

*ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ ОТДЕЛЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ*

**Сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг
организациями и предложениях об улучшении качества их
деятельности, представленных общественным советом**

**Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности
образовательных организаций Котельниковского муниципального района
Волгоградской области**

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»*).

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности образовательных организаций Котельниковского муниципального района Волгоградской области.

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, подведомственных отделу образования администрации Котельниковского муниципального района (приказ отдела образования № 268 от 07.10.2015 года). Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты; комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО (*Методика расчета значений показателей, утв. Общественным Советом 16 сентября 2016 года*).

В соответствии с решением Общественного Совета (*№ 1 от 30.04.2015 года*) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКО) в 2017 году была проведена в 14-ти образовательных организациях района:

- 2 организации дополнительного образования;
- 4 дошкольные образовательные учреждения;
- 8 средние школы.

Цели и задачи проведения НОКО

Цели реализации НОКО качества работы ОО:

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

Проведение НОКО включало решение следующих **задач**:

- выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе ОО на сайте учреждения и официальном сайте, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;
- подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении 14-ти образовательных организаций района:

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 «Красная Шапочка» г. Котельниково Волгоградской области
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №3 «Колокольчик» г. Котельниково Волгоградской области
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №8 «Ягодка» г. Котельниково Волгоградской области
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №9 «Светлячок» г. Котельниково Волгоградской области
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Красноярская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Генераловская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Нагольненская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Пимено - Чернянская средняя школа» Котельниковского муниципального района Волгоградской области
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Чилековская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа №2 г. Котельниково Волгоградской области
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа №3 г. Котельниково Волгоградской области
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №5» г. Котельниково Волгоградской области
- Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» Котельниковского муниципального района Волгоградской области
- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Ю.А.Гагарина» Котельниковского муниципального района Волгоградской области

Во-вторых, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций.

№ п/п	Полное наименование общеобразовательной организации	Адрес Интернет-сайта
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 «Красная Шапочка» г. Котельниково Волгоградской области	http://mdou-ds-17.webnode.ru/
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №3 «Колокольчик» г. Котельниково Волгоградской области	http://detskij-sad-3-kolokolchik.webnode.ru
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №8 «Ягодка» г. Котельниково Волгоградской области	http://iagodka8.ucoz.net/
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №9 «Светлячок» г. Котельниково Волгоградской области	http://mbdou-ds-9-svetlyachok.webnode.ru/
5	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Красноярская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области	http://krasniyar.narod.ru/
6	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Генераловская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области	http://mkou-generalovskaya-sosh.webnode.ru
7	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Нагольненская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области	http://nagolnschool34.ucoz.ru/
8	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Пимено - Чернянская средняя школа» Котельниковского муниципального района Волгоградской области	http://pimeno.ucoz.ru/
9	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Чилековская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области	http://Chilekovo-school.ru/
10	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа №2 г. Котельниково Волгоградской области	http://shkola2kotel.narod.ru
11	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа №3 г. Котельниково Волгоградской области	http://school3kotl.ucoz.ru/
12	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №5» г. Котельниково Волгоградской области	http://school5kotl.ucoz.net/
13	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» Котельниковского муниципального района Волгоградской области	http://mkou-dod-dyussh-g-kotelnikovo.webnode.ru/
14	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Ю.А.Гагарина» Котельниковского муниципального района Волгоградской области	http://kdshi.vgr.muzkult.ru/license/

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО была проведена в апреле 2017 года, оценка качества работы по другим критериям – с января по май 2017 года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось командой экспертов Общественного Совета и волонтеров в количестве 17 человек.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения НОКО входило получение разнообразной информации, соответственно НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной НОКО было проведено:

- анкетирование **2120** респондентов – родителей для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО (ПРИЛОЖЕНИЕ);
- **контент-анализ** информации на сайтах ОО (ПРИЛОЖЕНИЕ).

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности ОО.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации.

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (сайт).

НОКО **организации информирования потребителей** через сайт ОО и официальный сайт проводилась на основании 11 критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса.

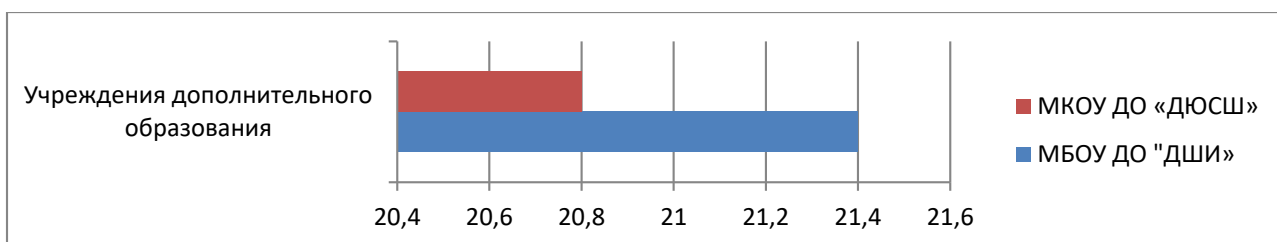
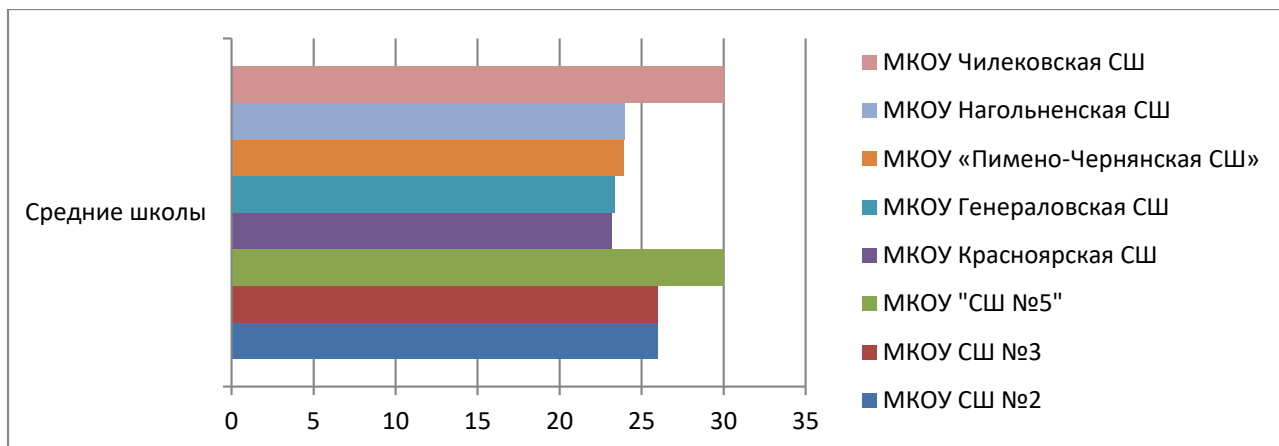
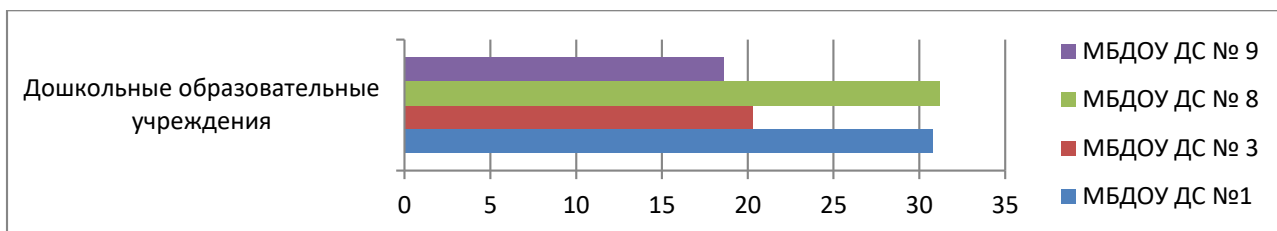
Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исследование интернет-сайтов ОО с апреля по май 2017 года осуществляли 3 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.

Максимальное количество баллов по всем блокам **первого показателя – 40 баллов**, что составляет 100%.

Рейтинг ОО (в баллах) показателя «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен в **Диаграмме 1**.



Как показывают диаграммы, ситуация в отношении сайтов ОО является достаточно проблемной: набрано от 18,6 до 30 баллов из возможных 40 баллов.

Степень наличия информации по блоку в % представлена в таблице.

Наименование ОО	%
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 «Красная Шапочка» г. Котельниково Волгоградской области	77
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №3 «Колокольчик» г. Котельниково Волгоградской области	51
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №8 «Ягодка» г. Котельниково Волгоградской области	78
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №9 «Светлячок» г. Котельниково Волгоградской области	47
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Красноярская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области	58
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Генераловская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области	59
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Нагольненская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области	60
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Пимено -	60

Чернянская средняя школа» Котельниковского муниципального района Волгоградской области	
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Чилековская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области	75
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа №2 г. Котельниково Волгоградской области	65
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа №3 г. Котельниково Волгоградской области	65
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №5» г. Котельниково Волгоградской области	75
Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» Котельниковского муниципального района Волгоградской области	52
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Ю.А.Гагарина» Котельниковского муниципального района Волгоградской области	54

К основным информационным **дефицитам по первому показателю** можно отнести следующее:

- некоторые документы отсутствуют;
- устаревшая информация;
- датирование размещенных материалов отсутствует;
- наименование ссылок не соответствует внутреннему содержанию;
- нет последовательности основного раздела сайта;
- некоторые требования Рособнадзора не выполняются;
- отсутствует раздел «гостевая книга» (обратная связь);
- не обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов, анкет с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи. Не обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан;
- на сайте отсутствует статистическая информация о ходе рассмотрения обращений граждан ОО.

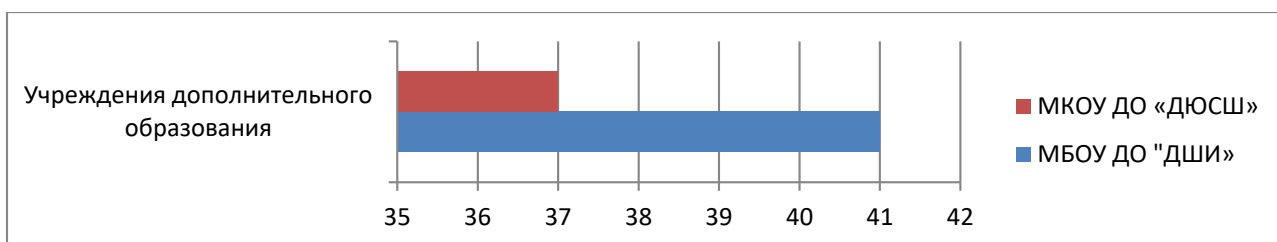
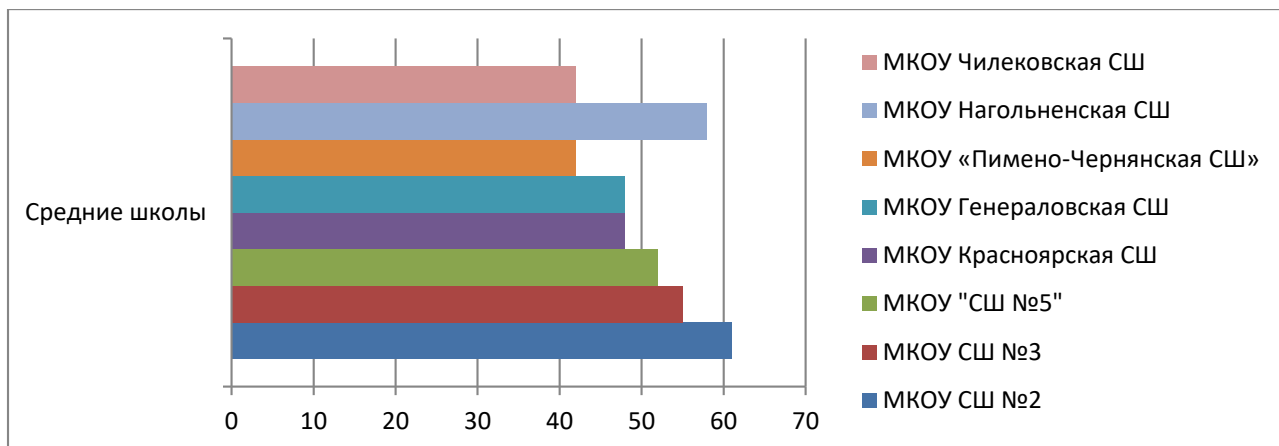
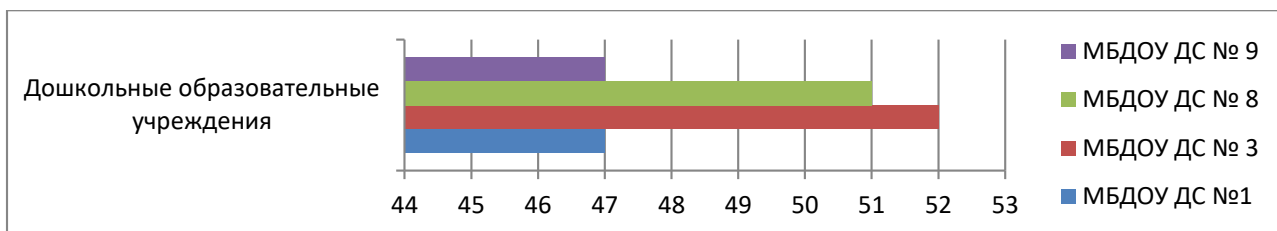
Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке, размещенной на сайте ОО:

- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;
- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

Максимальное количество баллов по всем блокам **второго показателя – 70 баллов**, что составляет 100%.

Рейтинг ОО (в %) показателя «Комфортность условий образовательной организации» представлен в **Диаграмме 2**.



С точки зрения **полноты размещенной информации** наибольшее количество набранных баллов ОО по всем блокам – **56** из **70-ти** возможных, наименьшее – **36**.

Диапазон набранных баллов ОО:

- ДОУ – от **47** (МБДОУ ДС №1) до **52** (МБДОУ ДС №3)
- СШ - от **42** (МКОУ Чилековская СШ, МКОУ «Пимено-Чернянская СШ») до **61** (МКОУ СШ №2);
- ДО - от **37** (МКОУ ДО «ДЮСШ») до **41** (МБОУ ДО «ДШИ»).

К основным информационным **дефицитам по второму показателю** можно отнести следующее:

- отсутствие в штате организации инструктора по физической культуре, педагога-психолога и учителя логопеда;
- не реализуются дополнительные образовательные программы (нет информации на сайте);
- отсутствует информация о получении помощи узких специалистов (в частности, педагога-психолога и учителя логопеда);

В числе **положительных результатов** эксперты отмечают следующее: во всех ОО обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону и по электронной почте; созданы условия для освоения образовательных программ в различных режимах, формах, в том числе для лиц с ОВЗ; в наличии

оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ. Во всех ОО имеются кнопка вызова; гардероб; спортивные залы (кроме МБОУ ДО «ДШИ», МКОУ ДС №1); созданы необходимые условия для питания детей (кроме МБОУ ДО «ДШИ», МКОУ ДО «ДЮСШ»).

В целом ОО соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий оценке ниже среднего. Тому свидетельство – набранные баллы. Из максимальных **70 б.** набрали: МКОУ ДО «ДЮСШ» - **37 баллов**; МБОУ ДО «ДШИ»- **41 балл**; МКОУ Чилековская СШ и МКОУ «Пимено-ЧернянскаяСШ» – по **42 балла**, МКОУ Генераловская СШ и МКОУ Красноярская СШ – по **48 баллов**; МБДОУ ДС №1 – **47 баллов**; МБДОУ ДС № 9 – **48 баллов**.

Территории школ безопасны с точки зрения доступности; обеспечен доступ в ОО гражданам с ОВЗ. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

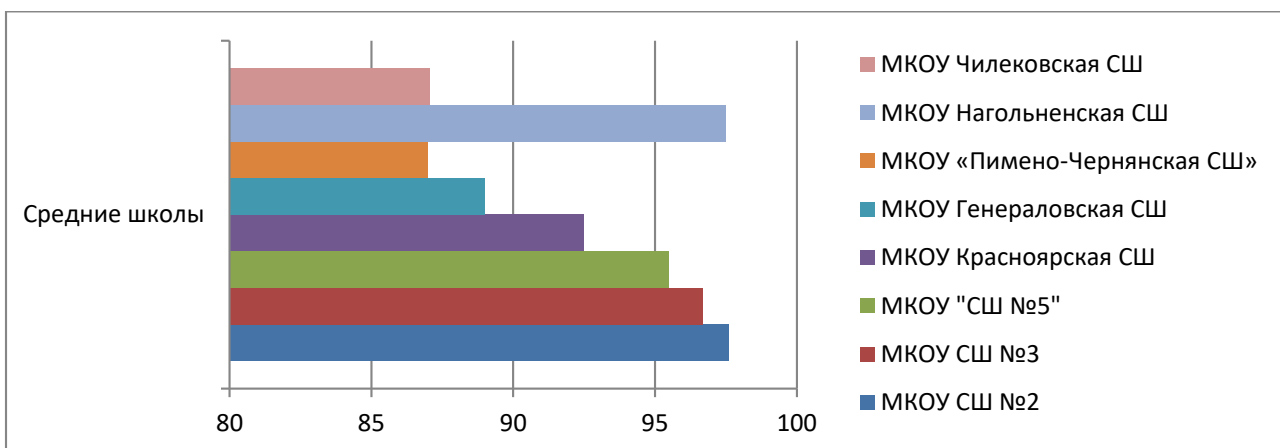
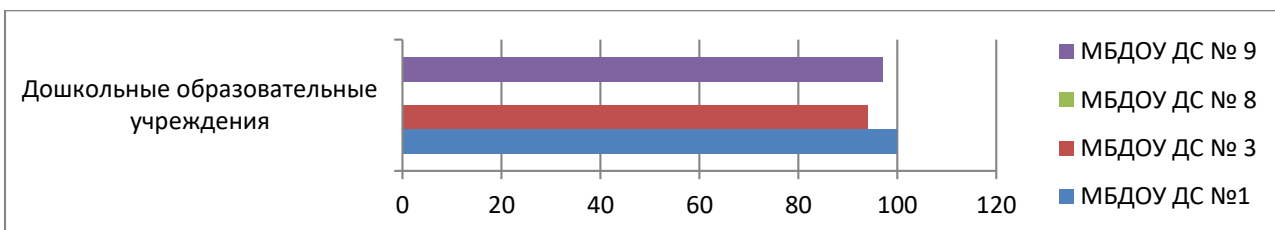
Выводы по результатам оценки сайтов ОО

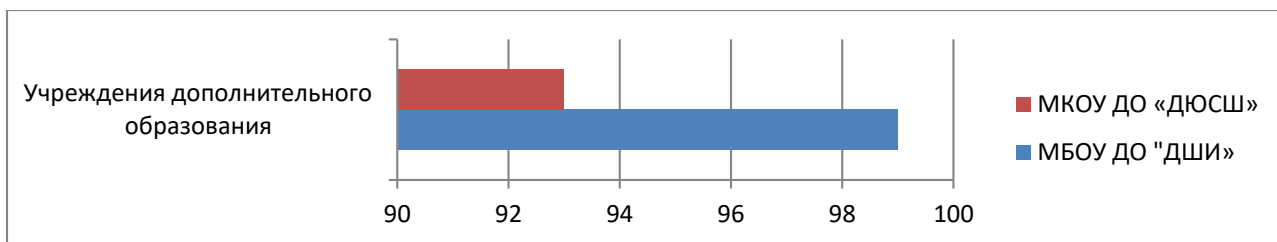
В целом на обследованных сайтах ОО достаточно полно представлена общая информация об организациях. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (родителей). Результаты, полученные по данному показателю для каждой ОО, представлены в Приложении.

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные количественные показатели по двум критериям были переведены в %, максимальное количество баллов – 100. Затем, исходя из совокупности полученных %, ОО были прорейтингованы. Рейтинг отображен в **Диаграмме 3**.





Выводы: при проведении анкетирования в целом отмечается положительная динамика, касающаяся доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации. Минимальный процент при оценке составил 87% из 100 возможных (МКОУ «Пимено-Чернянская СШ»).

Рекомендации: проанализировать показатели по данному блоку и разработать меры по повышению результатов оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

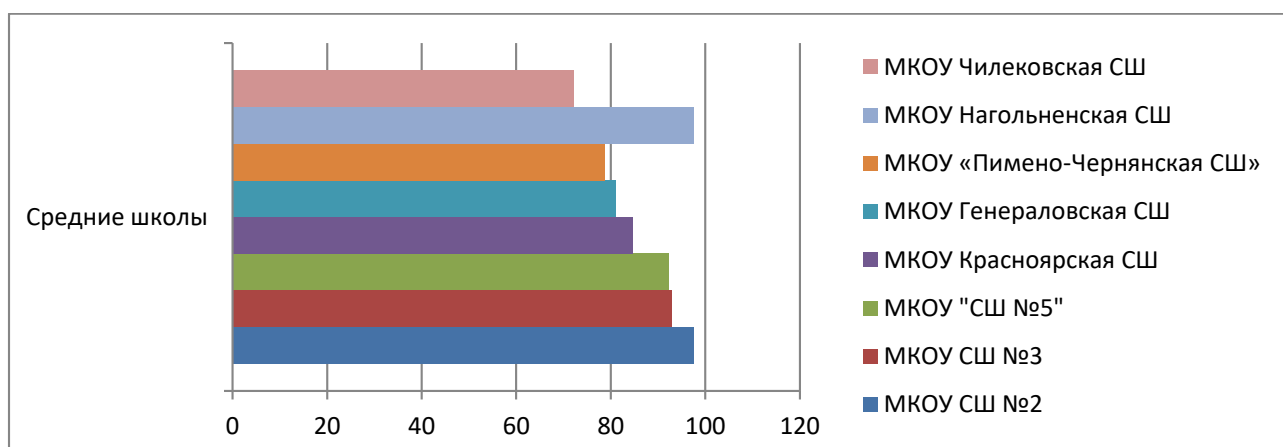
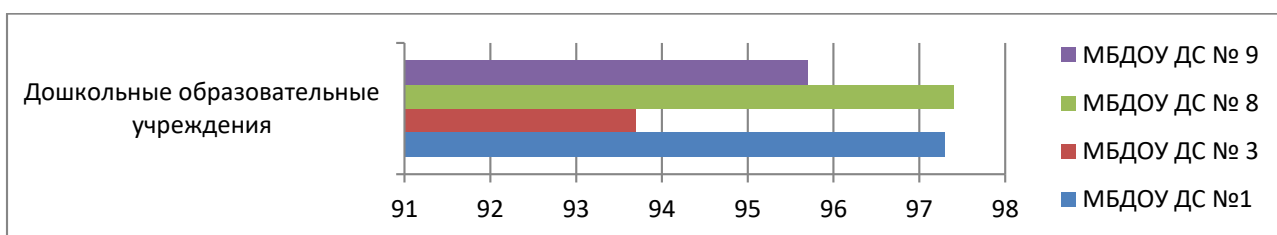
Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

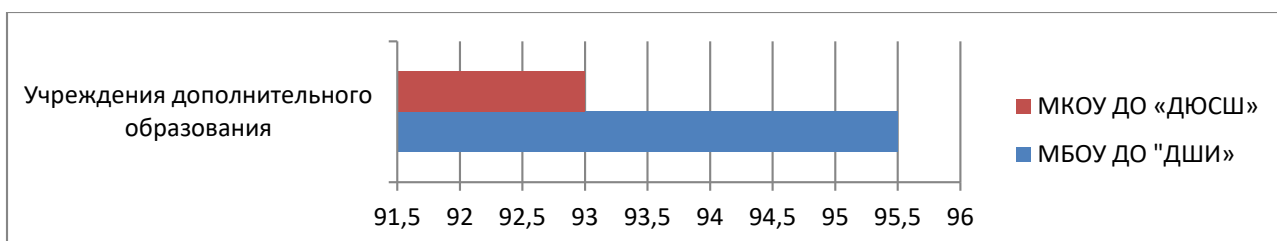
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Ответы родителей, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в проценты (максимум –100%).

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

Итоговые результаты по трем критериям представлены в **Диаграмме 4**





Выводы:

а) Блок вопросов, касающихся удовлетворенности родителей, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации.

Анкетирование выявило *вышесредний уровень* удовлетворенности родителей всех ОО, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации – **83,24 %** (диапазон положительных ответов от **61 до 97%**).

б) Блок вопросов, посвященный качеству предоставляемых образовательных услуг.

Анкетирование выявило *высший уровень* удовлетворенности родителей всех ОО, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – **92,46 %** (диапазон положительных ответов от **81,05 до 98,4%**).

б) Блок «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

Анкетирование выявило *высший уровень* от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – **95,81 %** (диапазон положительных ответов от **74,4 до 100%**).

Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом.

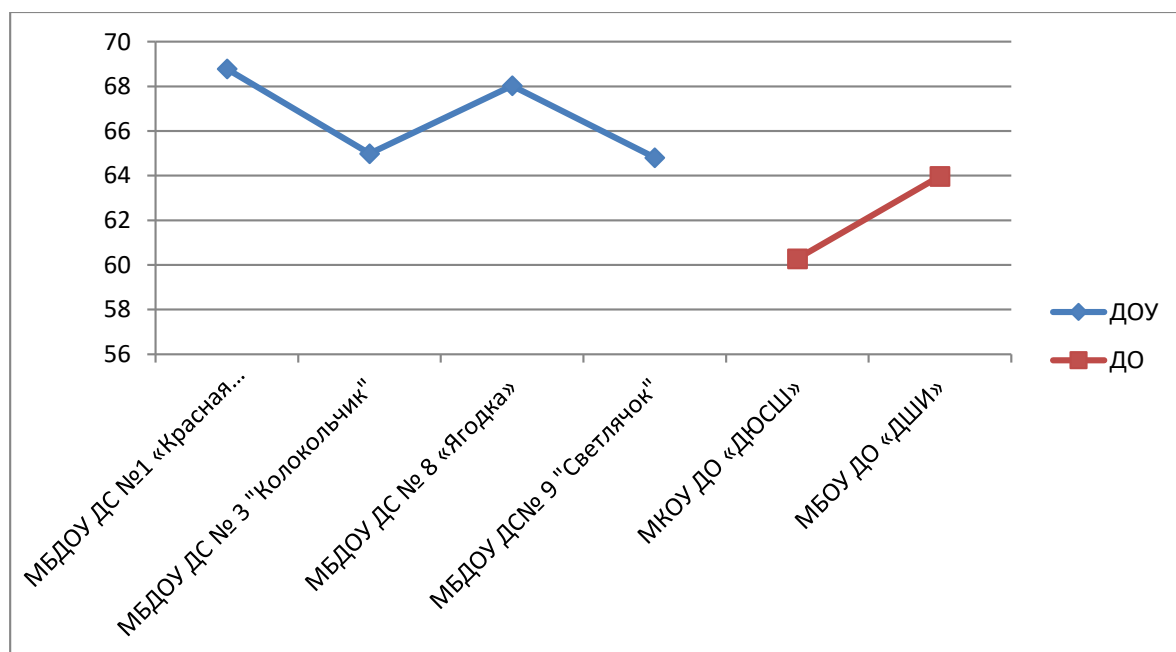
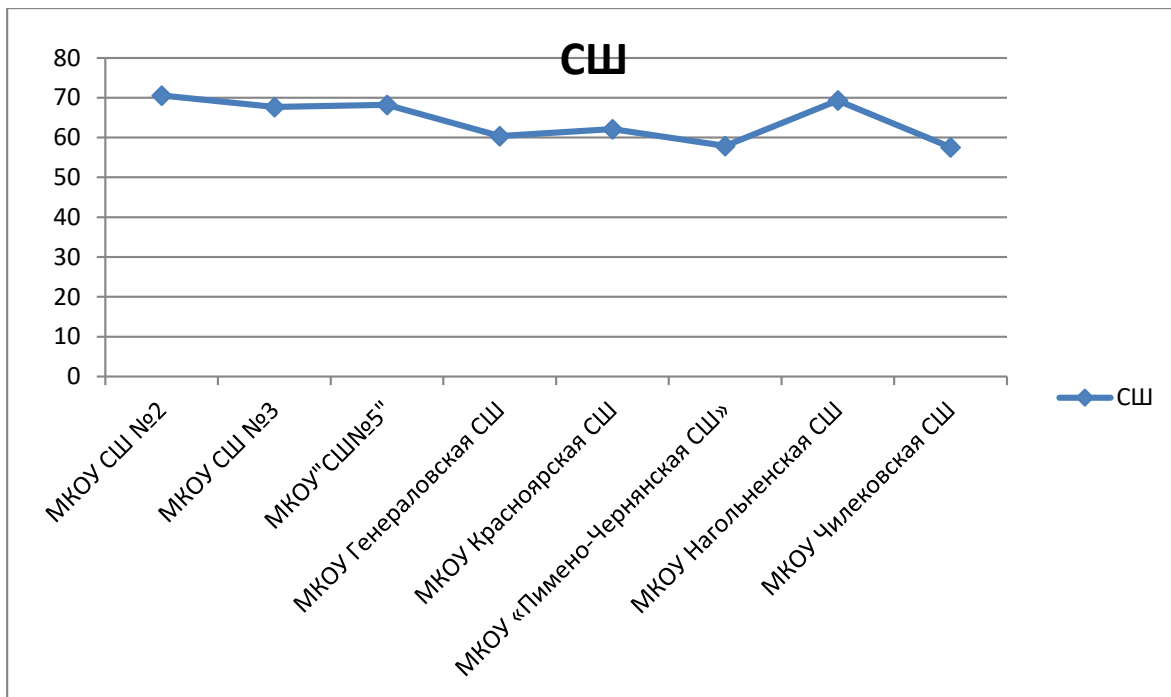
Лидеры в общем рейтинге по всем критериям (по четырем позициям) занимают:

- по ДОУ - МБДОУ ДС №1 «Красная Шапочка»;
- по СШ - МКОУ СШ №2;
- по ДО – МБОУ ДО «ДШИ».

Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности образовательных организаций представлены на следующих таблице и графиках:

МКОУ СШ №2	70,56	1
МКОУ Нагольненская СШ	69,29	2
МКОУ "СШ №5"	68,21	3
МКОУ СШ №3	67,66	4
МКОУ Красноярская СШ	62,09	5
МКОУ Генераловская СШ	60,35	6
МКОУ «Пимено-Чернянская СШ»	57,89	7
МКОУ Чилековская СШ	57,8	8
МБДОУ ДС №1 «Красная Шапочка»	68,78	1

МБДОУ ДС № 8 «Ягодка»	68,03	2
МБДОУ ДС № 3 "Колокольчик"	64,99	3
МБДОУ ДС № 9 "Светлячок"	64,81	4
МБОУ ДО «ДШИ»	64,22	1
МКОУ ДО «ДЮСШ»	60,28	2



Рекомендации по улучшению качества работы образовательного учреждения

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

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО.

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. Один раз в месяц актуализировать информацию на сайте ОО.
2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.
3. Размещать статистическую информацию о ходе рассмотрения обращений граждан ОО.

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

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план корректирующих действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций.
2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения. Использовать новейшие технологии по созданию безбарьерной среды в архитектурном пространстве музеев, как памятников архитектуры

Рекомендации по повышению компетентности педагогов/воспитателей:

1. Активная работа в методических объединениях и творческих группах.
2. Исследовательская, экспериментальная деятельность.
3. Инновационная деятельность, освоение новых педагогических технологий.
4. Различные формы педагогической поддержки.
5. Активное участие в педагогических конкурсах, мастер – классах.
6. Обобщение собственного педагогического опыта (иметь доступ в Интернет для общения с коллегами и размещения своих педагогических разработок).
7. Систематически проходить курсы повышения квалификации.
8. Посещение обучающих семинаров, практикумов и т.д..
9. Глубоко изучать информационно-компьютерные технологии.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.
3. Необходимо обратить внимание на обеспечение возможности развития творческих способностей и интересов обучающимся: создание творческих объединений, предметных кружков.
4. Необходимо обратить внимание на создание условий для реализации дополнительных образовательных программ.
5. Разместить гостевую книгу (учет мнений и предложений), где любой посетитель сайта может оставить свое сообщение, которое (в случае одобрения админом) смогут прочитать все желающие.
6. Обеспечить техническую возможность проведения онлайн-опросов, анкет с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации и получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Отчет подготовила
Кондрашова Н.В.