

# **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 2015 году была проведена в 10-ти общеобразовательных организациях района:

- 4 дошкольные образовательные учреждения;
- 2 основные школы;
- 4 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 десяти общеобразовательных организаций района:

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2
- «Чебурашка» г. Котельниково Волгоградской области;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №4 «Аленушка» г. Котельниково Волгоградской области;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 «Радуга» г. Котельниково Волгоградской области;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Улыбка» Котельниковского муниципального района Волгоградской области;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Верхне - Яблоченская основная школа Котельниковского муниципального района;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Нагавская основная школа Котельниковского муниципального района;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Захаровская средняя школа Котельниковского муниципального района;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Майоровская средняя школа Котельниковского муниципального района;
- муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Пугачевская средняя школа Котельниковского муниципального района;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Семиченская средняя школа Котельниковского муниципального района.

**Во-вторых**, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций.

№ п/п	Полное наименование общеобразовательной организации	Адрес Интернет-сайта
1	МКОУ Семиченская СШ	<a href="http://semichni-scool.ucoz.ru/">http://semichni-scool.ucoz.ru/</a>
2	МКОУ Пугачевская СШ	<a href="http://pugsoh.umi.ru/">http://pugsoh.umi.ru/</a>
3	МКОУ Майоровская СШ	<a href="http://scolamaior64.jimdo.com/">http://scolamaior64.jimdo.com/</a>
4	МКОУ Захаровская СШ	<a href="http://mkou-zakharovskaya-sosh.webnode.ru/">http://mkou-zakharovskaya-sosh.webnode.ru/</a>
5	МКОУ Верхне-Яблоченская ОШ	<a href="http://mkou-verkhne-yablochenskaya-oosh.webnode.ru/">http://mkou-verkhne-yablochenskaya-oosh.webnode.ru/</a>
6	МКОУ Нагавская ОШ	<a href="http://scolanagavskaj65.jimdo.com/">http://scolanagavskaj65.jimdo.com/</a>
7	МБДОУ ДС №2 "Чебурашка"	<a href="http://mbdou-detskij-sad-2-cheburashka.webnode.ru/">http://mbdou-detskij-sad-2-cheburashka.webnode.ru/</a>
8	МБДОУ ДС №4 "Аленушка"	<a href="http://detsad4alenyshka.webnode.ru/">http://detsad4alenyshka.webnode.ru/</a>
9	МБДОУ ДС №6 "Радуга"	<a href="http://mbdou-detskij-sad-6-raduga.webnode.ru">http://mbdou-detskij-sad-6-raduga.webnode.ru</a>
10	МБДОУ Генераловский ДС, "Улыбка"	<a href="http://detskij-sad-ulybka.webnode.ru/">http://detskij-sad-ulybka.webnode.ru/</a>

**Период проведения исследования:** оценка сайтов ОО была проведена в период с 15 декабря по 20 декабря 2015 года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 01 октября по 31 декабря 2015 года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось командой экспертов Общественного Совета, созданного при отделе образования администрации Котельниковского муниципального района 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 **304** респондентов – родителей - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- **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 данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении № 1.

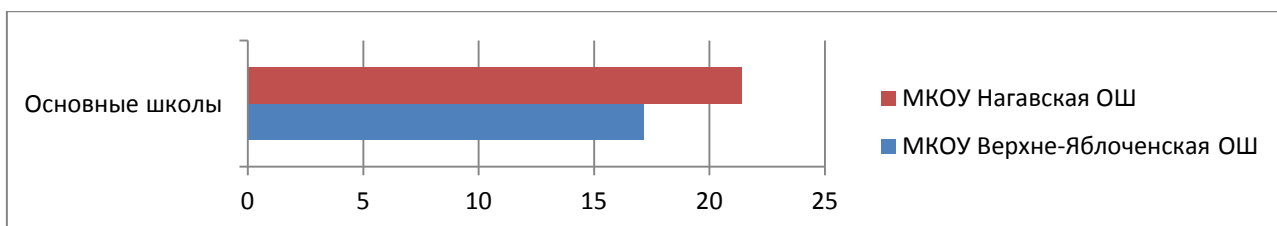
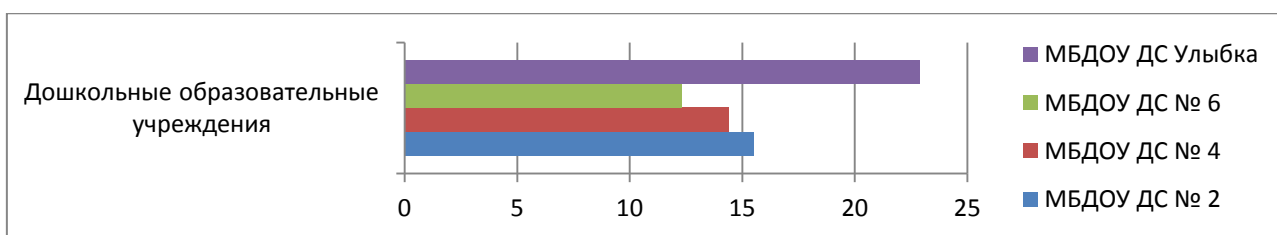
Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций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

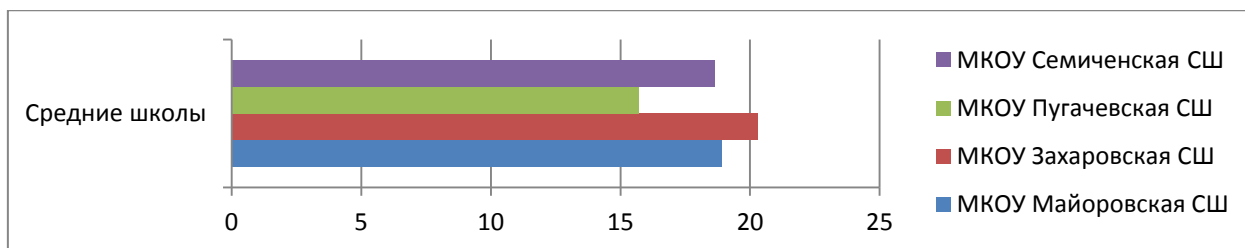
Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

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 – **40 баллов**, что составляет 100%.

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





Как показывают диаграммы, ситуация в отношении сайтов ОО является достаточно проблемной: набрана лишь половина/менее половины из возможных 40 баллов.

Степень наличия информации по блокам представлена в таблице.

Наименование ОО	Полнота и актуальность информации об организации /в баллах max - <b>10</b>	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации /в баллах max - <b>10</b>	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг /в баллах max - <b>10</b>	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан /в баллах max - <b>10</b>	Итого max - <b>40</b>	%
МКОУ Семиченская СШ	9,63	5	2	2	18,63	46,5
МКОУ Пугачевская СШ	6,7	5	2	2	15,7	39,2
МКОУ Майоровская СШ	9,9	5	2	2	18,9	47,2
МКОУ Захаровская СШ	6,3	10	2	2	20,3	51
МКОУ Верхне-Яблоченская ОШ	8,15	5	2	2	17,15	43
МКОУ Нагавская ОШ	7,4	10	2	2	21,4	54
МБДОУ ДС №2 "Чебурашка"	6,5	5	2	2	15,5	38,7
МБДОУ ДС №4 "Аленушка"	5,4	5	2	2	14,4	36
МБДОУ ДС №6 "Радуга"	3,3	5	2	2	12,3	31
МБДОУ Генераловский ДС, "Улыбка"	8,9	10	2	2	22,9	57

К основным информационным дефицитам по первому блоку можно отнести следующее:

- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;

- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, психолога);
- 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;
- некоторые требования Рособнадзора не выполняются.

По **второму блоку** чаще прослеживаются следующие **недостатки**:

- информация не разделена на руководство и педагогических состав;
- не прописан электронный адрес;
- стаж в должности не прописан.

### **Менее информативны третий и четвертый блоки.**

Во всех ОО есть информация о наличии номера телефона и электронной почты с указанием адреса.

Однако в ОО отсутствуют разделы «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.

С точки зрения **полноты размещенной информации** наибольшее количество набранных баллов ОО по всем блокам – **22,9** из **40-ка** возможных, наименьшее – **12,3**.

### **Выводы по результатам оценки сайтов ОО**

В целом на сайтах обследованных 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.

**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.

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

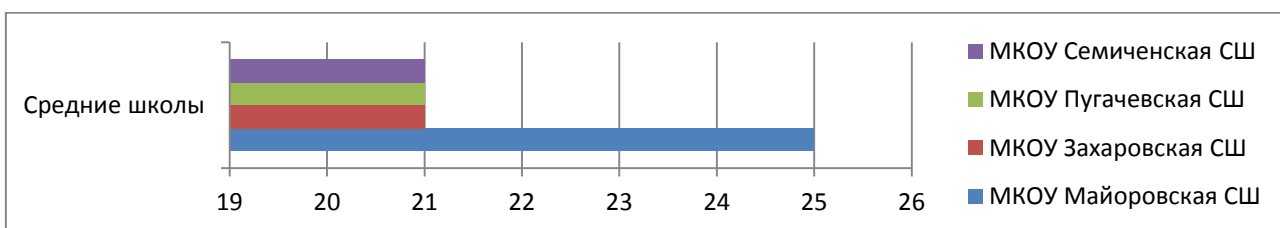
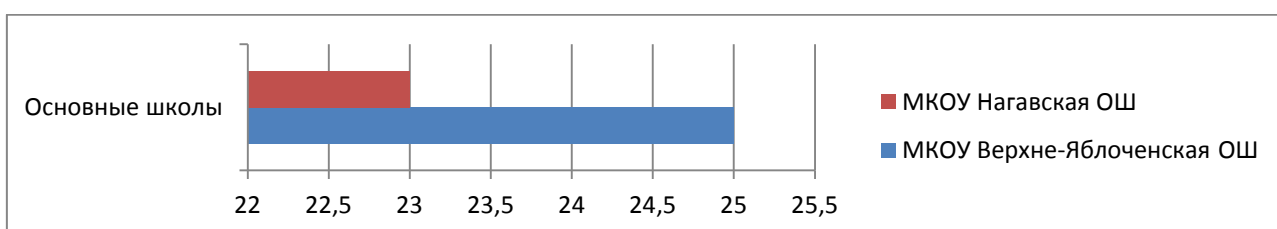
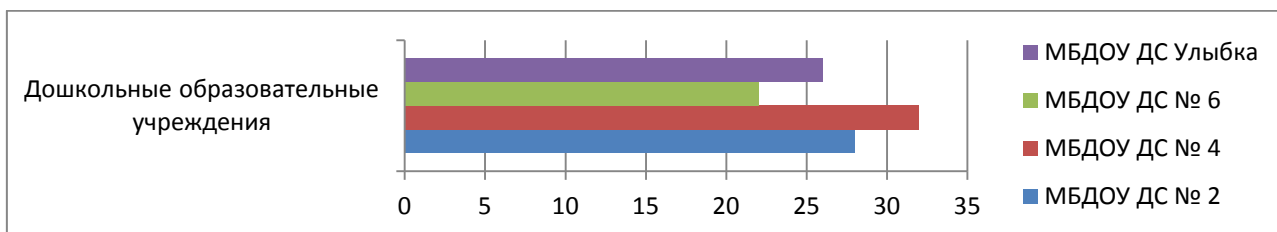
Данный рейтинг базируется на оценке, размещенной на сайте ОО:

- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;

- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

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

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



### **Выводы:**

Максимальное количество баллов по данному блоку – **32**, диапазон набранных баллов ОО:

- ДОУ – от **22** (МБДОУ ДС № 6) до **32** (МБДОУ ДС № 4);
- ОШ - от **23** (МКОУ Нагавская ОШ) до **25** (МКОУ Верхне-Яблоченская ОШ);
- СШ - от **21** (МКОУ Семиченская СШ, МКОУ Захаровская СШ, МКОУ Пугачевская СШ ) до **25** (МКОУ Верхне-Яблоченская ОШ)

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 МБДОУ ДС № 6, МБДОУ ДС «Улыбка»); созданы необходимые условия для питания детей.

### **Выявленные дефициты:**

- отсутствует музыкальный зал (МБДОУ ДС № 6, МБДОУ ДС «Улыбка», МКОУ Нагавская ОШ, МКОУ Захаровская СШ, МКОУ Верхне-Яблоченская ОШ, МКОУ Семиченская СШ, МКОУ Пугачевская СШ, МКОУ Майоровская СШ);
- ОО не оборудована прогулочными площадками (кроме МБДОУ ДС «Улыбка», МБДОУ ДС № 4, МКОУ Верхне-Яблоченская ОШ);
- отсутствует помещение медицинского назначения (кроме МКОУ Нагавская ОШ).

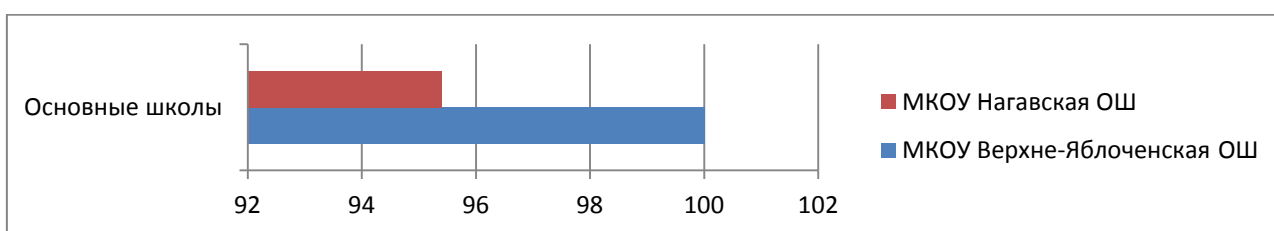
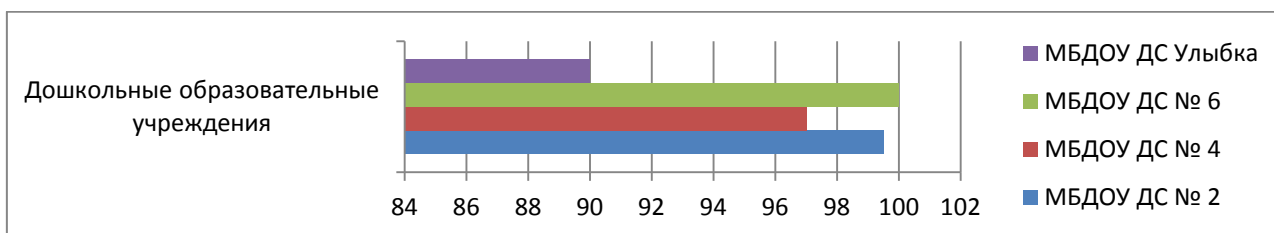
В целом ОО соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий оценке ниже среднего. Тому свидетельство – набранные баллы. Из максимальных **60** МБДОУ ДС № 4 набрало **32 балла**; МБДОУ ДС № 2 – **28 баллов**, МБДОУ ДС «Улыбка» – **26 баллов**. Несколько ниже результаты в МКОУ Верхне-Яблоченской ОШ и МКОУ Майоровской СШ – **25 баллов**, МКОУ Нагавской ОШ - **23 балла**, МБДОУ ДС № 4 – **22 балла**. По **21 баллу** в МКОУ Семиченской СШ, МКОУ Пугачевской СШ, и МКОУ Захаровской СШ.

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

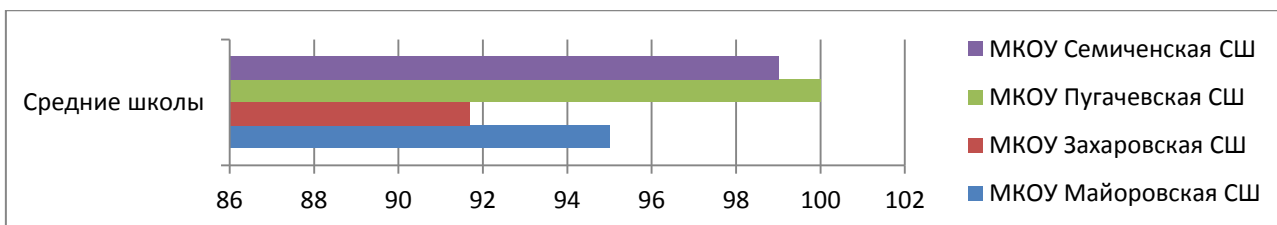
### **Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.**

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (родителей). Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении №1.

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные количественные показатели по 2 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 практика оказания информационных услуг.

Минимальный процент при оценке составил 90% из 100 возможных.

**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.

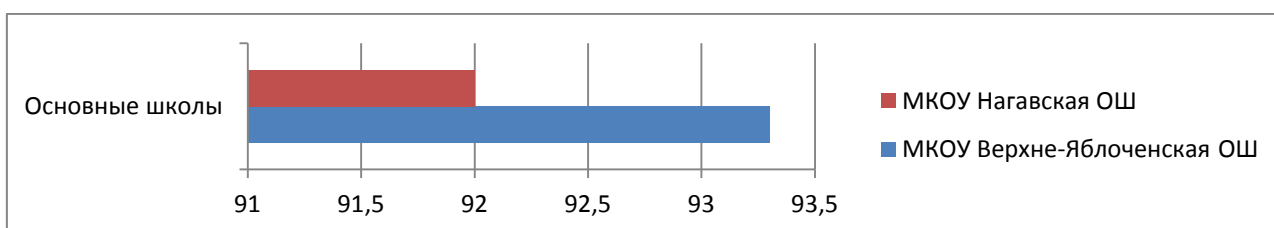
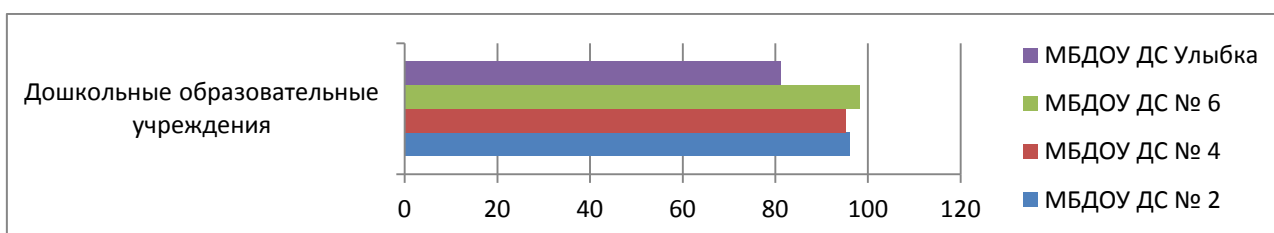
В опросе приняли участие **304** респондента – родителей обучающихся.

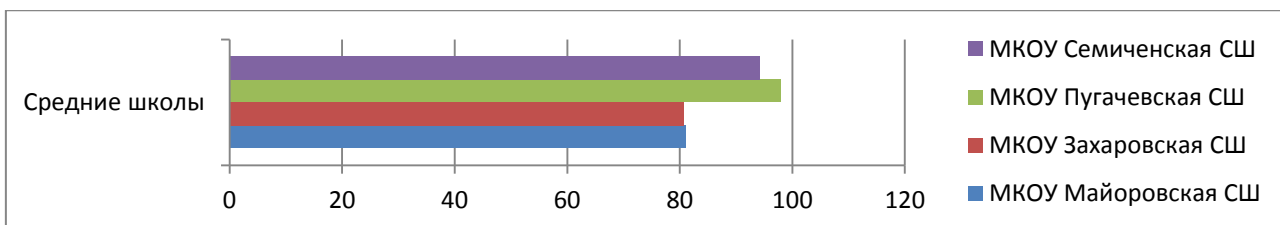
Анкетирование проводилось в период проведения публичных отчетов образовательных организаций, что позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально 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 №1.

**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 – **82 %** (диапазон положительных ответов от **50 до 100%**).

**б) Блок вопросов, посвященный качеству предоставляемых образовательных услуг.**

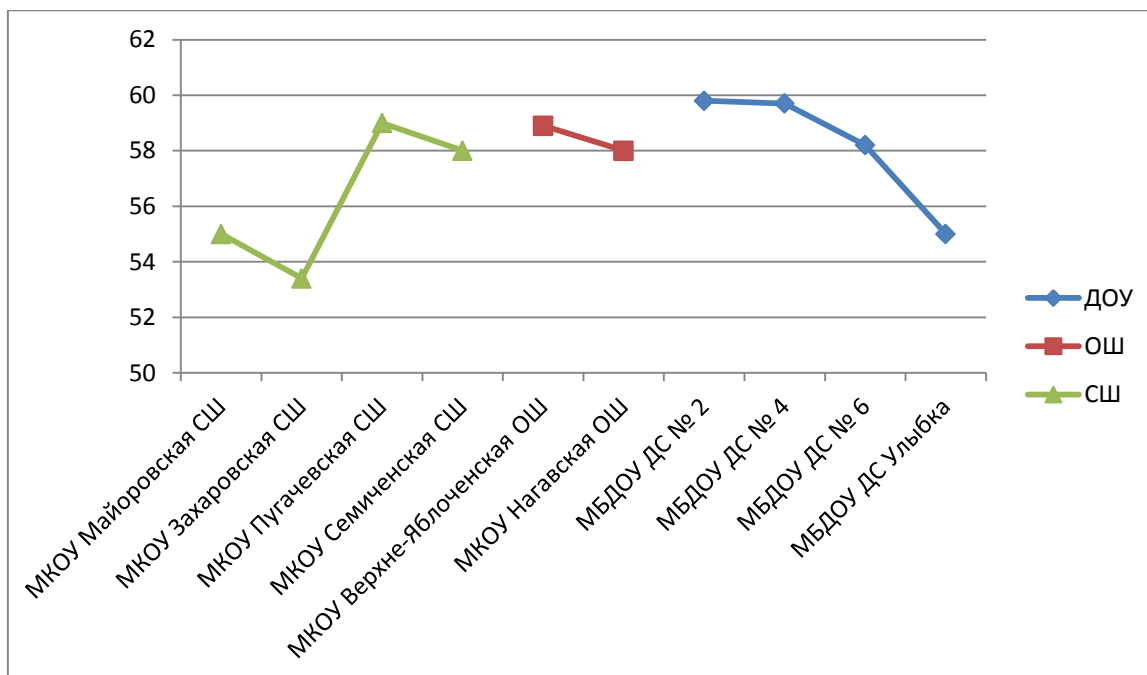
Анкетирование выявило *высший уровень* удовлетворенности родителей всех ОО, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – **93 %** (диапазон положительных ответов от **74 до 100%**).

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

Анкетирование выявило *вышесредний уровень* от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – **79,2 %** (диапазон положительных ответов от **80 до 100%**).

**Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом.**

Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности образовательных организаций представлены на следующем графике.



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

- по ДОУ МБДОУ ДС № 2;
- по ОШ МКОУ Верхне-Яблоченская ОШ;
- по СШ МКОУ Пугачевская СШ.

### **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.

#### ***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 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 сотрудников при оказании услуг по телефону.***

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

***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.