

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

*ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ ОТДЕЛЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА*

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 07 октября 2015 года*).

В соответствии с решением Общественного Совета (*№ 1 от 30.04.2015 года*) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКО) в 2016 году была проведена в 15-ти образовательных организациях района:

- 2 организации дополнительного образования;
- 4 дошкольные образовательные учреждения;
- 2 основные школы;
- 7 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 15-ти образовательных организаций района:

- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №1» г.Котельниково Волгоградской области;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя школа №4 г.Котельниково Волгоградской области ;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Нижнеяблоченская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Выпасновская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Весёловская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Ленинская средняя школа» Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Попереченская средняя школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Чиганакская основная школа Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Дорофеевская основная школа» Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 5 «Солнышко» г. Котельниково Волгоградской области;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Красноярский детский сад «Ручеек» Котельниковского муниципального района Волгоградской области»;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Дюймовочка» Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Казачок» Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Детский экологический центр» г. Котельниково Волгоградской области;
- Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» Котельниковского муниципального района Волгоградской области.

Во-вторых, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций.

| № п/п | Полное наименование общеобразовательной организации | Адрес Интернет-сайта |
|-------|---|---|
| 1 | МКОУ «СШ № 1» | http://school-1-kotel.ucoz.net/ |
| 2 | МКОУ СШ №4 | http://school4kot.ucoz.ru/ |
| 3 | МКОУ Нижнеяблоченская СШ | http://teckuchew-aleksey.narod.ru/ |
| 4 | МКОУ Выпасновская СШ | http://vypasnajschool.ucoz.ru/ |
| 5 | МКОУ Весёловская СШ | http://vesel-school.ucoz.ru/ |
| 6 | МКОУ «Ленинская СШ» | http://lenin-school.edusite.ru/plaa1.html |
| 7 | МКОУ Попереченская СШ | http://poperezkaschkola.jimdo.com/ |
| 8 | МКОУ Чиганакская ОШ | http://chigschool2.webnode.ru/ |
| 9 | МКОУ «Дорофеевская ОШ» | http://dor-school.webnode.ru/o-nas/ |
| 10 | МБДОУ ДС №5 «Солнышко» | http://solnyshko5.webnode.ru/ |
| 11 | МБДОУ Д/С «Ручеек» | http://krasnoyar-ruchee2.webnode.ru/ |
| 12 | МБДОУ ДС «Дюймовочка» | http://mbdouds-dyuimowochka.narod.ru/ |
| 13 | МБДОУ ДС «Казачок» | http://detskij-sad-kazachok.webnode.ru/ |
| 14 | МКОУ ДОД ДЭЦ | http://mkou-dod-dets5.webnode.ru/ |
| 15 | МКОУ ДОД ЦДТ | http://cdt-kotelnikovo.ucoz.ru |

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО была проведена в январе, октябре 2016 года, оценка качества работы по другим критериям – с января по декабрь 2016 года в соответствии с графиком.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось командой экспертов Общественного Совета и волонтеров в количестве 14 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 **1251** респондента – родителя 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.

Результаты, полученные по показателям для каждой ОО, представлены в Приложении № 1.

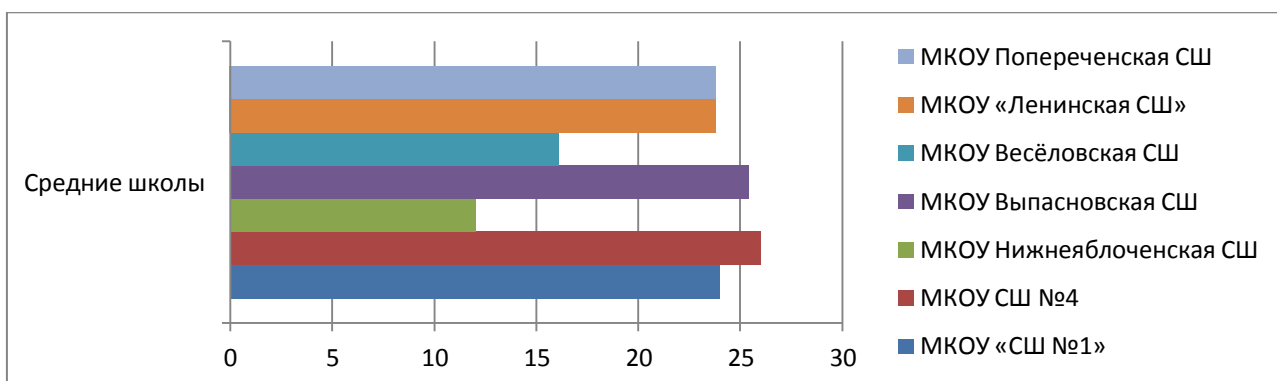
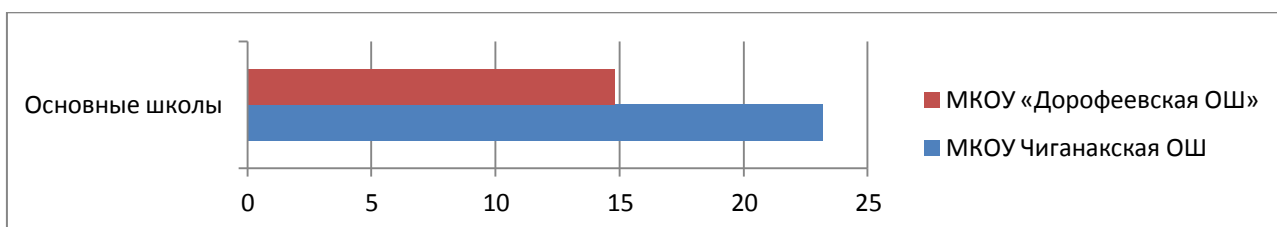
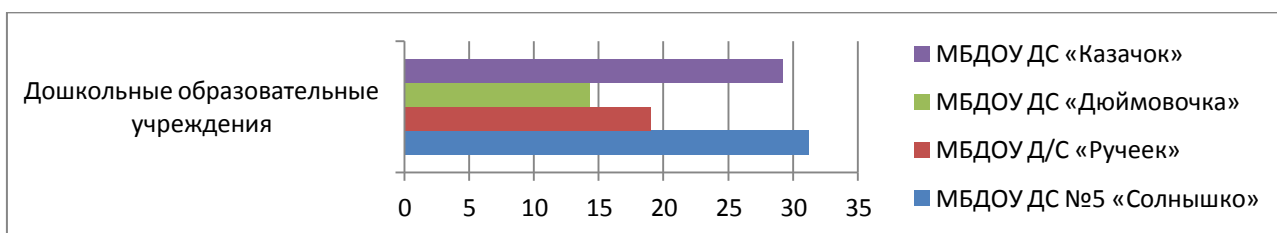
Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций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

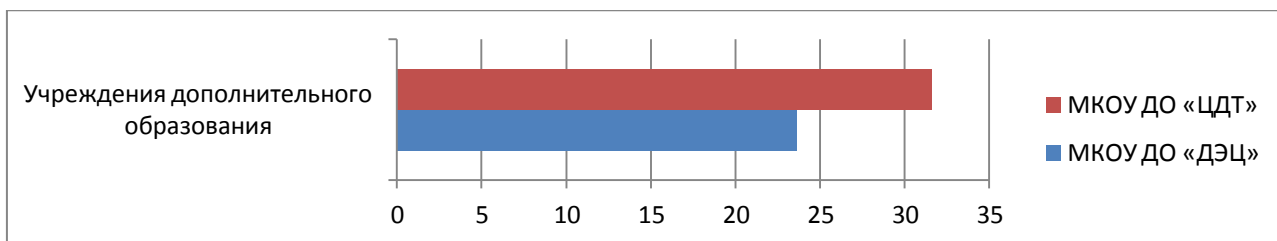
Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исследование интернет-сайтов ОО 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 12 до 31,6 балла из возможных 40 баллов.

Степень наличия информации по блокам представлена в таблице.

| 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 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан /в баллах max - 10 | Итого max - 40 | % |
|-------------------------|---|--|--|---|-----------------------|------|
| МКОУ «СШ №1» | 10 | 10 | 2 | 2 | 24 | 60 |
| МКОУ СШ №4 | 10 | 10 | 4 | 2 | 26 | 65 |
| МКОУ Нижнеблоченская СШ | 3 | 5 | 2 | 2 | 12 | 30 |
| МКОУ Выпасновская СШ | 9,4 | 10 | 4 | 2 | 25,4 | 63,5 |
| МКОУ Веселовская СШ | 7,1 | 5 | 2 | 2 | 16,1 | 40,3 |
| МКОУ «Ленинская СШ» | 9,8 | 10 | 2 | 2 | 23,8 | 59,5 |
| МКОУ Попереченская СШ | 9,8 | 10 | 2 | 2 | 23,8 | 59,5 |
| МКОУ Чиганакская ОШ | 9,2 | 10 | 2 | 2 | 23,2 | 58 |
| МКОУ «Дорофеевская ОШ» | 5,8 | 5 | 2 | 2 | 14,8 | 37 |
| МБДОУ ДС №5 «Солнышко» | 9,2 | 10 | 10 | 2 | 31,2 | 78 |
| МБДОУ Д/С «Ручеек» | 5 | 10 | 2 | 2 | 19 | 47,5 |
| МБДОУ ДС «Дюймовочка» | 5,3 | 5 | 2 | 2 | 14,3 | 35,8 |
| МБДОУ ДС «Казачок» | 9,2 | 10 | 8 | 2 | 29,2 | 73 |
| МКОУ ДО | 9,6 | 10 | 2 | 2 | 23,6 | 59 |

| | | | | | | |
|------------------|-----|----|----|---|------|----|
| «ДЭЦ» | | | | | | |
| МКОУ ДО «ЦДТ» | 9,6 | 10 | 10 | 2 | 31,6 | 79 |

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

- многие документы отсутствуют;
- устаревшая информация;
- документы не подписаны, датирование размещенных документов и материалов отсутствует;
- наименование ссылок не соответствует внутреннему содержанию;
- нет последовательности основного раздела сайта;
- информация не разделена на руководство и педагогических состав;
- не прописан электронный адрес;
- стаж в должности не прописан;
- некоторые требования Рособнадзора не выполняются;
- отсутствует раздел «гостевая книга», 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;
- отсутствует статистическая информация о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте. Не обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

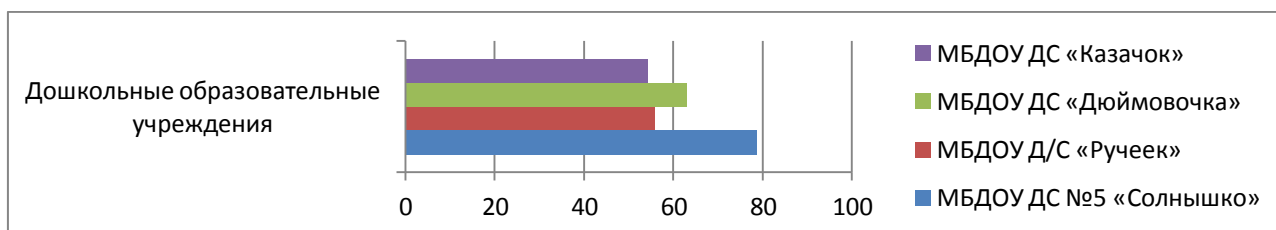
Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

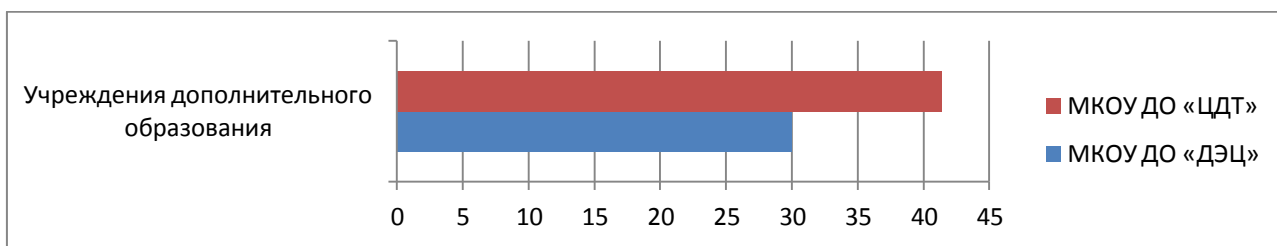
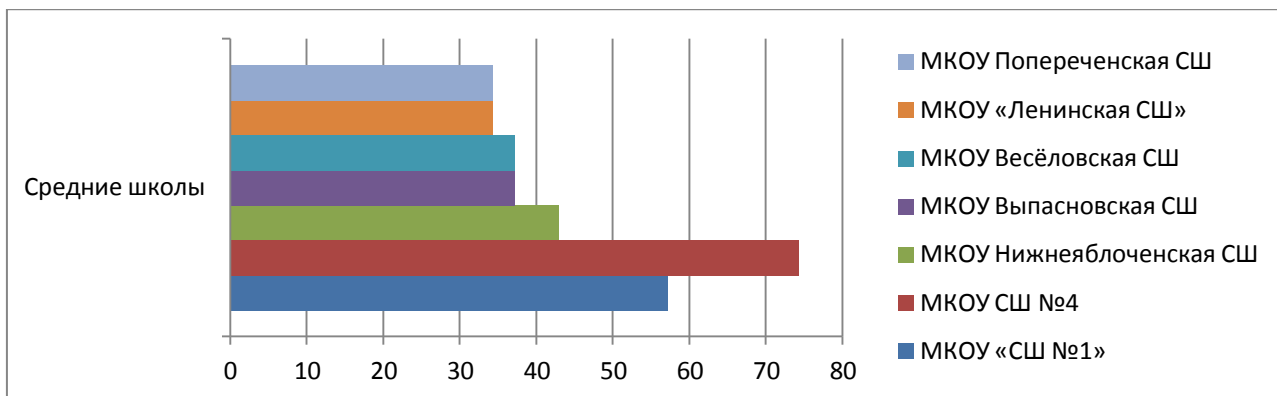
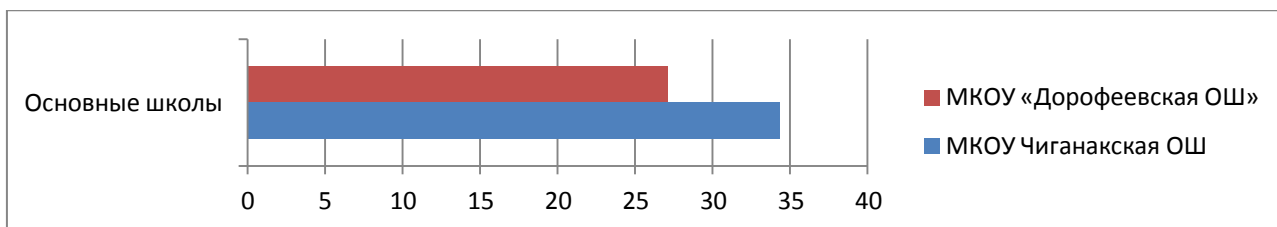
Данный рейтинг базируется на оценке, размещенной на сайте ОО:

- 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 – **55** из **70-ти** возможных, наименьшее – **16**.

Диапазон набранных баллов ОО:

- ДОУ – от **38** (МБДОУ ДС «Казачок») до **55** (МБДОУ ДС №5 «Солнышко»);
- ОШ - от **19** (МКОУ «Дорофеевская ОШ») до **24** (МКОУ Чиганакская ОШ);
- СШ - от **24** (МКОУ «Ленинская СШ», МКОУ Попереченская СШ) до **52** (МКОУ СШ №4);
- ДО - от **21** (МКОУ ДО «ДЭЦ») до **29** (МКОУ ДО «ЦДТ»).

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;
- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, педагога-психолога и учителя логопеда);
- отсутствует музыкальный зал (МКОУ «СШ № 1», МКОУ Нижнеяблоченская СШ, МКОУ Выпасновская СШ, МКОУ Весёловская СШ, МКОУ «Ленинская СШ», МКОУ Попереченская СШ, МКОУ Чиганакская ОШ, МКОУ «Дорофеевская ОШ»);
- ОО не оборудована прогулочными площадками (МКОУ Попереченская СШ, МКОУ «Дорофеевская ОШ», МКОУ ДОД ДЭЦ, МКОУ ДОД ЦДТ);

- отсутствует помещение медицинского назначения (МКОУ Весёловская СШ, МКОУ «Ленинская СШ», МКОУ Чиганакская ОШ, МКОУ «Дорофеевская ОШ», МБДОУ ДС №5 «Солнышко», МКОУ ДОД ДЭЦ, МКОУ ДОД ЦДТ).

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 МКОУ ДО «ДЭЦ», МКОУ ДОД ЦДТ*); созданы необходимые условия для питания детей (*кроме МКОУ ДО «ДЭЦ», МКОУ ДОД ЦДТ*).

В целом ОО соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий оценке ниже среднего. Тому свидетельство – набранные баллы. Из максимальных **70б.** набрали: МБДОУ ДС №5 «Солнышко» - **55 баллов**; МКОУ СШ №4 - **52 балла**; МБДОУ ДС «Дюймовочка» – **44 балла**, МКОУ «СШ № 1» – **40 баллов**; МБДОУ Д/С «Ручеек» – **39 баллов**; МБДОУ ДС «Казачок» – **38 баллов**; МКОУ ДО «ЦДТ» - **29 баллов**; МКОУ Нижнеяблоченской СШ - **30 баллов**. Несколько ниже результаты в МКОУ Выпасновской СШ, МКОУ Весёловской СШ – **26 баллов**, МКОУ «Ленинская СШ», МКОУ Попереченской СШ, МКОУ Чиганакской ОШ - **24 балла**, МКОУ ДО «ДЭЦ»– **21 балл**; МКОУ «Дорофеевская ОШ» - **19 баллов**.

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

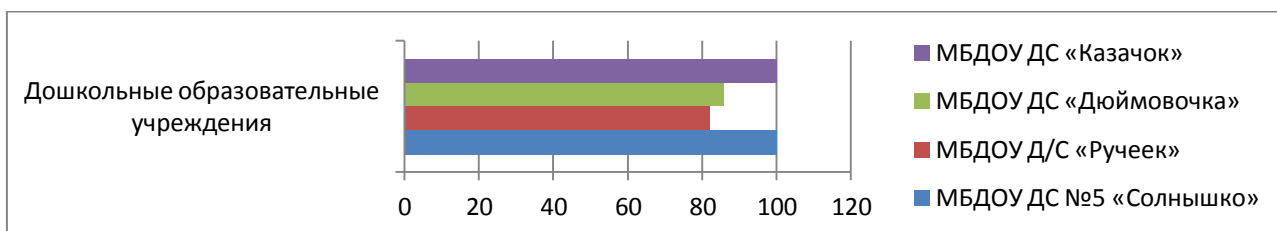
Выводы по результатам оценки сайтов ОО

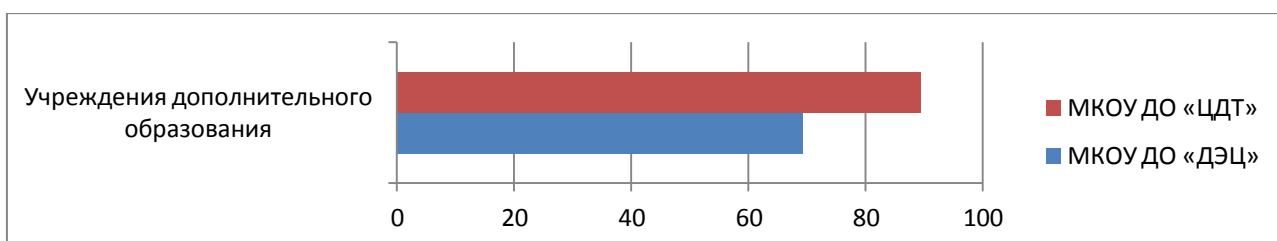
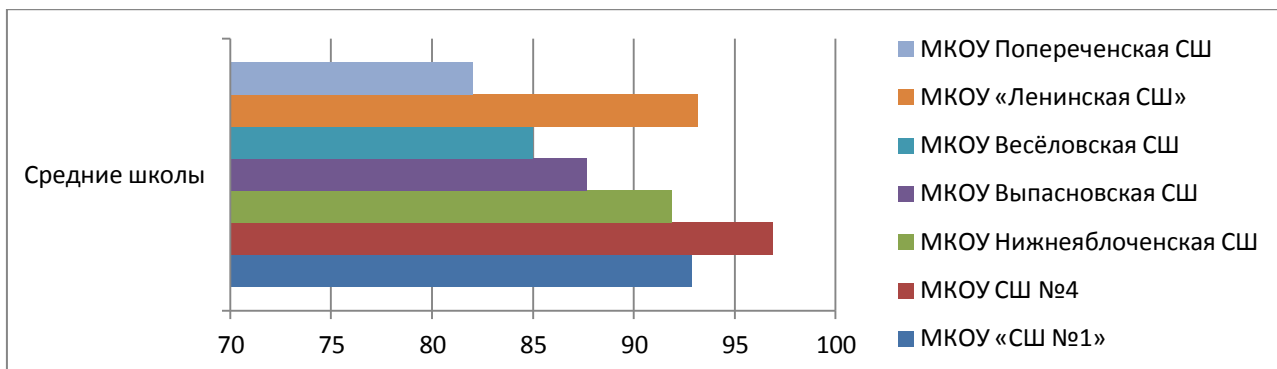
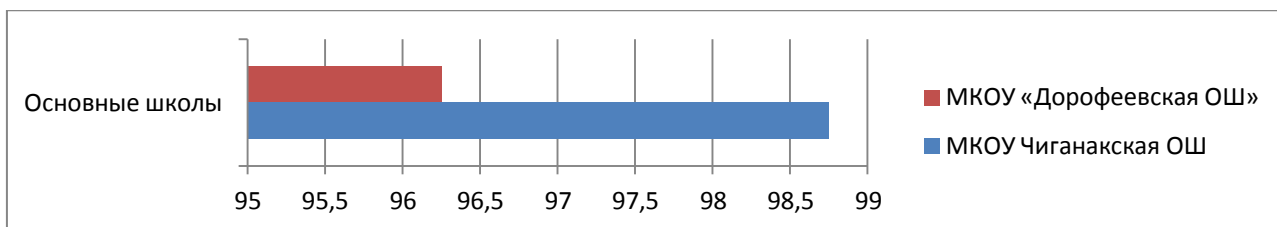
В целом на обследованных сайтах ОО достаточно полно представлена общая информация об организациях. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

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 №2.

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 82% из 100 возможных. Настораживает показатель МКОУ ДО «ДЭЦ» - 69,35 %.

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.

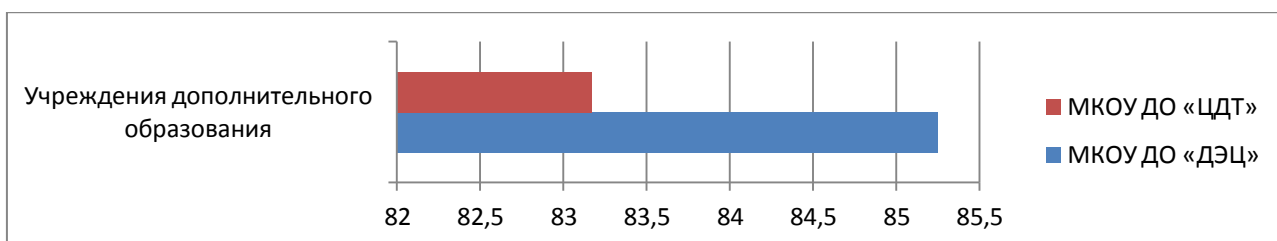
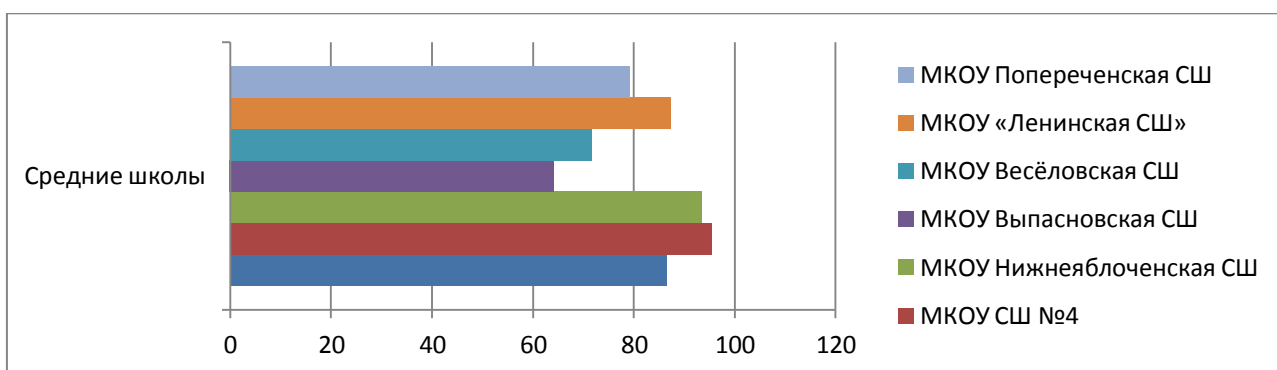
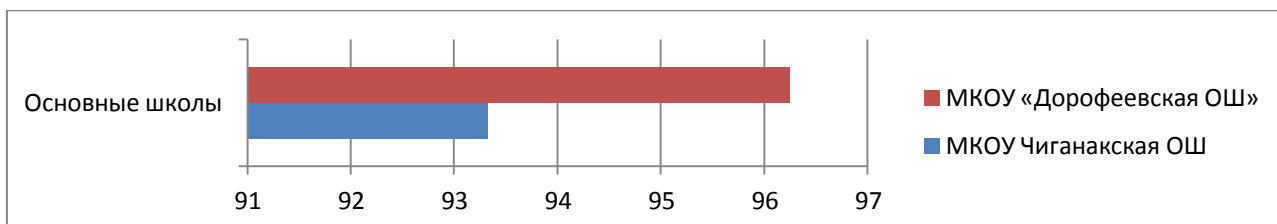
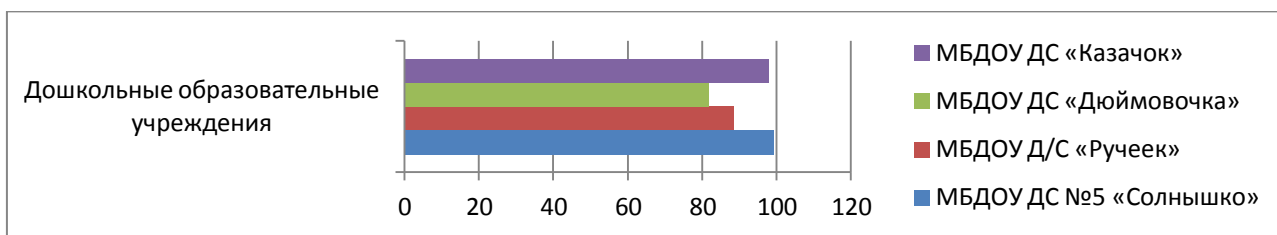
В опросе приняли участие **1251** респондента – родителей обучающихся.

Анкетирование проводилось в период проведения публичных отчетов образовательных организаций, что позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально большое число респондентов.

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

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении №2.

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 – **73,81 %** (диапазон положительных ответов от **20 до 100%**).

б) Блок вопросов, посвященный качеству предоставляемых образовательных услуг.

Анкетирование выявило *вышесредний уровень* удовлетворенности родителей всех ОО, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – **81,41 %** (диапазон положительных ответов от **55 до 100%**).

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

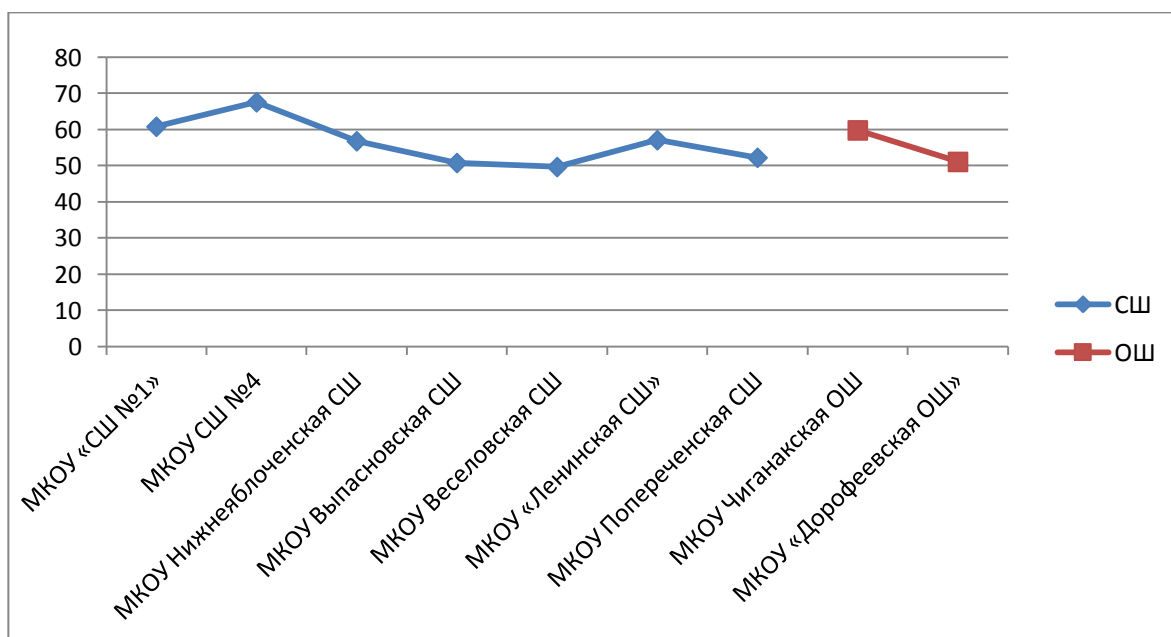
Анкетирование выявило *высший уровень* от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – **94,97 %** (диапазон положительных ответов от **80 до 100%**).

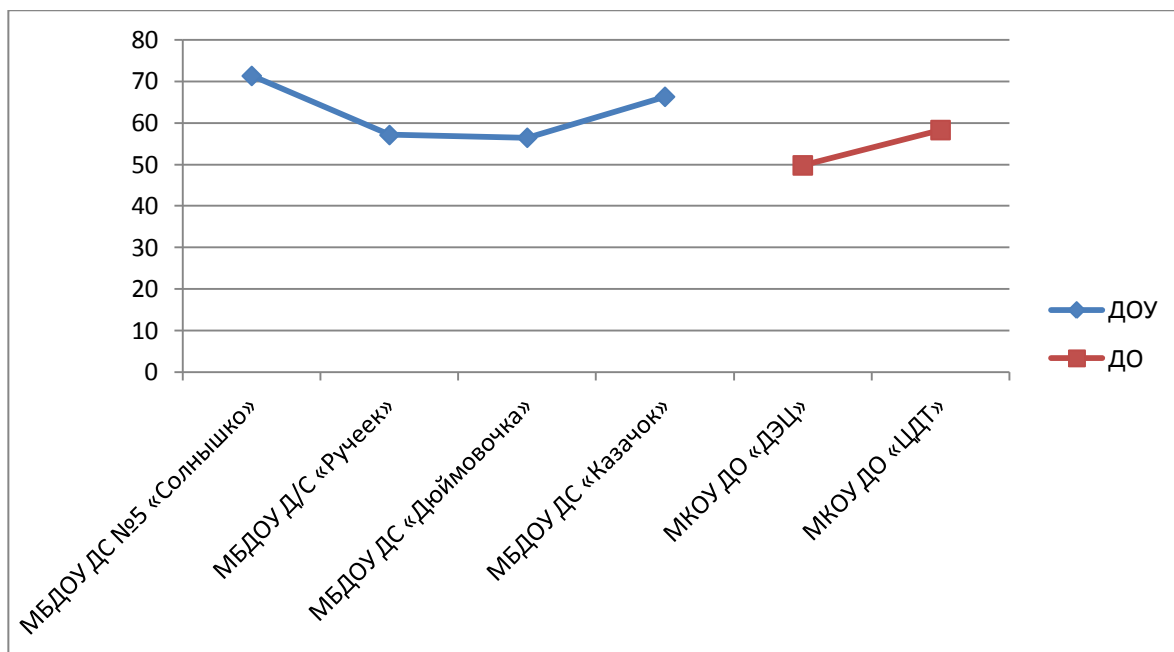
Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом.

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

- по ДОУ - МБДОУ ДС №5 «Солнышко»;
- по ОШ - МКОУ Чиганакская ОШ;
- по СШ - МКОУ СШ №4;
- по ДО - МКОУ ДО «ЦДТ».

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





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

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

Рекомендации по повышению компетентности педагогов/воспитателей:

- активная работа в методических объединениях и творческих группах;
- исследовательская, экспериментальная деятельность;
- инновационная деятельность, освоение новых педагогических технологий;
- различные формы педагогической поддержки;
- активное участие в педагогических конкурсах, мастер – классах;

- обобщение собственного педагогического опыта (иметь доступ в Интернет для общения с коллегами и размещения своих педагогических разработок);
- систематически проходить курсы повышения квалификации;
- посещение обучающих семинаров, практикумов и т.д.;
- 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.

Отчет подготовила
Кондрашова Н.В.