

**Отчет о деятельности
Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания
услуг муниципальными учреждениями Обливского района в сфере
культуры, охраны здоровья и образования
за 2018 год**

В 2018 году Общественным советом совместно с Отделом культуры, учреждением здравоохранения реализованы следующие мероприятия:

1. *В сфере здравоохранения* было проведено анкетирование населения по вопросу качества оказываемых медицинских услуг. Обследованием охвачено 182 человека, из них 122-получивших амбулаторную медицинскую помощь, 60 человек получивших стационарную медицинскую помощь. Результаты анкетирования были проведены членами Общественного совета, руководствуясь следующими нормативными документами:

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»,

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»,

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

- Примерный расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций (амбулаторные условия),

- Примерный расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций

(стационарные условия, санаторно-курортные организации, психиатрические больницы),

- Мониторинг проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в субъектах Российской Федерации.

Методика расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций показала следующие результаты:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами.

Максимальное количество баллов (без учета коэффициента) - 100.

В помещениях и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» проверяется наличие информации и форма ее размещения, обеспечивающая доступность, наглядность, понятность, актуальность, полноту, достоверность информации, а также простоту и понятность ее восприятия. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие.

На информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации проверяется наличие информации в соответствии с п.п.1- 48.3 Примерного расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций.

Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации).

Максимальное количество баллов (без учета коэффициента) - 100.

Оценивается наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан, возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением). По 30 баллов присваивается за каждый функционирующий дистанционный способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов.

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

По каждому из условий присваивается 0 или 1 балл. Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Максимальное количество баллов (без учета коэффициента) - 100.

Оценивается:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Показатель 3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

По каждому из условий присваивается 0 или 1 балл. Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Максимальное количество баллов (без учета коэффициента) - 100.

Оценивается:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

При оценке санаторно-курортных учреждений и психиатрических больниц Общественный совет по НОК рассчитывает количество баллов по показателю 2.2 на основании сведений, представленных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления, по выполнению государственного задания/обеспечения норматива занятости койки в году, предшествующем году проведения независимой оценки. % выполнения государственного задания/обеспечения норматива занятости койки = количество баллов.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУЗ ЦРБ Обливского района по показателям, характеризующим критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями №№ 1.1, 1.2, 3.1, 3.2 следующие:

С учетом проведенной Общественным советом по НОК независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУЗ ЦРБ Обливского района, а также на основании действующих нормативно-правовых документов, регламентирующих проведение НОК, методик расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций, произведен расчет баллов по показателям:

Показатель	Результат
1.1 Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными	30

нормативными правовыми актами.	
1.2 Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации).	30
3.1 Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	24
3.2 Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32

Голосование членов Общественного совета по НОК о согласии с результатами расчета баллов по показателям 1.1, 1.2, 3.1, 3.2:

ПРОГОЛОСОВАЛО: Всего- 7.

«ЗА»-7.

«ПРОТИВ» - нет

Для улучшения качества работы МБУЗ ЦРБ «Обливского района» уделяется большое внимание профилактике, здоровому образу жизни. С этой целью разработан План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации на 2019 год, который включает в себя наименование мероприятий, срок реализации, ожидаемый результат и показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий.

В сфере культуры в октябре 2018 года Общественным советом проводилась независимая оценка качества образовательной деятельности МБУ ДО «Обливская ДМШ»:

1) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОК ОД

1.1) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»).

1.2) Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

1.3) Письмо Минобрнауки России от 03.04.2015 № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

1.4) Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

1.5) Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

1.6) Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо № 02-860 от 14.09.2016 «О направлении методических рекомендаций» департамента стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации).

2) Сроки проведения НОК ОД

Независимая оценка проводилась в октябре 2018 года.

3) Информационная база НОК ОД

В ходе проведения НОК ОД образовательной организации используются:

а) Данные официального сайта организации через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта.

б) Данные, содержащиеся в форме федерального статистического наблюдения (ФСН) 1-ДО.

в) Другая статистическая и отчетная информация о деятельности образовательной организации, полученная с ее официального сайта.

г) Сведения, содержащиеся в отчетах о результатах самообследования (и /или публичных докладах) образовательной организации.

д) Данные социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг.

4) Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» независимая оценка проводится по четырем основным критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации;
- удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации.

Для мониторинга сайта используется перечень сведений об образовательной организации, которые должны быть представлены на ее официальном сайте (Приложение 2). Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта образовательной организации по правилам, изложенным в Приложении 2.

5. Общая характеристика объектов независимой оценки качества образовательной деятельности

Независимая оценка качества образовательной деятельности проведена в:

№ п/п	Организации дополнительного образования	Общее количество учащихся
1	МБУДО «Обливская детская музыкальная школа» (Обливская ДМШ)	151

6. Показатели открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации

Проведен мониторинг сайта организации дополнительного образования (ОДО). Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 2.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайта учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. Если, например, на сайте организации был представлен документ, содержащий устаревшую информацию, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее невозможно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде страницы) на сайте не представлена или не находится через поиск.

Таблица 1 – Показатели, характеризующие открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на октябрь 2018 г.)

№	ОДО	Максимум 10 баллов				Всего, баллов.
		Полнота и актуальность информации об организации	Наличие сведений о педагогических работниках организации	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	

1	МБУДО «Обливская ДМШ»	9,8	10,0	7,0	0,0	26,8
---	-----------------------	-----	------	-----	-----	------

Таблица 2 – Дефициты сайта по показателям, характеризующим открытость и доступность информации (по состоянию на октябрь 2018 г.)

№	ОДО	Дефициты
1	МБУДО «Обливская ДМШ»	1) Отсутствие возможности внесения предложений (электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации, электронная приемная, блог). 2) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.

Сформулируем наиболее общие выводы по данному разделу применительно к организации дополнительного образования Обливского района Ростовской области:

1) Желательно размещать на сайте более подробное описание материально-технического обеспечения организации, ориентированное, в первую очередь, на потребителей образовательных услуг (Приложение 2, пп. 29-35).

2) На сайте ОДО отсутствует электронный сервис (электронная приемная) для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации, с помощью которого можно вносить предложения (взаимодействовать с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации – Приложение 2, п. 52). Однако имеется специальная форма обратной связи, которая по функциям соответствует обычной электронной почте. Посылаемые сообщения на сайте организации не публикуются.

3) На сайте нет сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (Приложение 2, пп. 53-56).

7. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Проведена оценка организации дополнительного образования Обливского района Ростовской области по показателям комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Таблица 3 – Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

	Максимум 10 баллов							Всего, баллов
	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие дополнительных образовательных программ	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие условий для беспрепятственного доступа инвалидов	
ОДО	5	0	10	10	10	0	0	35
МБУДО «Обливская ДМШ»								

Таблица 4 – Дефициты организации дополнительного образования Обливского района Ростовской области по показателям комфортности условий образовательной деятельности

№	ОДО	Дефициты
1	МБУДО «Обливская ДМШ»	1) Отсутствие в организации автотранспортных средств, предназначенных для перевозки учащихся. 3) Отсутствие в организации столовой (буфета). 4) В штате организации нет социального педагога. 5) В штате организации нет медицинского работника (-в).

8. Описание выборки социологического опроса получателей образовательных услуг

В опросе приняли участие 80 родителей учащихся

Таблица 5 – Выборка социологического опроса чел.

№ п/п	ОДО	Численность учащихся	Количество опрошенных родителей
1	МБУДО «Обливская ДМШ»	151	80

Распределение опрошенных родителей по полу, возрасту и уровню образования представлено в таблицах 6-8. Распределение ответов групп респондентов на вопрос о поле ребенка представлено в таблице 9.

Таблица 6 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

№ п/п	ОДО	мужской	женский	итого
1	МБУДО «Обливская ДМШ»	23,6	76,4	100,0

Таблица 7 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

№ п/п	ОДО	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	старше 55	
1	МБУДО «Обливская ДМШ»	1,2	40,3	46,3	10,2	2,0	100,0

Таблица 8 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваше образование», %

№ п/п	ОДО	Образование						Итого
		неполное среднее	среднее	среднее специальное	неполное высшее	высшее	ученая степень	
1	МБУДО «Обливская ДМШ»	4,1	14,2	43,9	6,1	31,8	0,0	100,0

Таблица 9 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Укажите пол Вашего ребенка (если у Вас несколько детей, которые посещают ОДО, то указывайте старшего ребенка)», %

№ п/п	ОДО	мальчик	девочка	итого
1	МБУДО «Обливская ДМШ»	42,0	58,0	100,0

Таблица 10 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Сколько лет Ваш ребенок посещает данную организацию дополнительного образования?», %

№ п/п	ОДО	Количество лет			итого
		до 3-х лет	от 3-х до 6-ти лет	более 6-ти лет	
1	МБУДО «Обливская ДМШ»	47,9	43,1	9,0	100,0

В среднем 33,6% учащихся ОДО опрошенных родителей посещают анализируемые организации от 3-х до 6-ти лет.

Таким образом, можно сделать вывод, что опрошенные родители имеют достаточные временные основания для оценки качества образовательных услуг организации ДО.

9. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников образовательных организаций

Социологический компонент независимой оценки качества образовательных услуг, который реализовывался в исследовании через опрос родителей учащихся ОДО, был направлен на изучение следующих позиций:

- восприятие коммуникативных качеств сотрудников образовательной организации и социально-психологического климата в организации;
- степень удовлетворенности профессиональными качествами сотрудников образовательной организации.

А) Коммуникативные качества сотрудников образовательных организаций и социально-психологический климат

Анализ результатов восприятия родителями учащихся ОДО коммуникативных качеств сотрудников образовательной организации и социально-психологического климата в организации показывает, что респонденты высоко оценивают (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) все изучаемые параметры (таблицы 11-12):

- вежливость и доброжелательность администрации ОДО (оценка удовлетворенности – 100,0%; средние оценки параметра – 9,9 баллов);
- вежливость и доброжелательность педагогов ОДО (оценка удовлетворенности – 100,0%; средние оценки параметра – 9,9 баллов);
- вежливость и доброжелательность технического персонала (оценка удовлетворенности – 100,0%; средние оценки параметра – от 9,8 до 9,9 баллов);

- отношения Вашего ребенка с педагогами ОДО (оценка удовлетворенности – 100,0%; средние оценки параметра – от 9,9 до 10,0 баллов);

- отношения Вашего ребенка с другими детьми, посещающими ОДО (оценка удовлетворенности – 100,0%; средние оценки параметра – от 9,8 до 9,9 баллов);

- обеспечение администрацией и педагогами психологического комфорта учащихся в ОДО (оценка удовлетворенности – 100,0%; средние оценки параметра – 9,9 баллов).

Таблица 11 – Доля удовлетворенных коммуникативными качествами сотрудников организации ДО Обливского района Ростовской области и социально-психологическим климатом (процент респондентов, которые выставили от 5 до 10 баллов по 10-ти балльной шкале), %

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
1	вежливость и доброжелательность администрации ОДО	100,0
2	вежливость и доброжелательность педагогов ОДО	100,0
3	вежливость и доброжелательность технического персонала	100,0
4	отношения Вашего ребенка с педагогами ОДО	100,0
5	отношения Вашего ребенка с другими детьми, посещающими ОДО	100,0
6	обеспечение администрацией и педагогами психологического комфорта учащихся в ОДО	100,0

Таблица 12 – Средние оценки параметров, характеризующих коммуникативные качества сотрудников организации ДО Обливского района Ростовской области и социально-психологический климат, баллы

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
1	вежливость и доброжелательность администрации ОДО	9,9
2	вежливость и доброжелательность педагогов ОДО	9,9
3	вежливость и доброжелательность технического персонала	9,8
4	отношения Вашего ребенка с педагогами ОДО	9,9
5	отношения Вашего ребенка с другими детьми, посещающими ОДО	9,8
6	обеспечение администрацией и педагогами психологического комфорта учащихся в ОДО	9,9

Б) Компетентность работников образовательных организаций

Профессиональные качества и компетентность сотрудников анализируемой организации ДО Обливского района Ростовской области оцениваются родителями учащихся также достаточно высоко (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 13-14):

- содержание и характер деятельности детских объединений в ОДО (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра изменяются в пределах от 9,8 до 9,9 баллов);

- квалификация и профессиональная компетентность педагогов и профильных специалистов (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра изменяются в пределах от 9,9 до 10,0 баллов);

- справедливость оценки педагогом достижений и возможностей каждого ребенка (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 9,9 баллов);

- учет педагогами индивидуальных особенностей детей (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 9,9 баллов);

- управленческая деятельность администрации ОДО по организации работы учреждения (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 9,9 баллов);

- учет администрацией ОДО мнений родителей при принятии управленческих решений, готовность сотрудничать с родителями (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 9,8 баллов).

Таблица 13 – Доля удовлетворенных компетентностью сотрудников организации ДО Обливского района Ростовской области (процент респондентов, которые выставили от 5 до 10 баллов по 10-ти балльной шкале), %

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
1	содержание и характер деятельности детских объединений в ОДО	100,0
2	квалификация и профессиональная компетентность педагогов и профильных специалистов / преподавателей	100,0
3	справедливость оценки педагогом достижений и возможностей каждого ребенка	100,0
4	учет педагогами индивидуальных особенностей детей	100,0
5	управленческая деятельность администрации ОДО по организации работы учреждения	100,0
6	учет администрацией ОДО мнений родителей при принятии управленческих решений, готовность сотрудничать с родителями	100,0

Таблица 14 – Средние оценки параметров, характеризующих компетентность сотрудников организации ДО Обливского района Ростовской области, баллы

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
1	содержание и характер деятельности детских объединений в ОДО	9,8
2	квалификация и профессиональная компетентность педагогов и профильных специалистов / преподавателей	10,0
3	справедливость оценки педагогом достижений и возможностей каждого ребенка	9,9
4	учет педагогами индивидуальных особенностей детей	9,9
5	управленческая деятельность администрации ОДО по организации работы учреждения	9,9
6	учет администрацией ОДО мнений родителей при принятии управленческих решений, готовность сотрудничать с родителями	9,8

10. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности образовательной организации

Инструментарий социологического опроса родителей учащихся ОДО содержал в себе блок вопросов, посвященных оценке материально-технического обеспечения организации, информационной обеспеченности, а также качества образования и воспитательной работы.

А) Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации

Результаты опроса по блоку «материально-техническое и информационное обеспечение» деятельности анализируемой организации ДО Обливского района Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблицы 15-16):

- комфортность пребывания в ОДО (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – от 9,5 до 9,7 баллов);
- санитарно-гигиенические условия в ОДО (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 99,3% до 100,0%, средние оценки параметра – от 9,4 до 9,8 баллов);
- обеспеченность ОДО учебным оборудованием и наглядными пособиями (оценка удовлетворенности – изменяется в пределах от 96,6% до 100,0%, средние оценки параметра – от 8,7 до 9,5 баллов);
- полнота, доступность и актуальность информации о деятельности ОДО на официальном сайте организации (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – от 9,7 до 9,8 баллов);
- полнота и своевременность информации о деятельности ОДО при личном общении с родителями (на собраниях или индивидуально) (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 99,3% до 100,0%, средние оценки параметра – от 9,7 до 9,8 баллов);
- организация охраны и соблюдение безопасности пребывания ребенка в ОДО (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 99,3% до 100,0%, средние оценки параметра – от 9,5 до 9,7 баллов).

Таблица 15 – Доля удовлетворенных материально-техническим и информационным обеспечением организации ДО Обливского района Ростовской области (процент респондентов, которые выставили от 5 до 10 баллов по 10-ти балльной шкале), %

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
1	комфортность пребывания в ОДО	100,0
2	санитарно-гигиенические условия в ОДО	100,0
3	обеспеченность ОДО учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения занятий	100,0
4	полнота, доступность и актуальность информации о деятельности ОДО на	100,0

	официальном сайте организации	
5	полнота и своевременность информации о деятельности ОДО при личном общении с родителями (на собраниях или индивидуально)	100,0
6	организация охраны и соблюдение безопасности пребывания ребенка в ОДО	100,0

Таблица 16 – Средние оценки параметров, характеризующих удовлетворенность потребителей материально-техническим и информационным обеспечением организаций ДО Обливского района Ростовской области, баллы

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
1	комфортность пребывания в ОДО	9,7
2	санитарно-гигиенические условия в ОДО	9,8
3	обеспеченность ОДО учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения занятий	9,5
4	полнота, доступность и актуальность информации о деятельности ОДО на официальном сайте организации	9,7
5	полнота и своевременность информации о деятельности ОДО при личном общении с родителями (на собраниях или индивидуально)	9,7
6	организация охраны и соблюдение безопасности пребывания ребенка в ОДО	9,7

Б) Качество образования и воспитательная работа

Результаты опроса по блоку «качество образования и воспитательная работа» деятельности организации ДО Обливского района Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 17-18):

- создание в ОДО условий для проявления способностей и развития ребенка (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – от 9,6 до 9,8 баллов);

- уровень достижений детей по результатам обучения в ОДО (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – от 9,5 до 9,7 баллов);

- характер воспитательной работы в ОДО по формированию патриотизма, гражданской ответственности, нравственности (оценка удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – от 9,8 до 9,9 баллов).

Таблица 17 – Доля удовлетворенных качеством образования и воспитательной работой ОДО Обливского района Ростовской области (процент респондентов, которые выставили от 5 до 10 баллов по 10-ти балльной шкале), %

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
-------	-----------	-----------------------

1	создание в ОДО условий для проявления способностей и развития ребенка	100,0
2	уровень достижений детей по результатам обучения в ОДО (участие детей в мероприятиях районного, областного и иных уровней)	100,0
3	характер воспитательной работы в ОДО по формированию патриотизма, гражданской ответственности, нравственности	100,0

Таблица 18 – Средние оценки параметров, характеризующих удовлетворенность потребителей качеством образования и воспитательной работой ОДО Обливского района Ростовской области, баллы

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
1	создание в ОДО условий для проявления способностей и развития ребенка	9,6
2	уровень достижений детей по результатам обучения в ОДО (участие детей в мероприятиях районного, областного и иных уровней)	9,7
3	характер воспитательной работы в ОДО по формированию патриотизма, гражданской ответственности, нравственности	9,9

В) Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Эмпирические замеры фиксируют высокие показатели готовности родителей рекомендовать анализируемую организацию дополнительного образования Обливского района Ростовской области своим родственникам и знакомым (таблица 19).

Таблица 19 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать обучение в данной образовательной организации Вашим родственникам и знакомым?», %

№ п/п	Параметры	МБУДО «Обливская ДМШ»
1	готов	77,6
2	скорее готов	21,1
3	скорее не готов	0,7
4	не готов	0,0
5	затрудняюсь ответить	0,7

От 98,7% до 100,0% опрошенных родителей учащихся ОДО Обливского района Ростовской области выражают готовность рекомендовать организацию для обучения своим родственникам и знакомым.


Таким образом, по данным социологического опроса, родители учащихся рассматриваемой образовательной организации высоко оценивают материально-технические условия обучения, коммуникативные и профессиональные компетенции педагогов и администрации, содержание

образовательного процесса и воспитательную работу, и готовы рекомендовать обучение детей родственникам и знакомым.

Для улучшения работы учреждения разработан и утвержден План мероприятий по улучшению качества образования в МБУ ДО «Обливская ДМШ» на 2019 год, который включает в себя мероприятия, срок реализации, результат и показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия.

2. Обсуждены предложения на дальнейшую перспективу по повышению эффективности деятельности учреждений с учетом результатов независимой оценки качества их работы .

3. Размещена на официальном сайте Администрации района информация о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы, о мероприятиях по повышению качества услуг.

Председатель Общественного совета  Е.А. Копаненко

«3» 12 2018