

СПРАВКА

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ О
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДОМБАРОВСКИЙ РАЙОН.

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций .

В целях формирования системы независимой оценки качества образовательной деятельности организаций были разработаны следующие документы:

- *Приказ отдела образования администрации МО Домбаровский район от 24.03.2016 № 81 «О проведении независимой оценки качества в муниципальном образовании Домбаровский район».*
- *Приказ отдела образования администрации МО Домбаровский район от 24.03.2016 № 82 «Об определении организации-оператора, осуществляющей организационно-технологическое сопровождение независимой системы оценки качества работы образовательных учреждений».*

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 общеобразовательных организаций муниципального образования Домбаровский район.

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями. Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты, комфортность и доступность получения услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО, удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

В соответствии с решением Общественного Совета (протокол № 1 от «24» марта 2016 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 6-и общеобразовательных организациях района: МОАУ «Домбаровская СОШ №1», МОАУ «Домбаровская

СОШ №2» , МОБУ «Ащебутакская СОШ», МОБУ «СОШ п. Голубой Факел», МОБУ «Полевая СОШ», МОБУ «Красночабанская СОШ».

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели:

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

Задачи:

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

Объекты независимой оценки учреждений

Общеобразовательные учреждения:

1. МОАУ «Домбаровская СОШ №1»
2. МОАУ «Домбаровская СОШ №2»
3. МОБУ «Ащебутакская СОШ»
4. МОБУ «СОШ п. Голубой Факел»
5. МОБУ «Полевая СОШ»
6. МОБУ «Красночабанская СОШ»

Интернет-сайты:

МОАУ «Домбаровская СОШ №1»	http://дсош1.рф/
МОАУ «Домбаровская СОШ №2»	http://дсош2.рф/
МОБУ «Ащебутакская СОШ»	http://asosch.jimdo.com/
МОБУ «СОШ п. Голубой Факел»	http://сошгф.рф/
МОБУ «Полевая СОШ»	

	http://polevaya.jimdo.com/
МОБУ «Красночабанская СОШ»	http://mou8-22.jimdo.com/

Проведено социологическое исследование «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования». В проведенном исследовании. Категории респондентов выглядят следующим образом:

- педагогические работники;
- обучающиеся ;
- представители родительской общественности.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось членами общественного Совета, созданного при Отделе образования администрации муниципального образования Домбаровский район (далее – Отдел образования), в составе 7 человек.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций

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

N п/п	Показатели	Единица измерения
I.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательной организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте в сети Интернет (направления деятельности, нормативно-правовая база, банк образовательных программ и др.)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
II.	Комфортность условий для осуществления образовательной деятельности	
2.1.	Укомплектованность образовательной организации педагогическими кадрами, соответствие квалификации работников занимаемым должностям	Баллы (от 0 до 10)

2.2.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.8.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
III.	Результативность образовательной деятельности организации	
3.1.	Доля обучающихся победителей и призеров олимпиад и конкурсов, проводимых на муниципальном, региональном, федеральном, международном уровнях	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля обучающихся и выпускников, сдавших ЕГЭ и ГИА с высокими показателями	Проценты (от 0 до 100)
3.3.	Доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
V.	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации (анкеты)	
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

II. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО (на основе опросов и социологических исследований)

3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

III. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОО (на основе опросов и социологических исследований)

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Методика и инструментарий исследования

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

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование 165 респондентов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- 5 натурных наблюдений на территории и внутри зданий на предмет оценки - безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- контент - анализ информации на сайтах ОО.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации

По первому блоку «Открытость и доступность информации об ОО» (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации)

Независимая оценка качества **организации информирования потребителей** через сайт ОО проводилась на основании 4 показателей по 17 параметрам.

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.

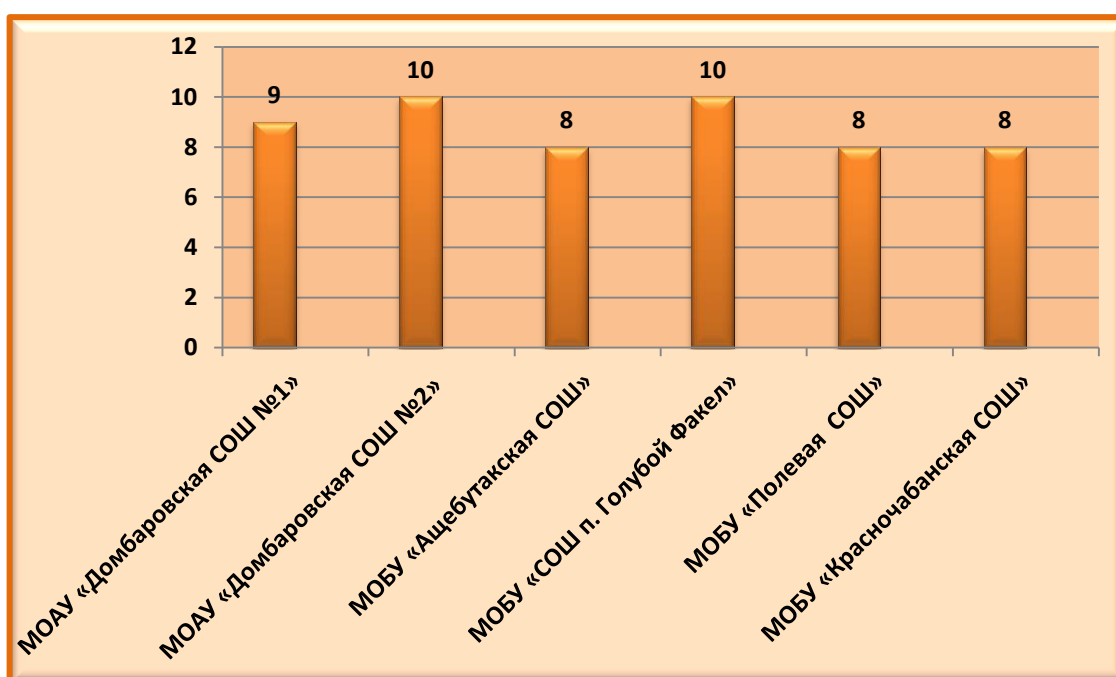
Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ОО учитывались:

- информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).
- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).
- пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

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

Рейтинг ОО (в баллах) по блоку «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт) представлен в диаграмме 1.



Как показывает диаграмма, ситуация в отношении сайтов одной из организаций является достаточно проблемной: набрана лишь менее половины из возможных 10 баллов.

По первому блоку отмечается, что практически во всех ОО представлена следующая информация:

- режим и график работы ОО
- документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- календарные учебные графики;
- отчеты о результатах самообследования, публичные доклады;
- информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);
- дополнительная информация (новости, мероприятия и др.)

В числе **положительных результатов** оценки пользовательской доступности и мобильности сайтов следующие: доступность разных браузеров, обновление

информации не реже 1 раза в две недели; датирование размещенных документов и материалов. Во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО

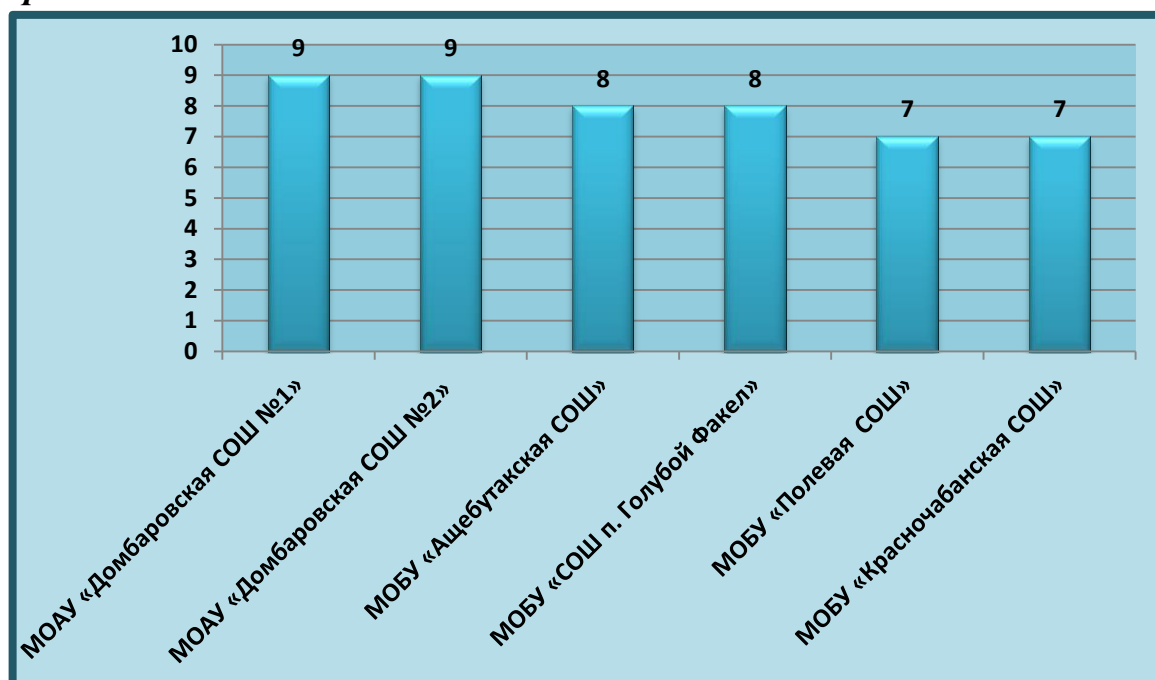
В целом на сайтах обследованных ОО достаточно полно представлена общая информация об организациях. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет - представительств.

Замечания: на всех обследованных сайтах недостаточно представлены документы, регламентирующие образовательный процесс образовательной организации

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации, а также при посещении образовательной организации)

Данный рейтинг сформирован на основании 7 показателей по 34 параметрам.

Рейтинг ОО (в баллах) по блоку «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» представлен в диаграмме 2



Выводы:

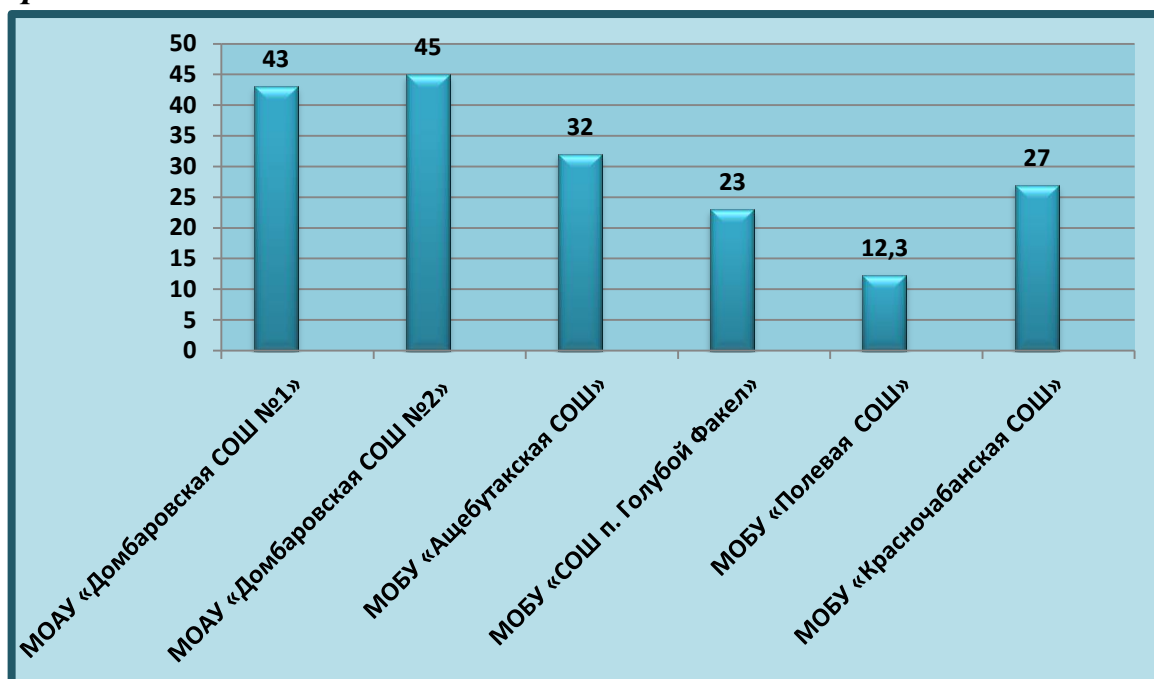
С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, помимо безопасных подходов в учреждение образования, одной из составляющих комфортности является оснащение санитарных комнат предметами гигиены,

оборудование мест для сидений в рекреациях, оборудование мест для раздевания получателей услуги (родителей), обозначение знаков о видеонаблюдении. Данные дефициты выявлены в большинстве образовательных организаций.

В числе *положительных результатов* члены общественного Совета отмечают следующее: территория всех ОО ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех ОО оборудование на территории выглядит исправным. Везде имеется гардероб, предусмотрены источники питьевой воды, имеются туалеты для мальчиков и девочек. В исправленном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

В целом ОО соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Рейтинг ОО (в баллах) по блоку «Результативность образовательной деятельности организации» представлен в диаграмме 3



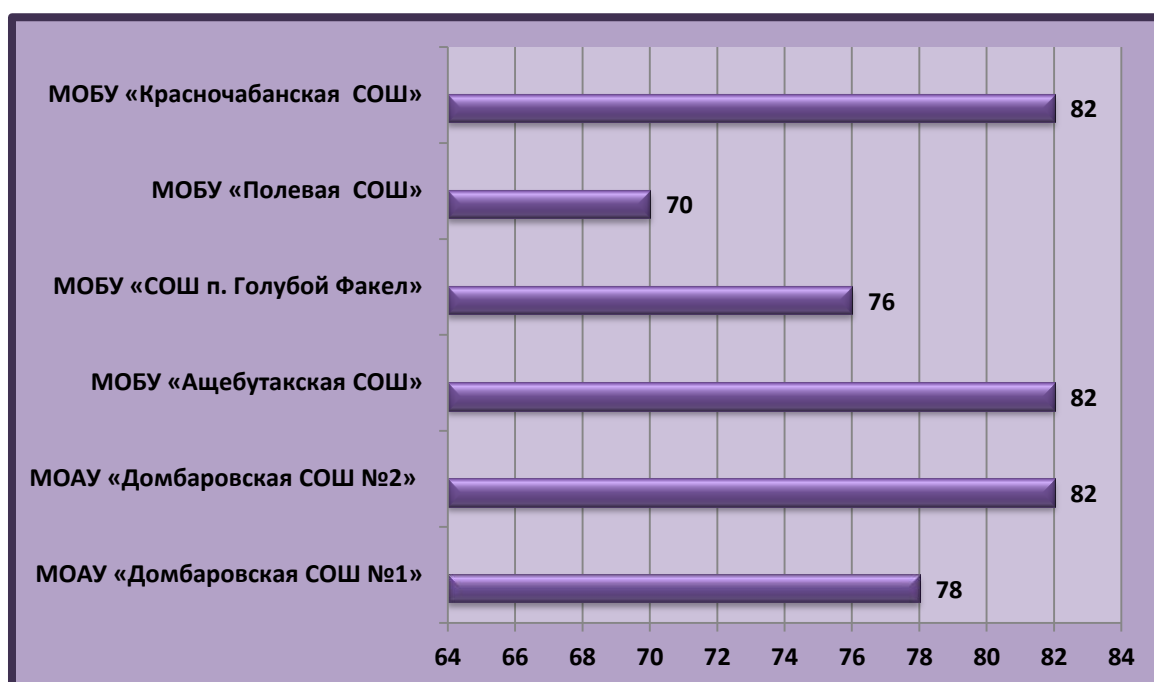
Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации (на основе опросов и социологических исследований)

Данный рейтинг формировался на основании двух показателей. Членами общественного Совета посещались образовательные организации. Во время посещений со стороны работников наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Были сделаны контрольные звонки. Учитывались количество наборов номера; время дозвона; количество переадресаций; время разговора; удовлетворенность точностью ответа; соблюдение норм делового этикета. Во все образовательные организации практически можно дозвониться с первого раза, кроме МОБУ «Полевая СОШ», МОБУ «Красночабанская СОШ». Было сделано несколько звонков. Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставляемой информации.

Замечания следующие: в ответе чаще всего указывалось название организации, но не назывались ФИО, принявшего звонок, и его должность. В большинстве ОО нет графика приема граждан по личным вопросам.

Диаграмма 4 «Оценка доброжелательности и компетентности сотрудников ОО» (результаты приведены в баллах)



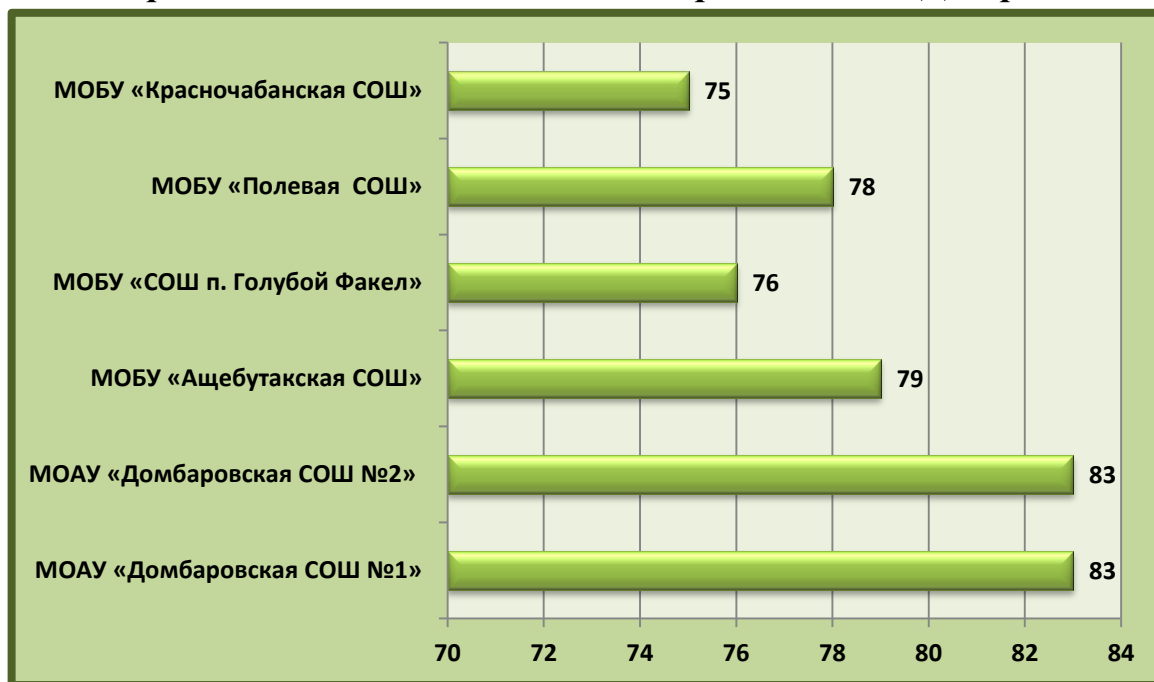
Рекомендовано всем образовательным организациям по данному показателю разработать стандарт оказания услуги по телефону.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности качеством образовательной деятельности (на основе опросов и социологических исследований)

В результате опроса по данному показателю учитывалось три параметра. Анкетирование родителей и устный опрос выявили достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей всех ОО уровнем обучения - диапазон

положительных ответов от 70 до 100%, уровнем воспитательной работы – от 70 до 90%, результатами обучения ребенка – от 70 до 85%.

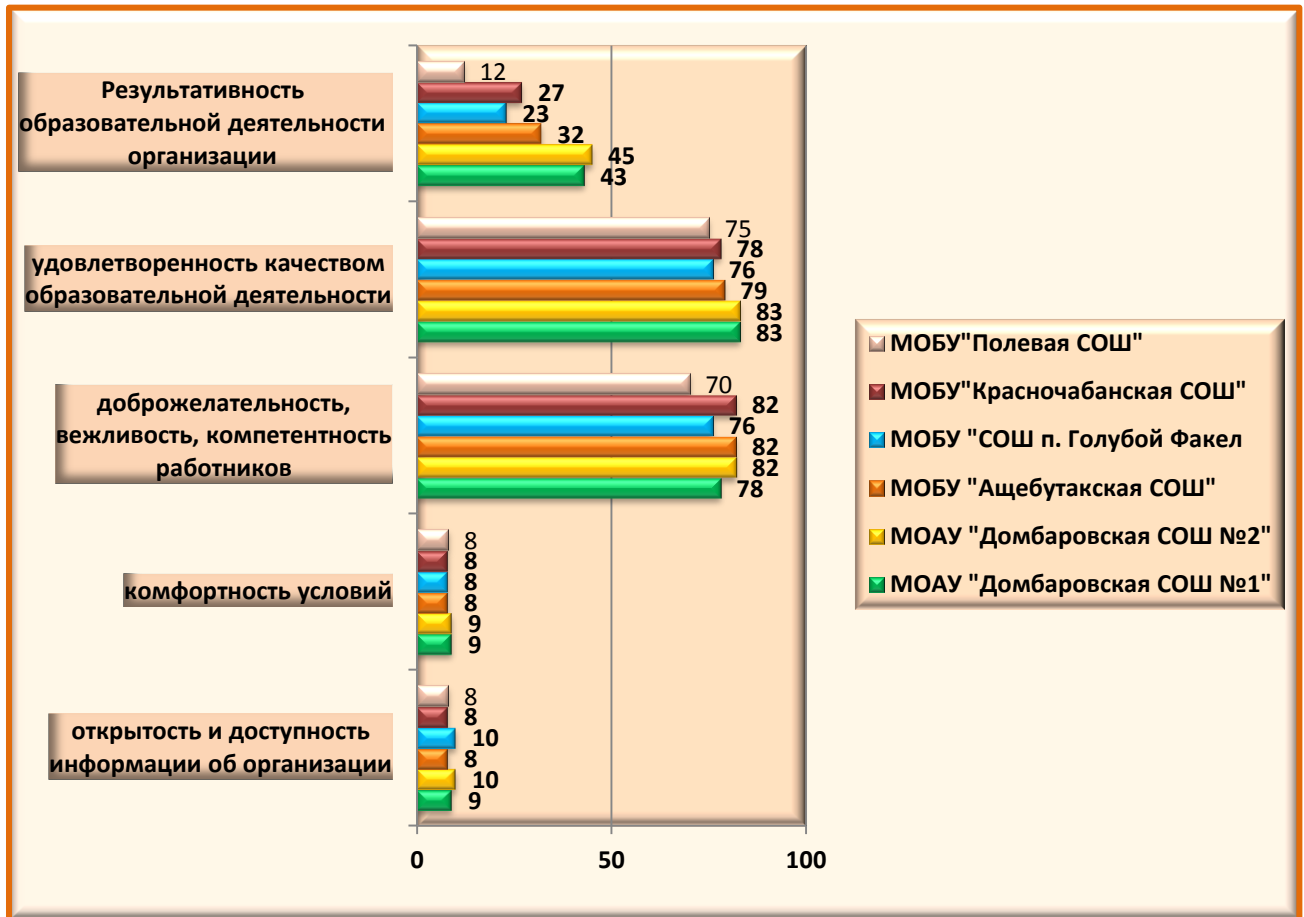
Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Удовлетворенность потребителя качеством образовательной деятельности» представлен в Диаграмме 5.



Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом (в баллах)

Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности образовательных организаций представлены на следующем диаграмме 5.

Рейтингование всех образовательных



организаций осуществлялось по формуле:

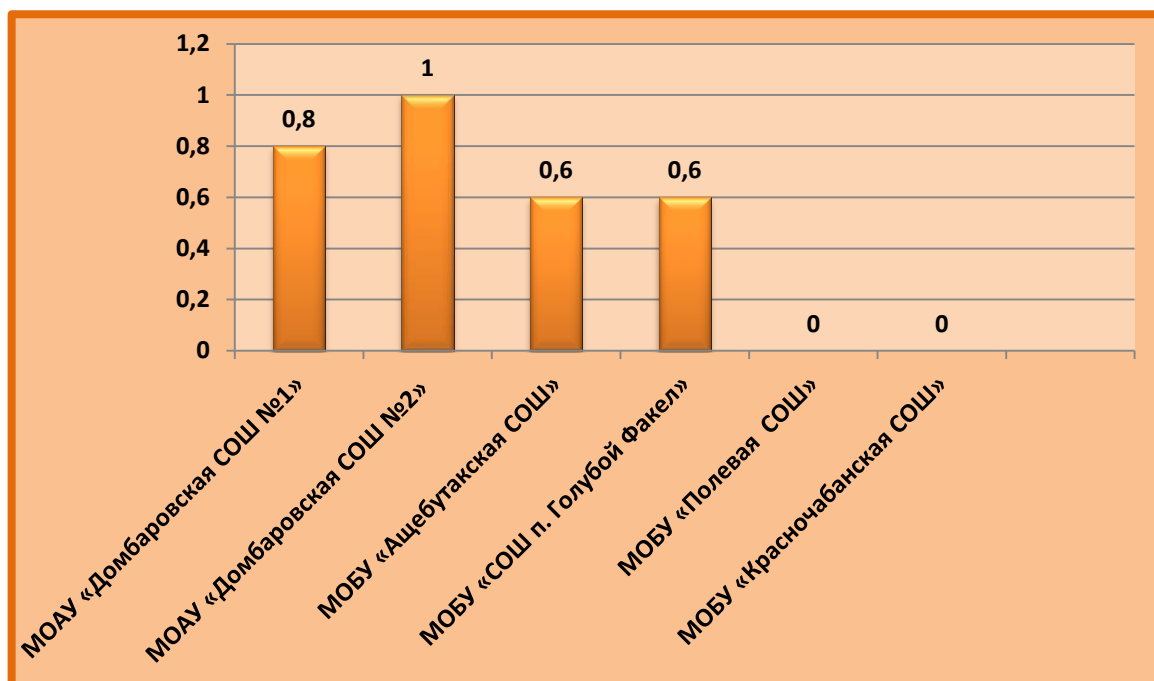
$$R = \frac{P_{\text{ш}} - P_{\text{min}}}{P_{\text{max}} - P_{\text{min}}}$$

где R -рейтинг школы,

$P_{\text{ш}}$ - показатель школы по итоговой сумме баллов,

P_{min} -показатель наименьший (соответствует показателю школы с минимальным значением итоговой суммы баллов),

P_{max} -показатель наибольший (соответствует показателю школы с максимальным значением итоговой суммы баллов)



Первое место в общем рейтинге занимает МОАУ «Домбаровская СОШ № 2», второе место- МОАУ «Домбаровская СОШ №1», третье место – МОБУ «Ащебутакская СОШ» и МОБУ «СОШ п.Голубой Факел», четвертое место – МОБУ «Полевая СОШ» и МОБУ «Красночабанская СОШ».

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении членов общественного Совета о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования и устного опроса.

I. 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.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий комфорта

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

Обратить внимание на следующие моменты:

- оснащение туалетных комнат предметами гигиены;
- оборудование мест для сидений в рекреациях;
- продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов.

III. Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости, 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 образовательных организаций.
2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков.