

**Аналитический отчет о проведении независимой оценки качества
деятельности образовательных организаций,
осуществляющих образовательную деятельность
(май 2015 года)**

**1.1. Общая характеристика независимой оценки качества
деятельности образовательных организаций, осуществляющих
образовательную деятельность на территории Магдагачинского района**

Независимая оценка осуществлялась в соответствии с Приказом Минобнауки России №1547 от 05.12.2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – независимая оценка, ОО), а именно:

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

**1.2. Цели и задачи независимой оценки качества деятельности
образовательных организаций, осуществляющих образовательную
деятельность**

Цели независимой оценки:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве работы ОО;
- 2) установление диалога между ОО и гражданами-потребителями услуг;
- 3) повышение качества предоставления услуг в сфере образования.

Задачи независимой оценки:

- 1) выявление и анализ практики предоставления образовательных услуг в муниципальной системе образования;
- 2) сбор сведений от потребителей образовательных услуг о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия предоставления информации на официальном сайте ОО критериям полноты, актуальности, доступности для родителей (законных представителей) и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

5) формирование предложений по повышению качества работы ОО.

1.3. Объекты независимой оценки ОО

Независимая оценка проводилась в отношении следующих ОО:

Общеобразовательные организации:

1. МОБУ Магдагачинская СОШ №1
2. МОБУ Гонжинская СОШ
3. МОКУ Кузнецовская ООШ

Дошкольные образовательные организации:

1. МДОБУ детский сад «Чебурашка» п. Магдагачи
2. МДОБУ детский сад «Солнышко» п. Магдагачи

1.4. Критерии независимой оценки

Независимая оценка по организации взаимодействия с гражданами в местах предоставления образовательных услуг проводилась по четырем блокам критериев (указаны в п. 1.1.).

Исследование данных групп критериев дает достаточные основания для оценки практики предоставления образовательных услуг, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг ОО, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

1.5. Инструментарий исследования

Данные о практике предоставления образовательных услуг в образовательных организациях района получены с помощью следующих методов исследования:

- натурные наблюдения;
- эксперимент «Контрольная закупка»;
- анкетирование.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- **220** индивидуальных интервью родителей (законных представителей) в местах предоставления услуг;
- **5** экспериментов «Контрольная закупка»;
- натурные наблюдения в местах предоставления услуг (**5**) по 7 показателям: материально-техническое и информационное обеспечение ОО; условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников); условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанниками); наличие дополнительных образовательных программ; возможность развития способностей

и интересов обучающихся (воспитанников); возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам); условия организации обучения и воспитания обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Оценку проводили **8 экспертов**: представители Общественного совета по независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, родительской общественности.

Исследование интернет-сайтов ОО проводилось посредством сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества и полноты ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей интернет-сайта.

1.6. Результаты по итогам оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

Для оценки степени открытости и доступности информации об ОО использовались метод контент-анализа с применением оценочного листа и эксперимент «Контрольная закупка» с заполнением рабочей карты.

Метод контент-анализа применялся по следующим показателям критерия «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»:

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

1.2. Наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках организации.

При наличии сайта максимальное количество баллов, набранное ОО по данным показателям, равно **20**.

Эксперимент «Контрольная закупка» применялся для исследования параметров:

1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

1.4. *Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).*

Максимальное количество баллов в рамках «Контрольной закупки» - **20**.

Исследование **интернет-сайтов** ОО осуществляли **2** эксперта методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать недостаточную степень открытости и доступности информации об ОО, так как в целом по всем организациям, участвовавшим в проведении независимой оценки, среднее количество баллов от 17 до 20 из 20 **возможных**.

Таблица результатов по итогам оценки открытости и доступности информации, предоставляемой ОО на официальном сайте

Наименование ОО	1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»				1.2. Наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках организации		Итого max – 20 б.
	Полнота представленной информации об ОО на	Полнота представленной информации б условиях	Полнота представленной информации об	Актуальность информации на официальном сайте	наличие сведений об административном составе ОО	Наличие сведений о педагогическом составе ОО	
Общеобразовательные организации							
МОБУ Магдагачинская СОШ №2	2	2	2	2	5	5	18
МОБУ	2	2	2	2	5		18

Гонжинская СОШ							
МОКУ Кузнецовская ООШ	2	2	2	1	5	5	18
<i>Дошкольные образовательные организации</i>							
МДОБУ детский сад «Чебурашка» п. Магдагачи	2	2	2	2	5	5	18
МДОБУ детский сад «Солнышко» п. Магдагачи	2	2	2	2	5	5	17

По показателям 1.1. и 1.2. отмечается, что *практически* на всех сайтах ОО в наличии следующая информация:

- место нахождения образовательной организации;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (копии Устава; свидетельства о лицензировании, о государственной аккредитации);
- информация об ОО на официальном сайте ГМУ в сети «Интернет» www.bus.gov.ru

К основным информационным *дефицитам* по вышеуказанным показателям можно отнести:

- своевременно не размещается информация о проведенных мероприятиях;
- не в полном объеме размещена информация образовательных программах ОО;
- отсутствует информация о том, что ОО платных образовательных услуг не оказывают – *МОБУ Гонжинская СОШ, МОКУ Кузнецовская ООШ*;
- отсутствует версия для слабовидящих – *все ОУ*.

Для оценки доступности взаимодействия образовательных организаций с получателями образовательных услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступающих в образовательную организацию, применялся метод «Контрольная закупка».

Независимая оценка по показателям **1.3.** «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, представленных на официальных сайтах ОО в сети «Интернет» и **1.4.** «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по

телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте), выявила как положительные результаты, так и определенные недостатки.

Эксперты отмечают, что во всех образовательных организациях созданы условия для оказания *информационных услуг по телефону*:

- номера телефонов соответствуют спискам, представленным на сайте ОО;
- время дозвона в пределах нормы (до 9 сек.);
- переадресаций на другой номер не наблюдалось;
- отмечаются доброжелательном и вежливость при ведении разговора, оперативность в ответах, приватность в ходе беседы, адекватность в темпе речи.

Вместе с тем, эксперты отмечают *следующие недостатки*:

- точный ответ, содержащий информацию о дне, часах, условиях приема граждан, был дан в Гонжинской СОШ, МДОАУ детском саду «Чебурашка» п. Магдагачи, МОКУ Гудачинской ООШ. Нет четко определенного графика приема граждан в МОБУ Магдагачинской СОШ №2, МДОБУ детском саду «Солнышко» п. Магдагачи (*ответ: по предварительной договоренности, когда у директора есть время*);

- нормы делового этикета (в плане представления образовательной организации и ФИО принявшего звонок) не соблюдаются ни в одном учреждении.

По факту обращения потребителей услуг по адресу электронной почты отмечаются такие положительные результаты:

- ответ на сообщение с момента запроса проходит не больше 2 дней;
- в ответном сообщении, полученном от шести вышеуказанных образовательных организаций, в целом соблюдаются нормы делового этикета (*приветствие, завершающая фраза «С уважением..», обозначена тема письма, отсутствуют ошибки и т.д.*).

Запрос был игнорирован только в МБДОУ «Репинский детский сад».

1.7. Результаты по итогам оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Для оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, использовался метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающего семь показателей.

В результате оценки были выделены общие и единичные проблемы ОО.

Общие проблемы отмечаются по показателям:

2.6. «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам) и **2.7.** «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья».

По показателю 2.6. Во всех учреждениях образования в наличии службы медиации. медицинские работники. Во всех образовательных организациях нет сведений о том, где можно получить помощь узких специалистов (психолога, дефектолога, логопеда). В школах следует разместить график работы медицинских кабинетов.

По показателю 2.7.

Плюсы:

– дверные проемы достаточной ширины – во всех образовательных учреждениях;

Минусы:

– отсутствие специально оборудованных мест в туалетах – все ОО;

– отсутствие лифтов (подъемников) – все ОО;

– отсутствие пандусов - во всех учреждениях.

В части материально-технического и информационного обеспечения (показатель 2.1) все образовательные организации набрали по 9 баллов, 7 баллов – д/с «Солнышко» п. Магдагачи (максимум - 10).

Во всех ОО в наличии необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников) – показатель 2.2. отмечено нарушение питьевого режима в МОБУ Магдагачинской СОШ №2.

Во всех школах и детских садах есть условия для индивидуальной работы с детьми (показатель 2.3). Только в МОБУ Магдагачинской СОШ №2 и МДОБУ детском саду «Чебурашка» п. Магдагачи есть кабинет психолога.

Наивысший балл по показателю 2.4. «Наличие дополнительных образовательных программ» среди школ набрали: МОБУ Магдагачинская СОШ №2 – 8 баллов, МОБУ Гонжинская СОШ – 9 баллов, МОКУ Кузнецовская ООШ - 9. Среди ДОО – МДОБУ детский сад «Чебурашка» - 9 баллов, МДОБУ детский сад – «Солнышко» - 8 баллов.

Несомненным плюсом является наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях и т.д. Максимальное количество баллов набрал МОБУ детский сад «Чебурашка».

Замечание: в МОБУ Магдагачинской СОШ на стендах не размещается необходимая информация о запланированных мероприятиях по всем направлениям.

1.8. Результаты по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников и удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

Для организации и проведения исследования был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие **220** респондентов – родители обучающихся и воспитанников.

Каждая анкета поделена на 5 блоков, в которые заложены вопросы, касающиеся удовлетворенности респондентов различными аспектами деятельности образовательной организации.

В целом, удовлетворенность качеством образовательной деятельности в разрезе образовательных организаций такова:

- МОБУ Магдагачинская СОШ №2 – **92%**
- МОБУ Гонжинская СОШ - **96%**
- МОКУ Кузнецовская ООШ – **89%**
- МДОБУ детский сад «Чебурашка» п. Магдагачи – **97%**
- МДОБУ детский сад «Солнышко» п. Магдагачи – **88%**

Результаты анкетирования респондентов общеобразовательных организаций (по блокам)

Блок 1 «Доброжелательность и вежливость специалистов»

Чаще всего родители обращались к классному руководителю (**87%**), реже - к учителям-предметникам (в среднем – **23%**).

Без предварительной записи на прием попали от **81%** (МОБУ Магдагачинская СОШ № 2) до **100%** (МОКУ Кузнецовская СОШ, МОБУ Гонжинская СОШ) обратившихся.

Во всех ОО в целом отмечается соблюдение норм этикета при разговоре: наименьший показатель в МОБУ Магдагачинской СОШ №2 (**82%**), лучший результат в МОБУ Гонжинской СОШ – **94%**.

Блок 2 «Компетентность»

Смогли получить необходимую информацию по вопросам обучения от **94%** (МОКУ Кузнецовская ООШ) до **98%** (МОБУ Магдагачинская СОШ №2, МОБУ Гонжинская СОШ) родителей, по вопросу выбора для ребенка направлений внеурочной деятельности диапазон ответов - **87%** во всех ОУ.

Полную информацию по запросу получили от **70%** (МОБУ Магдагачинская СОШ №2) до **88%** (МОБУ Гонжинская СОШ).

Блок 3 «Удовлетворенность материально-техническим оснащением»

Наиболее низкий процент удовлетворенности родителей зафиксирован относительно состояния материально-технического обеспечения в МОКУ Кузнецовской ООШ – 92 %. В МОБУ Гонжинской СОШ -96%, МОБУ Магдагачинской СОШ №2 – 97%.

Блок 4 «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»

По данному показателю следует отметить, что практически во всех школах удовлетворенность родителей качеством образования детей достаточно высока.

Уровнем обучения удовлетворены от **92%** (МОБУ Магдагачинская СОШ №2, МОКУ Кузнецовская ООШ) до **97%** (МОБУ Гонжинская СОШ) респондентов.

Относительно удовлетворенности уровнем воспитания низкий процент удовлетворенности зафиксирован в МОБУ Магдагачинской СОШ №2 (**61%**) , в остальных школах – свыше **80%**.

Удовлетворены организацией питания обучающихся **100%** родителей МОБУ Магдагачинской СОШ №2, 96 % - МОБУ Гонжинской СОШ и МОКУ Кузнецовской СОШ.

Результаты анкетирования респондентов дошкольных образовательных организаций (по блокам)

Блок 1 «Доброжелательность и вежливость специалистов»

Чаще всего родители обращались к заведующему (**76%**), реже - к воспитателю (в среднем – **33%**).

Без предварительной записи на прием попали от **99%** обратившихся.

Во всех ДОУ (**98%** положительных ответов) в целом отмечается соблюдение норм этикета при разговоре.

Блок 2 «Компетентность»

Смогли получить необходимую информацию во время общения со специалистами в МДОБУ детском саду «Чебурашка» п. Магдагачи **87%** родителей, в МДОБУ детском саду «Солнышко» – **85%**.

Полную информацию по запросу получили от **73%** (д/с «Чебурашка») до **79%** (д/с «Солнышко») родителей.

Блок 3 «Удовлетворенность материально-техническим оснащением»

Достаточно высокий процент удовлетворенности родителей зафиксирован относительно состояния материально-технического обеспечения: МОБУ д/с «Чебурашка» - 97%, МОБУ д/с «Солнышко» – 74%.

Блок 4 «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»

По данному показателю следует отметить, что в обоих детских садах удовлетворенность родителей качеством образования детей достаточно высока (97% и 88%).

Большинство родителей (в среднем – 96%) довольны тем, как их детей встречают в детском саду и провожают при уходе домой.

Положительных ответов на вопрос о питании 98% .

Настораживает ситуация с ответами на вопрос о регулярных прогулках (только 70% положительных ответов).

Большой разброс полученных результатов об удовлетворенности игровой деятельностью в группе: 85% – д/с «Чебурашка»; 81% - д/с «Чебурашка».

Родители удовлетворены отношением педагогов к ребенку (диапазон ответов от 98 до 100%).

Блок 5 «Рекомендации потребителей»

По данному блоку зафиксирован самый низкий уровень удовлетворенности родителей по всем показателям.

От 65% родителей (д/с «Солнышко») до 70% (д/с «Чебурашка») указали, что в ДОО учитываются интересы, потребности и способности ребенка.

Настораживает следующий результат анкетирования: лишь 48% родителей МДОБУ детский сад считают, что информация об их ребенке носит конфиденциальный характер.

Одним из показателей удовлетворенности родителей качеством предоставления услуг является предоставленная возможность участия в делах ДОО.

Подобная возможность была отмечена респондентами:

- в МДОБУ детский сад «Чебурашка» – 63%
- в МДОБУ детский сад «Солнышко» – 57%

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать ДОО своим родственникам и знакомым положительно ответили 95% родителей МДОБУ детского сада «Чебурашка», 92% МДОБУ детского сада «Солнышко».

Выводы:

Анкетирование выявило ряд проблемных зон во всех образовательных организациях.

Педагогическим коллективам образовательных организаций совместно с родительской общественностью необходимо разработать комплексный план действий по развитию материально-технического обеспечения образовательной деятельности школ и детских садов; совершенствовать систему государственно-общественного управления образованием; расширять возможности предоставления информации об образовательных организациях.

Общая картина такова (*результат среднего арифметического*):

I место - МДОБУ детский сад «Чебурашка» п. Магдагачи

II место - МДОБУ детский сад «Солнышко» п. Магдагачи

Результат сводного рейтинга:

I место - МОБУ Гонжинская СОШ

II место - МОКУ Кузнецовская ООШ

III место - МОБУ магдагачинская СОШ №2

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей.

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды образовательных организаций. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

2. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников дошкольных образовательных организаций.

2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.