

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ КЕЖЕМСКОГО РАЙОНА»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
КЕЖЕМСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
2016 г.

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Кежемского района Красноярского края

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, Министерства образования Российской Федерации.

Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты, безопасность, комфортность условий обучения в ОО; доброжелательность и компетентность сотрудников ОО; доступность получения образовательных услуг детям с ОВЗ, удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

В соответствии с решением заседания Общественной палаты Кежемского района (протокол №2 от «1» ноября 2016 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в одиннадцати образовательных организациях района, находящихся на территории г. Кодинска, в том числе в трех

общеобразовательных учреждениях, в пяти дошкольных образовательных учреждениях, в трех учреждениях дополнительного образования детей.

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели реализации независимой оценки качества работы образовательных организаций:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
- 2) установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- 2) получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе ОО на сайте для родителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;
- 5) подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

Объекты независимой оценки

Независимая оценка проводилась в отношении следующих образовательных организаций района:

- МКОУ «Кодинская СОШ №2»;
- МКОУ «Кодинская СОШ №3»;
- МКОУ «Кодинская СОШ №4»;
- МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»;
- МКУ ДО «Центр детского творчества»;

- МКУ ДО «Центр дополнительного образования»;
- МКДОУ «Солнышко»;
- МКДОУ «Сибирячок»;
- МКДОУ «Березка»;
- МКДОУ «Аленький цветочек»;
- МКДОУ «Сказка».

Период проведения исследования: оценка качества работы образовательных организаций была проведена в период с 3 ноября по 12 декабря 2016 года в соответствии с графиком проведения независимой оценки деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, на 2016-2018 годы, перечнем образовательных организаций и критериями независимой оценки качества деятельности образовательных организаций.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

Независимая оценка в местах представления образовательных услуг проводилась по четырем основным блокам критериев:

- I. Открытость и доступность информации об ОО.
 - 1.1. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой на официальном сайте образовательной организации.

- II. Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
 - 2.1. материально-техническое обеспечение;
 - 2.2. условия для охраны и укрепления здоровья;
 - 2.3. организация питания обучающихся;
 - 2.4. условия для индивидуальной работы с обучающимися;
 - 2.5. условия для развития творческих способностей и индивидуальной работы;

2.6. условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

III. Отношение учителей и других сотрудников к обучающимся и их родителям

3.1. Доброжелательность и вежливость сотрудников, проявляющиеся в процессе общения;

3.2. Компетентность и профессионализм педагогов.

IV. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в образовательной организации.

4.1. Доля потребителей, довольных качеством предоставления услуг;

4.2. Доля потребителей, готовых рекомендовать данное общеобразовательное учреждение своим родственникам, друзьям, знакомым.

Методика и инструментарий исследования

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование была проведена в виде анкетирования получателей услуг.

В рамках данной независимой оценки было проведено анкетирование 943 респондентов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО.

В результате исследования оценены и представлены основные параметры качества образовательной деятельности ОО.

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой на сайте образовательной организации

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ОО проводилась на основании критериев 2 – 6 анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания образовательных услуг:

1. Как часто Вы пользуетесь сайтом указанного общеобразовательного учреждения;
2. На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют;
3. На сайте есть необходимые контактные сведения-телефоны, электронная почта;
4. На сайте размещена информация о педагогическом коллективе;
5. Есть ли на сайте общеобразовательного учреждения электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы организации (обратная связь, форум и прочее).

Результаты, полученные по данному блоку для каждой ОО, представлены в таблице 1.

Наименование ОО	Полнота и актуальность информации об организации /в баллах max - 10	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации /в баллах max - 10	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг /в баллах max - 10	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет регулярно обновляемой информации max - 10	Итого max - 40	%
МКОУ Кординская СОШ №2	9	10	10	10	39	98
МКОУ Кординская СОШ №3	5	10	10	5	30	75
МКОУ Кординская СОШ №4	7	10	10	10	37	93
МКУ ДО ДЮСШ	2	10	1	0	13	33
МКУ ДО ЦДТ	9	10	10	10	39	98
МКУ ДО ЦДОД	9	10	10	10	39	98
МКДОУ "Солнышко"	9	10	10	10	39	98
МКДОУ «Сибирячок»	3	5	10	0	18	45

МКДОУ «Сказка»	7	10	0	10	27	68
МКДОУ «Аленький цветочек»	7	10	10	0	27	68
МКДОУ «Березка»	9	10	10	10	39	98

Максимальное количество баллов по всем критериям блока – 40 баллов, что составляет 100%.

По первому критерию отмечается, что практически во всех образовательных организациях представлена следующая информация:

- адрес школы, контактная информация;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- материально-техническое обеспечение;
- информация о реализуемых уровнях обучения, формах и нормативных сроках обучения;
- календарные учебные графики;
- отчеты о результатах самообследования;
- информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);
- дополнительная информация (новости, портфолио ОО, традиции и др.)

К основным информационным дефицитам по первому блоку можно отнести следующее:

- результаты проверок надзорных органов;
- планы финансово-хозяйственной деятельности;
- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ.

Менее информативен второй критерий «Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг».

Во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса, в наличии раздел «Контакты».

Однако в 3-х ОО (из 11-ти исследуемых) отсутствуют разделы «Форум», «Вопрос-ответ», «Гостевая книга», «Консультация», что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи.

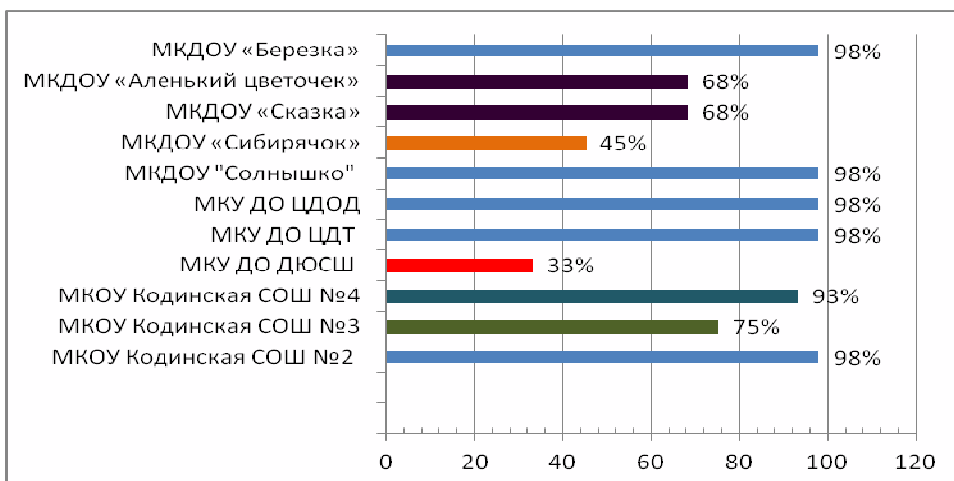
В числе положительных результатов оценки пользовательской доступности и мобильности сайтов следующие: доступность разных браузеров, обновление информации не реже 1 раза в две недели; датирование размещенных документов и материалов.

Основные информационные дефициты: отсутствие возможности записи в образовательной организации в электронной форме; нет мобильной версии сайта или приложений для мобильных устройств.

Выводы. В целом на сайтах обследованных образовательных организаций достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Замечания: на всех обследованных сайтах недостаточно представлена информация об оказываемых услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО.

Результаты по ОО (в %) по блоку «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт) представлены в *Диаграмме 1.*



Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Независимая оценка комфортности условий получения образования и доступности получения услуг в образовательных организациях проведена по следующим критериям:

1. материально-техническое обеспечение ОО;
2. условия для охраны и укрепления здоровья;
3. условия для индивидуальной работы с обучающимися;
4. условия для развития творческих способностей и индивидуальной работы;
5. условия для обучения и воспитания детей с ОВЗ.

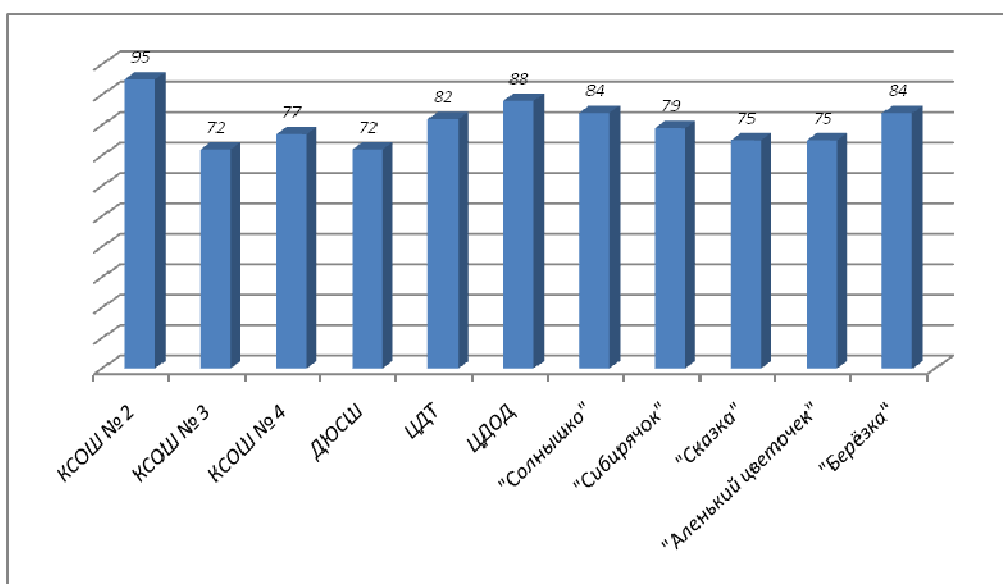
Максимальное количество баллов по всем критериям блока – 60 баллов, что составляет 100%.

Результаты, полученные по данному блоку для каждой образовательной организации, представлены в *таблице 2*.

Наименование ОО	материально-техническое обеспечение	условия для охраны и укрепления здоровья	организация питания обучающихся	условия для индивидуальной работы	условия для развития творческих способностей	условия для обучения и воспитания детей с ОВЗ	Всего баллов 60	%
МКОУ Кординская СОШ №2	10	10	10	9	9	9	57	95
МКОУ Кординская СОШ №3	8	8	6	8	9	5	43	72

МКОУ Кодинская СОШ №4	8	8	7	8	8	7	46	77
МКУ ДО ДЮСШ	6	8	0	9	9	4	36 (питание не оценив.)	72
МКУ ДО ЦДТ	7	9	0	10	10	5	41 (питание не оценив.)	82
МКУ ДО ЦДОД	9	9	0	10	9	7	44 (питание не оценив.)	88
МКДОУ "Солнышко"	9	9	10	9	10	3	50	84
МКДОУ «Сибирячок»	9	9	8	9	8	4	47	79
МКДОУ «Сказка»	8	9	8	9	8	3	45	75
МКДОУ «Аленький цветочек»	8	9	8	9	8	3	45	75
МКДОУ «Берёзка»	10	9	9	9	10	3	50	84

Результаты по ОО (в %) по критерию «Комфортность условий и доступность получения в ОО организации услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ» представлены в *Диаграмме 2*.



С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, одной из составляющих комфортности является благоустройство территории школы, удобство и безопасность подходов к зданию, достаточность мебели,

спортивно-игрового инвентаря, современность учебного оборудования, качество питания, наличие и результативность работы детских объединений по развитию способностей.

Максимальное количество баллов по данному блоку – 10, диапазон набранных баллов ОО – от 6 до 10.

В числе положительных результатов эксперты отмечают следующее: территория всех ОО ограждена, в наличии оборудованный вход, места для отдыха, игровых и спортивных мероприятий. В Кординской СОШ №3, Кординской СОШ №4 имеются современные спортивные площадки. Наиболее выигрышна ситуация в и Кординской СОШ №2, так как это новое учреждение, устройство территории и сооружения соответствует всем требованиям.

Рекреации и учебные помещения оснащены необходимой мебелью и учебным оборудованием, стендами, имеют эстетически оформленный (шторы, цветы) вид. Опять же в более выигрышном положении находится Кординская СОШ №2, так как мебель, учебное оборудование более современны.

Во всех ОО имеются пункт охраны, гардероб, спортивные залы, оборудованные столовые, места для мытья рук; предусмотрены источники питьевой воды; в наличии туалеты для мальчиков и девочек; на каждом этаже – урны для мусора. В исправном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

Что касается создания условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья, то следует отметить, что баллы по этому показателю от 3 до 7. Во всех ОО имеется программно-методическое обеспечение, все дети с ОВЗ и инвалиды охвачены обучением по общеобразовательным программам и питанием, но беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ обеспечен только в 2 учреждениях дополнительного

образования и в одном дошкольном учреждении. Условия беспрепятственного продвижения в зданиях необходимо создавать.

Выводы. В целом условия в образовательных организациях соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в образовательной организации

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был также использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие **1267** респондентов – родителей обучающихся, том числе по общеобразовательным организациям – 393, по дошкольным учреждениям – 661, по учреждениям дополнительного образования – 213.

Анкетирование проводилось в период формирования отчетов образовательных организаций по итогам 2016 года, что позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; во-вторых, заинтересовать их.

Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в образовательной организации, определялась по критериям:

1. в целом вы довольны отношением работников образовательного учреждения, их вежливостью и доброжелательностью;
2. в целом вы довольны компетентностью, профессионализмом педагогов;

3. в целом вы удовлетворены качеством предоставляемых услуг в данной образовательной организации;

4. если к вам обратятся за советом, то готовы ли вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам, друзьям, знакомым.

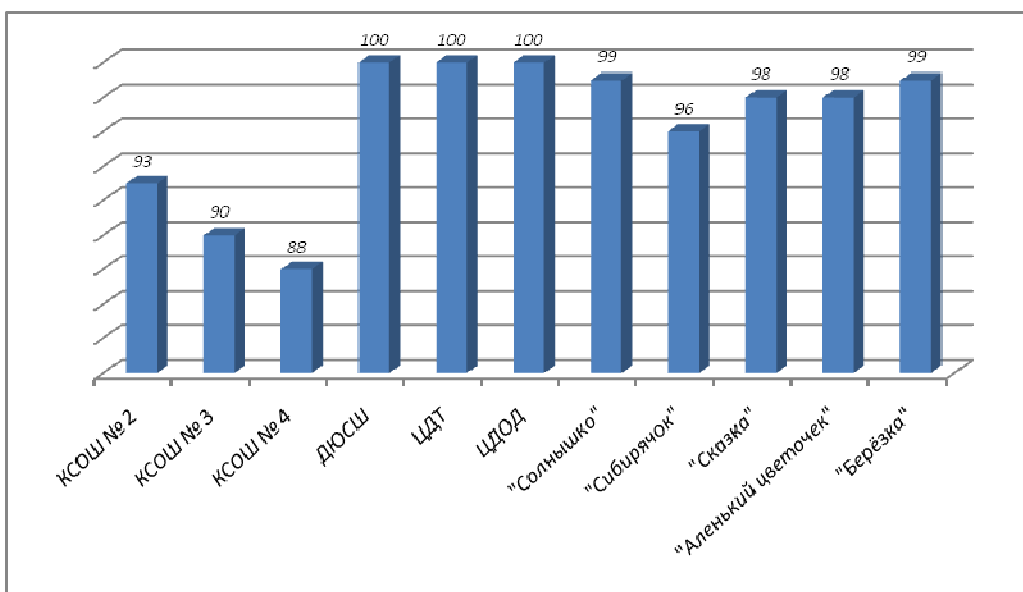
Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Таблице 3.

Наименование ОО	В целом вы довольны отношением работников образовательного учреждения, их вежливостью и доброжелательностью	В целом вы довольны компетентностью, профессионализмом педагогов	В целом вы удовлетворены качеством предоставляемых услуг в данной образовательной организации	Если к вам обратятся за советом, то готовы ли вы рекомендовать данную ОО родственникам, друзьям, знакомым	%
МКОУ Кординская СОШ №2	93	92	93	91	93
МКОУ Кординская СОШ №3	84	88	91	98	90
МКОУ Кординская СОШ №4	88	89	86	88	88
МКУ ДО ДЮСШ	100	100	100	100	100
МКУ ДО ЦДТ	100	99	99	100	100
МКУ ДО ЦДОД	100	100	100	100	100
МКДОУ "Солнышко"	98	99	98	100	99
МКДОУ «Сибирячок»	94	94	94	98	96
МКДОУ «Сказка»	97	97	98	98	98
МКДОУ «Аленький цветочек»	97	97	98	98	98
МКДОУ «Березка»	98	99	98	100	99

Выводы. Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей условиями и организацией обучения во всех образовательных учреждениях, диапазон положительных ответов от 96 до 100%. Удовлетворены отношением педагогов к ребенку от 94 до 98% респондентов; компетентностью и профессионализмом довольны от 94% до 100%, качеством предоставляемых услуг удовлетворены от 94 до 100% отвечавших.

Как показали ответы респондентов, пять образовательных организаций получили самый высокий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в образовательных организациях, в том числе три участвующие в процедуре независимой оценки школы и два дошкольных учреждения.

Результаты образовательных организаций по блоку «Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг» представлены в *Диаграмме 3*.



Руководитель
управления образования

Т.В. Миронова