

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ
НА ТЕРРИТОРИИ МР «АХВАХСКИЙ РАЙОН»**

**Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг в
сфере образования.**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений оказывающих услуги населению в сфере образования на территории МР «Ахвахский район» проведена в соответствии Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «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», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, постановления Правительства Республики Дагестан от 13.08.2015г. №239 «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Постановления администрации Муниципального района «Ахвахский район» от 06.03.2017г. №33 «Об Общественном совете при администрации муниципального района «Ахвахский район».

Цель исследования:

- произвести оценку качества оказываемых услуг в области образовательной деятельности на современном этапе социального развития МР «Ахвахский район».

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в сфере образования на территории МР «Ахвахский район»;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере образования МР «Ахвахский район»;

- раскрыть деятельность учреждений образования по расширению источников финансирования, развитию новых форм и видов оказания услуг в области образовательной деятельности, повышению их уровня и качества;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений образования района;

- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений образования.

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений образования.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В апреле месяце 2018 года, составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

2. Данные, размещены на официальном сайте «Akhvakh.ru» муниципальных учреждений образования. Изучение и оценка.

3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» сайте. Изучение и оценка.

ПЛАН - ГРАФИК

Проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений оказывающих услуги населению в сфере образования на территории МР «Ахвахский район».

№	Наименование учреждения	Дата анкетирования и опроса
1.	Каратинская СОШ	апрель 2018 г.
2.	Ингердахская СОШ	май 2018 г.

3.	Лологонитлинская СОШ	июнь 2018 г.
4.	Изанинская СОШ	апрель 2018г
5	Цолодинская СОШ	июнь 2018 г.
6	Станция юных туристов	май 2018г.
Детские ясли-сады		
7	МБДОУ «Каратинский д/с «Солнышко»	май 2018 г.
8	МБДОУ «Тлибищинский д/с «Соколенок»	июнь 2018 г.
9	МБДОУ «Каратинский д/с «Улыбка»	июнь 2018 г.

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария был разработан опросный лист (анкета).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

➤ Принципы проведения опроса.

- анонимность

➤ Профиль потребителя услуг

➤ Возрастной ценз:

- с 9 лет и старше

➤ Социальное положение:

- работающий

- учащиеся

- пенсионер

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Всего в опросе приняли участие 530 жителей МР «Ахвахский район». Опросы проводились в 9-ти учреждениях образования с юридическим статусом: из них - 4 в районном центре и 5 учреждений в сельских поселениях.

Опросы проводились в 4-х учреждениях райцентра с расчетом 40 жителя на каждое учреждение и по сельским учреждениям в расчете 30 жителя на каждое учреждение.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в сфере образования

	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Кратность изучения опроса	Методика расчета показателей	Диапазон значений показателей
1. Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)						
1.1.	Наличие общей информации об организации образовательной деятельности на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» в соответствии с директивными указаниями	Официальный сайт www.bu.s.gov.ru (значение от 0 до 10)	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 1= количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления соц. услуг достаточным *100/количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10 0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
1.2.	Наличие информации о деятельности организации	Официальный	Учреждения	1 раз		Макс. балл 0-10

	образовательной деятельности в сети «Интернет» в соответствии с директивными указаниями	сайт организации образования	образование (школы, ясли-сады)	в год		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации образовательной деятельности, размещенной на территории организации	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)						
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации образовательной деятельности	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 2= количество клиентов **, считающих условия оказания услуг комфортными **, *100/число опрошенных клиентов ** учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией образования (в том числе с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10
2.4.	Удобство графика работы организации образования	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10

		елей услуг	ясли-сады)			
3. Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)						
3.1.	Соблюдение режима работы организацией образовательной деятельности	Изучение мнения получают елей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 3= количество клиентов **, оценивающих время ожидания в очереди при получении соц. услуг как незначительное, * 100/количество опрошенных о клиентах ** учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией образования	Изучение мнения получают елей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры(0-20)						
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала	Изучение мнения получают елей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 4= количество клиентов **, считающих персонал оказывающий услуги компетентным * 100/количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0	Макс. балл 0-10
4.2.	Компетентность персонала	Изучение мнения получают елей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год	оказывающий услуги компетентным * 100/количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0	Макс. балл 0-10

					до 100 %)	
5. Удовлетворительность качеством оказания услуг (0-40)						
5.1.	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 5= количество клиентов **, удовлетворительных качеством оказания услуг в учреждении *100/число опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10
5.3.	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10
5.4.	Удовлетворительность качеством и содержанием полиграфических материалов	Изучение мнения получателей услуг	Учреждения образования (школы, ясли-сады)	1 раз в год		Макс. балл 0-10

Таблица № 1

Отчет Общественного совета о значениях показателей и их оценке.

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБОУ «Каратинская гимназия» администрации МР «Ахвахский район»				
№	Показатель	Единица	Колич	Итоговое

п/п		баллов	ество баллов	значение , баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		26- баллов
1.1	Наличие общей информации об организации в сети « Интернет»		8 – бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации образования на официальном сайте организации в сети «Интернет»		9-бал.	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации образования, размещенной на территории организации		9-бал.	
2	Комфортность условий представления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		36- баллов
2.1	Комфортность условий пребывания в организации.		8-бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения.		5-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией образования (в том числе с помощью мобильных устройств).		5-бал.	
2.4	Удобство графика работы организации.		9-бал.	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.		9-бал.	
3	Время ожидания представления услуги	от 0 до 20		19- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией.		9-бал.	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации образования	от 0 до 20		20- баллов
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации.		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации.		10-	

.			бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		21- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией.		6 – бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации.		3-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет »		6-бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации.		6-бал.	
	Сумма баллов по показателям			122 баллов

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие-**20** чел, учащиеся -**10** чел, пенсионеры – **10** человек.

Итоговая оценка -**122** баллов

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения образования; неготовность и непригодность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями .

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах. Софинансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайт, обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями, осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации. Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председатель Общественного Совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

Таблица № 2

Отчет Общественного совета о значениях показателей и их оценке.

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБОУ «Ингердахская СОШ» администрации МР «Ахвахский район»				
№ п/п	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		23- баллов
1.1	Наличие общей информации об организации в сети «Интернет»		7 – бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»		7 – бал.	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации		9-бал.	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		36- баллов
2.1	Комфортности условий пребывания в организации.		9-бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения.		8-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств).		6-бал	
2.4	Удобство графика работы организации.		8-бал.	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.		5-бал.	
3	Время ожидания предоставления услуги	от 0 до 20		20- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией		10-бал.	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	от 0 до 20		20- баллов
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации		10-	

.			бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		20- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией		6-бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации		4-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»		4-бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации		6-бал.	
	Сумма баллов по показателям			119 баллов

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие-**25** чел, учащиеся -**5** чел, пенсионеры – **10** человек.

Итоговая оценка -**119** баллов.

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения; неготовность и неприспособленность специалистов : недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями.

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах.Софинансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-техническойоснащенность учреждения, увеличение и разнообразиекнижных фондов , продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждения для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями , осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председатель Общественного совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

Таблица №3

Отчет Общественного совета о значениях показателей и их оценке.

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБОУ «Лологонитлинская СОШ» администрации МР «Ахвахский район»				
№ п/п	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		20- баллов
1.1	Наличие общей информации об организации в сети «Интернет»		7-бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»		7-бал	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации		6-бал.	
2	Комфортность условий представления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		30- баллов
2.1	Комфортности условий пребывания в организации		6 – бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		5-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств).		6-бал	
2.4	Удобство графика работы организации.		8-бал.	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.		5-бал.	
3	Время ожидания представления услуги	от 0 до 20		20- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией		10-бал.	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	от 0 до 20		20- баллов

4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации		10-бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		25- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией		8-бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации		4-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»		7-бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации		6-бал.	
	Сумма баллов по показателям			115 баллов

Проведено анкетирование 30 человек, в том числе, категории: работающие-10 чел, учащиеся -10 чел, пенсионеры – 10 человек.

Итоговая оценка -115 баллов

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями .

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах. Софинансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждения для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями , осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председателя Общественного совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

**Отчет Общественного совета о значениях
показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБОУ «Изанинская СОШ» администрации МР «Ахвахский район»				
№ п/п	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		20- баллов
1.1	Наличие общей информации об организации в сети «Интернет»		8-бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»		6-бал.	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации		6-бал.	
2	Комфортность условий представления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		31- баллов
2.1	Комфортности условий пребывания в организации		9-бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		5-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств).		5-бал.	
2.4	Удобство графика работы организации		8-бал.	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья		4-бал.	
3	Время ожидания представления услуги	от 0 до 20		20- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией		10-бал.	

4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	от 0 до 20		19- баллов
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации		9-бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		20- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией		8-бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации		3-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»		6-бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации		3-бал.	
	Сумма баллов по показателям			110 баллов

Проведено анкетирование 30 человек, в том числе, категории: работающие- 5 чел, учащиеся -10 чел, пенсионеры – 15 человек.

Итоговая оценка - 110 баллов

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения ; неготовность и непригодность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями .

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах. Софинансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями , осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председатель Общественного совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

**Отчет Общественного совета о значениях
показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБОУ «Цолодинская СОШ» администрации МР «Ахвахский район»				
№ п/п	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		20- баллов
1.1	Наличие общих информации об организации в сети «Интернет»		7-бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»		7-бал.	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации		6-бал.	
2	Комфортность условий представления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		26- баллов
2.1	Комфортности условий пребывания в организации		8-бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		3-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств).		4-бал.	
2.4	Удобство графика работы организации		6-бал.	
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.		5-бал.	
3	Время ожидания представления услуги	от 0 до 20		20- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) срок		10-	

.	предоставления услуг организацией		бал.	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	от 0 до 20		20- баллов
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации		10-бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		17- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией		5-бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации		4-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»		4-бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации		4-бал.	
	Сумма баллов по показателям			103 баллов

Проведено анкетирование **30** человек, в том числе, категории: работающие- **5** чел, учащиеся -**5** чел, пенсионеры – **20** человек.

Итоговая оценка- **103** баллов

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями .

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах Софинансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями , осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председатель Общественного совета

Дата

М. М. Магомедрасулов

**Отчет Общественного совета о значениях
показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБУДО «Ахвахская РСЮТ» администрации МР «Ахвахский район»				
№ п/п	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение , баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		20- баллов
1.1	Наличие общей информации об организации в сети «Интернет»		8-бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»		6-бал.	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации		6-бал.	
2	Комфортность условий представления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		22- баллов
2.1	Комфортности условий пребывания в организации		8-бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		3-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств).		4-бал.	
2.4	Удобство графика работы организации		5-бал.	
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.		2-бал.	
3	Время ожидания представления услуги	от 0 до 20		20- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией		10-бал.	

4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	от 0 до 20		20- баллов
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации		10-бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		23- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией		8-бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации		5-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»		6-бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации		4-бал.	
	Сумма баллов по показателям			105 баллов

Проведено анкетирование 30 человек, в том числе, категории: работающие- 5 чел, учащиеся -5 чел, пенсионеры – 20 человек.

Итоговая оценка- 105 баллов

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения; неготовность и неприспособленность специалистов : недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями .

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями , осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председатель Общественного совета

М. М. Магомедрасулов

Дата

Таблица № 7

Отчет Общественного совета о значениях

показателей и их оценке.

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБДОУ «Тлибишинский д/с «Соколенок» администрации МР «Ахвахский район»				
№ п/п	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		23- баллов
1.1	Наличие общей информации об организации в сети «Интернет»		8-бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»		7-бал.	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации		8-бал.	
2	Комфортность условий представления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		21- баллов
2.1	Комфортности условий пребывания в организации		6-бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		4-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств).		4-бал.	
2.4	Удобство графика работы организации		5-бал.	
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.		2-бал.	
3	Время ожидания представления услуги	от 0 до 20		20- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией		10-бал.	
4	Доброжелательность, вежливость,	от 0 до		20- баллов

	компетентность работников организации	20		
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации		10-бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		18- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией		5-бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации		3-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»		6-бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации		4-бал.	
	Сумма баллов по показателям			102 баллов

Проведено анкетирование **30** человек, в том числе, категории: работающие- **5** чел, учащиеся -**5** чел, пенсионеры – **20** человек.

Итоговая оценка- **102** баллов

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями .

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями , осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председатель Общественного совета

М. М. Магомедрасулов

Дата

Таблица № 8

Отчет Общественного совета о значениях

показателей и их оценке.

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБДОУ «Каратинский д/с «Солнышко» администрации МР «Ахвахский район»				
№ п/п	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		20- баллов
1.1	Наличие общей информации об организации в сети «Интернет»		8-бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»		6-бал.	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации		6-бал.	
2	Комфортность условий представления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		25- баллов
2.1	Комфортности условий пребывания в организации		8-бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		4-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств).		5-бал.	
2.4	Удобство графика работы организации		5-бал.	
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.		3-бал.	
3	Время ожидания представления услуги	от 0 до 20		20- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией		10-бал.	
4	Доброжелательность, вежливость,	от 0 до		19- баллов

	компетентность работников организации	20		
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации		9-бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		19- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией		6-бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации		3-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»		6 –бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации		4-бал.	
	Сумма баллов по показателям			103 баллов

Проведено анкетирование **30** человек, в том числе, категории: работающие- **5** чел, учащиеся -**5** чел, пенсионеры – **20** человек.

Итоговая оценка- **103** баллов

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями .

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями , осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председатель Общественного совета

Дата

М. М. Магомедрасулов

Таблица № 9

Отчет Общественного совета о значениях

показателей и их оценке.

(отчет утверждается протоколом Совета)

МБДОУ «Каратинский д/с «Улыбка» администрации МР «Ахвахский район»				
№ п/п	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности	от 0 до 30		20- баллов
1.1	Наличие общей информации об организации в сети «Интернет»		8-бал.	
1.2	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»		6-бал.	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации		6-бал.	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	от 0 до 50		27- баллов
2.1	Комфортности условий пребывания в организации		7-бал.	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		6-бал.	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств).		5-бал.	
2.4	Удобство графика работы организации		5-бал.	
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.		4-бал.	
3	Время ожидания предоставления услуги	от 0 до 20		20- баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией		10-бал.	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) срок предоставления услуг организацией		10-бал.	
4	Доброжелательность, вежливость,	от 0 до		19- баллов

	компетентность работников организации	20		
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации		10-бал.	
4.2	Компетентность персонала организации		9-бал.	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 40		22- баллов
5.1	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией		7-бал.	
5.2	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации		4-бал.	
5.3	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»		7-бал.	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации		4-бал.	
	Сумма баллов по показателям			108 баллов

Проведено анкетирование **30** человек, в том числе, категории: работающие- **5** чел, учащиеся -**5** чел, пенсионеры – **20** человек.

Итоговая оценка- **108** баллов

При наличии дополнительных сведений о мониторинге-отметить в протоколе и приложить к отчету **Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток финансовой поддержке учреждения; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями .

Предложения по улучшению качества работы учреждения : проведение качественного ремонта , планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня , использование возможности участия в республиканских и федеральных программах Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями , осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Подпись

Председатель Общественного совета

М. М. Магомедрасулов

Дата

При опросе клиентов учтены, потенциальные потребители услуг, родственники и члены семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. так же учтены круг опрашиваемых лиц, который может меняться, в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса были указаны категории опрашиваемых.

При отсутствии возможности опроса клиентов были проведены анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми учреждениями образовательной деятельности Ахвахского района.

Результаты опроса по оценки качества услуг по **1** группе показателей

Открытость и доступность информации об организации образовательной деятельности:

Опрос показал, по **1 группе** небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения.

В учреждениях образования района функционируют: средние общеобразовательные школы (СОШ) – 12, общая образовательная школа (ООШ) – 1, начальные школы – 4, дополнительного образования – 2, дошкольного образования (детские сады) – 11. Всего организации – 30. Временно приостановлена работа, из-за отсутствия контингента обучающихся в Рацитлинской начальной школе.

В основном информирование населения о работе учреждений образовательной деятельности района происходит через родительские собрания, схода села, расширенных педсоветов, районную газету «Заман», республиканские газеты «Степные вести», «Истина» на аварском языке на сайте «Ахвах», социальные сети и рекламные афиши.

Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающих в отдалённых от райцентра населенных пунктах, которые по

объективным причинам, из-за рельефа месторасположения не имеют доступа к социальным сетям или дают сбои в сети «Интернет».

Результаты опроса по оценке качества услуг по **2группе** показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении, не зависимо от того, что в учреждениях образования района проблемы с температурным режимом в зимнее время года, из-за технических проблем отопительной системы, а также не достаточного инвентаря и современных технических средств.

Ввиду вышеизложенного, все три показателя из представленных не добрали до максимального балла.

Результаты опроса по оценке качества услуг по **3группе** показателей

Время ожидания предоставления услуги:

По 3-ей группе показателей достигли почти максимального значения. Режим работы учреждений образования устраивают всех категории: родителей, коллектива и детей. Поступали предложения о работе детских дошкольных учреждений в выходные дни, желательно в субботу.

Результаты опроса по оценке качества услуг по **4группе** показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатели по максимальному баллу. Отдельные пользователи услуг в сфере образовательной деятельности рекомендовали использовать, как можно больше современных и инновационных форм работы. Персонал образовательных учреждений имеют специальное педагогическое образование и компетентны в своей работе.

Результаты опроса по оценке качества услуг по **5группе** показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Удовлетворенность качеством оказания услуг, удовлетворенность материально-техническим обеспечением желает быть намного лучше.

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания учреждениями образования МР «Ахвахский район» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом, соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям образования эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений образования что негативно сказывается на качестве оказываемых услуг;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов образования к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его запросов;
- отсутствия глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений образования.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями образования в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом **рекомендованы:**

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, планировать проведение качественных ремонтов в учреждениях образования района.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, обмен опытом и т.д.

3. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения образования, используя возможность участия в республиканских и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
4. Улучшить материально-техническое оснащение, оснащение школ оргтехникой, увеличение и разнообразие библиотечного фонда.
5. Расширить формы оповещения и привлечения родителей к взаимодействию в решении учебно-воспитательных проблем.
6. Продолжить информирование населения о проводимых мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
8. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг в сфере образования.
9. Провести работу по омоложению кадрового потенциала в образовательных учреждениях.
10. Провести работу по улучшению качества образования в школах с низкими результатами по единому государственному экзамену (ЕГЭ).
11. Принять меры по обеспечению антитеррористической и противопожарной безопасности объектов образования, наличие противопожарного щита с первичными средствами пожаротушения. Обеспечение объектов оборудованием видеонаблюдения и фиксации, тревожными кнопками.
12. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности учреждений образования, для формирования публичной отчетности учреждения.

**Председатель Общественного совета по проведению
независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями в сфере культуры**

и образования

М.М. Магомедрасулов