов респондентов по оценке показателя «Удовлетворенность транспортной и пешей доступностью учреждения культуры»



**Рис. 8 и 9** Расширенный вариант оценки показателя «Удовлетворенность транспортной и пешей доступностью учреждения культуры»



**Рис. 10** Количественное распределение ответов респондентов по оценке показателя «Удобство графика работы учреждения культуры»



**Рис. 11 и 12** Расширенный вариант оценки показателя «Удобство графика работы учреждения культуры»

По критерию **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры** респонденты оценивали доброжелательность и вежливость работников учреждений, а также указывали насколько они удовлетворены профессиональной компетентностью работников учреждений культуры.

Полученный результат позволил увидеть, что значительную часть респондентов (87,5%) полностью устраивает доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений культуры.

## Рейтинг учреждений культуры по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры»

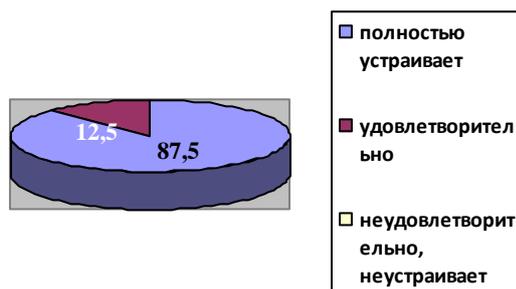


Рис. 13 Количественное распределение ответов респондентов по оценке показателя «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры»

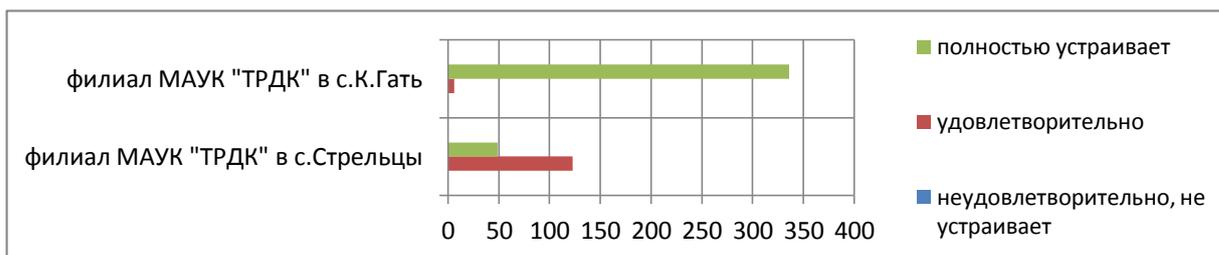
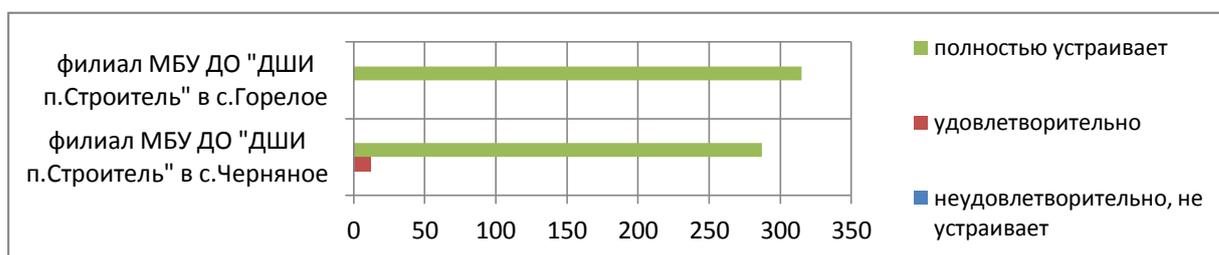


Рис. 14 и 15 Расширенный вариант оценки показателя «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры»

## Рейтинг учреждений культуры по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

Проанализировав ответы, можно увидеть, что все три следующих позиции данного критерия имеют практически одинаковый результат. Большая часть респондентов выбрала ответ «Полностью устраивает».

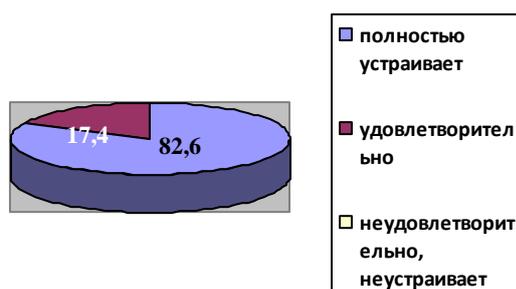
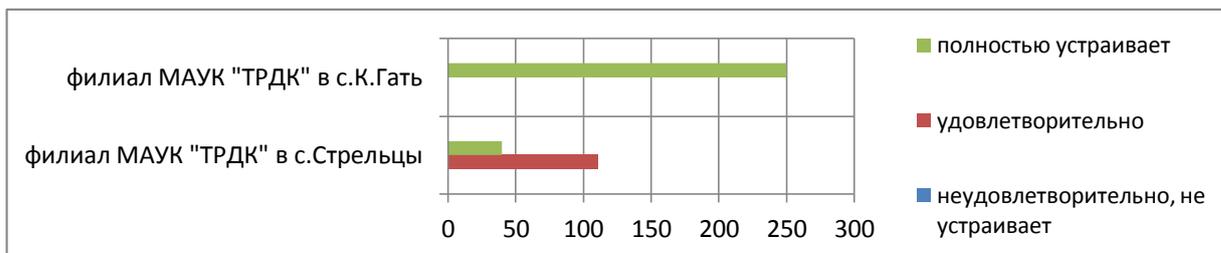
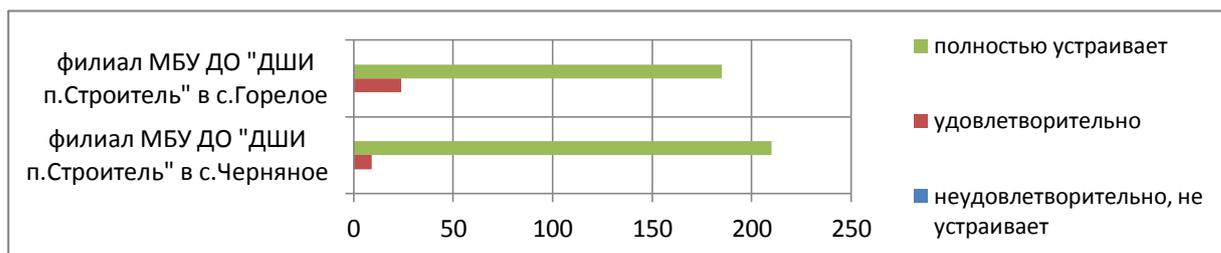
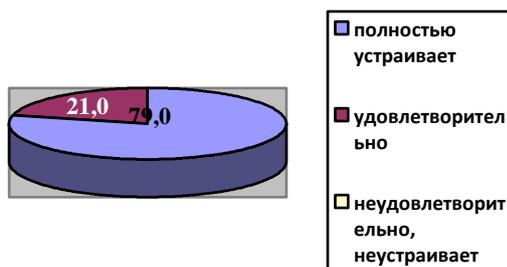


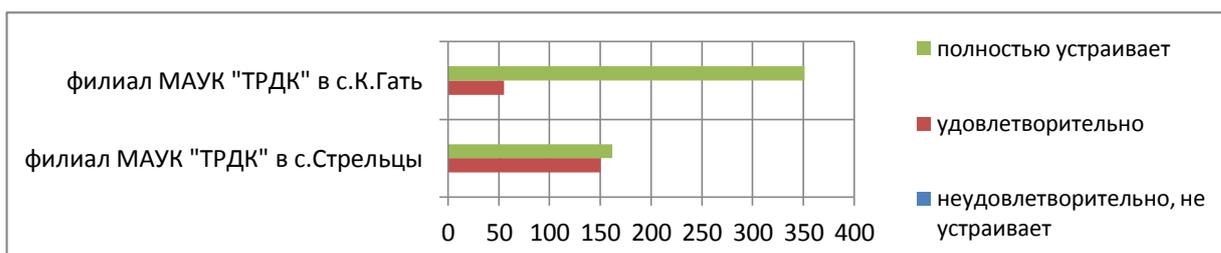
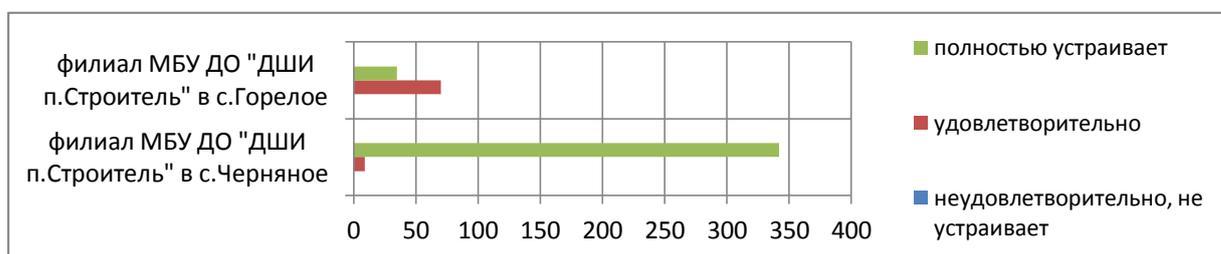
Рис. 16 Количественное распределение ответов респондентов по оценке показателя «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом»



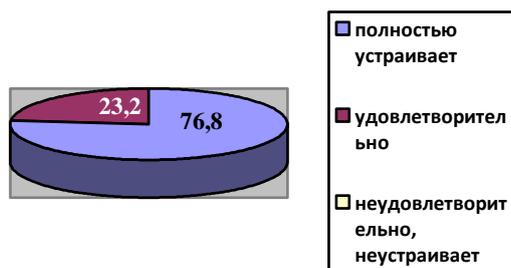
**Рис. 17 и 18** Расширенный вариант оценки показателя «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом»



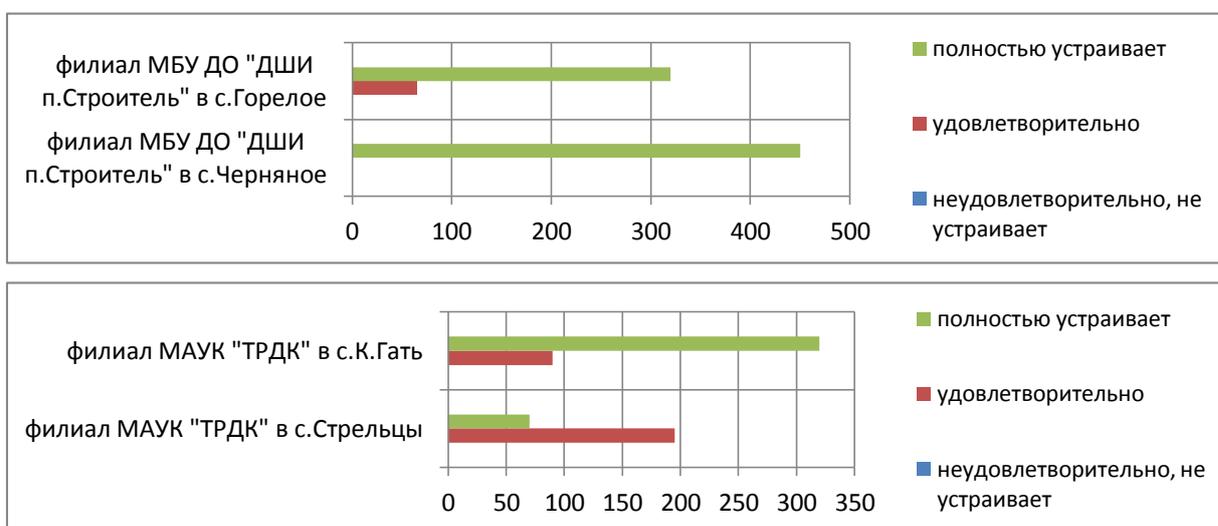
**Рис. 19** Количественное распределение ответов респондентов по оценке показателя «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам»



**Рис. 20 и 21** Расширенный вариант оценки показателя «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам»



**Рис. 22** Количественное распределение ответов респондентов по оценке показателя «**Качество проведения культурно-массовых мероприятий**»



**Рис. 23 и 24** Расширенный вариант оценки показателя «**Качество проведения культурно-массовых мероприятий**»

На основе полученных результатов членами Общественного совета при администрации Тамбовского района Тамбовской области выработан ряд предложений по улучшению качества предоставления социальных услуг населению образовательным организациям и организациям культуры. На заседании Общественного совета от 21.12.2016 г. качество и объективность проведённой независимой оценки качества оказания услуг в образовательных организациях и организациях культуры Тамбовского района Тамбовской области за 2016 год в целом было признано удовлетворительным.