

Аналитический отчет о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций муниципального образования «Подпорожский муниципальный район Ленинградской области»

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ при КОМИТЕТЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Подпорожского муниципального района Ленинградской 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 Подпорожского муниципального района Ленинградской области.

Независимая оценка проводилась в соответствии с Приказом о независимой оценке качества образования (приказ Комитета образования № 290 от 30.09.2016 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.

В соответствии с решением Общественного Совета (*№ 1 от 01.02.2017 года*) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКО) в марте – апреле 2017 году была проведена в 9 общеобразовательных организациях района:

- 7 дошкольных образовательных учреждений;
- 2 средних общеобразовательных школы.

Цели и задачи проведения НОКО

Цели реализации НОКО:

- 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 девяти общеобразовательных организаций района:

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Винницкий детский сад №2»;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Вознесенский детский сад №5»;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Винницкий детский сад №8»;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №11»;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №12»;
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №15»;

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №29»;
- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Вознесенская СОШ №7»;
- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Винницкая средняя общеобразовательная школа-интернат»;

Во-вторых, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций:

№ п/п	Полное наименование общеобразовательной организации	Сайт ОО
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Винницкий детский сад №2»	http://vinsad2.ru
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Вознесенский детский сад №5»	http://voznetsad5.ucoz.ru/
3.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Винницкий детский сад №8»	http://sites.google.com/site/mbdovinnickijsadno8/
4.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №11»	http://poddetsad11.jimbo.com/
5.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №12»	http://detsad12.podpor.ru/
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №15»	http://15detsad.ru/
7.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №29»	http://dskorablik17.ru/
8.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Вознесенская СОШ №7»	http://sites.google.com/site/voznenskaasrednaaskola/
9.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Винницкая средняя общеобразовательная школа-интернат»	vinschool.edusite.ru

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО была проведена в период с 1 марта 2017 года по 28 апреля 2017 года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 1 марта 2017 по 28 апреля 2017года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось командой экспертов Общественного Совета, созданного при Комитете образования в количестве 2 человек. Организацией – оператором определена информационно-методическая служба Комитета образования.

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:

- контент-анализ информации на сайтах ОО (Приложение «Результаты анкетирования (АНКЕТА № 1)»)
- анкетирование **603** респондента, участника образовательного процесса– родителей, обучающихся, педагогов - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО (Приложение «Результаты анкетирования (АНКЕТА № 2)»);

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.

НОКО организации информирования потребителей через сайт ОО 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.

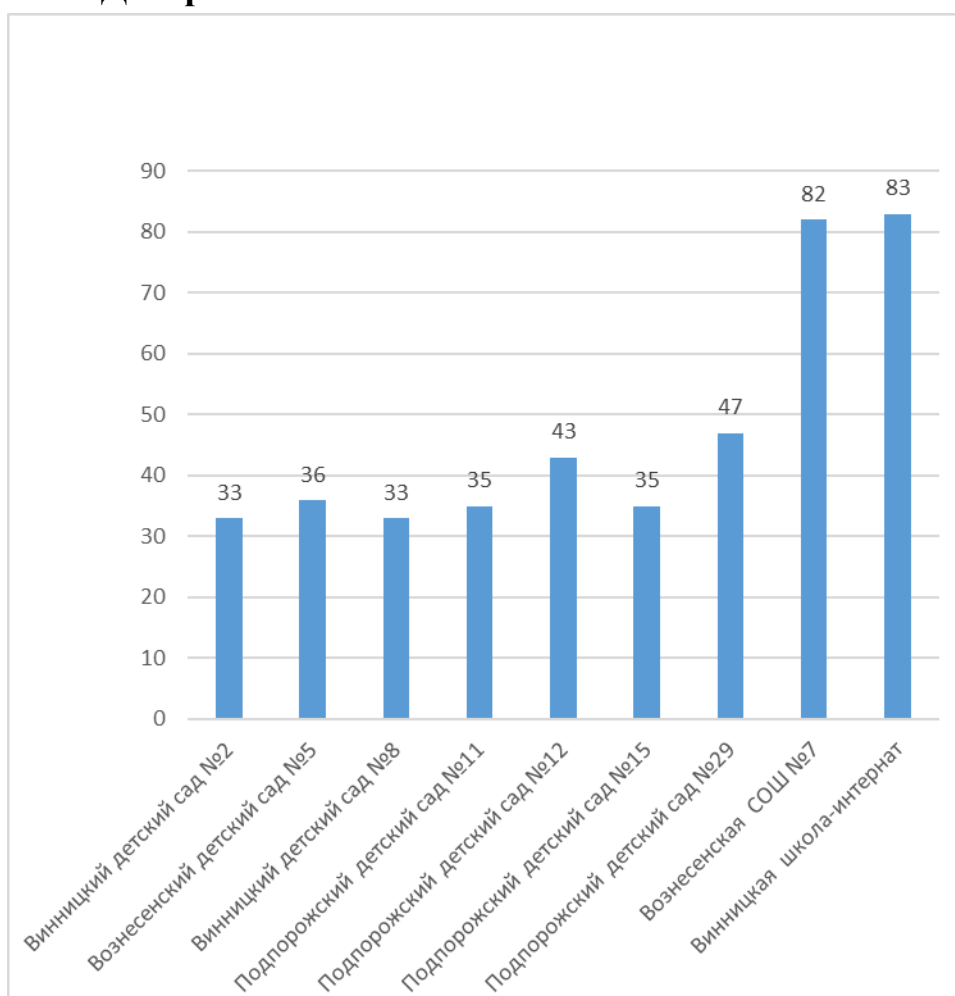
Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществлял эксперт 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 – **110**, что составляет 100%.

Рейтинг ОО (в баллах) по всем критериям представлен в

Диаграмма1



Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки информированности.

Степень наличия информации по блокам первого критерия
«Открытость и доступность информации» представлена в таблице.

Наименование ОО	Полнота и актуальность информации и об организации и /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	%
Винницкий детский сад №2	10	9	8	0	27	67,5
Вознесенский детский сад №5	10	9	8	0	27	67,5
Винницкий детский сад №8	10	9	8	0	27	67,5
Подпорожский детский сад №11	10	9	8	0	27	67,5
Подпорожский детский сад №12	10	9	8	0	27	67,5
Подпорожский детский сад №15	10	9	8	0	27	67,5
Подпорожский детский сад №29	10	9	8	0	27	67,5
Вознесенская СОШ №7	10	10	8	5	33	82,5
Винницкая школа-интернат	10	10	8	5	33	82,5

Недостатков по первому и второму блокам не выявлено.

Недостатки по третьему блоку незначительные - у всех учреждений отсутствует электронный сервис для обращения граждан.

К основным информационным дефицитам по четвертому блоку можно отнести следующее:

- Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) - во всех дошкольных учреждениях.
- В школах несовершенным является критерий доступности информации об обращениях граждан – нет возможности отслеживания хода рассмотрения обращений.

Выводы по результатам оценки открытости и доступности информации об 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 информации, 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 «Результаты анкетирования (АНКЕТА № 1)» по каждой организации отдельно.

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 – **70**, диапазон набранных баллов ОО: от 6 (8%) у Винницких детских садов №2 и №8 до 49 (70%) у МБОУ «Вознесенская СОШ №7» и 50 (71%) у МБОУ «Винницкая школа-интернат»

В числе **положительных результатов** эксперт отмечают следующее: в школах материально-техническое и информационное обеспечение оценивается на достаточно высоком уровне – от 80 до 90%. Наивысший балл набрала по обеспеченности Вознесенская СОШ №7. Низкий балл обеспеченности детских садов объясняется отсутствием лабораторий, библиотек, мастерских. На сайтах отсутствует информация о

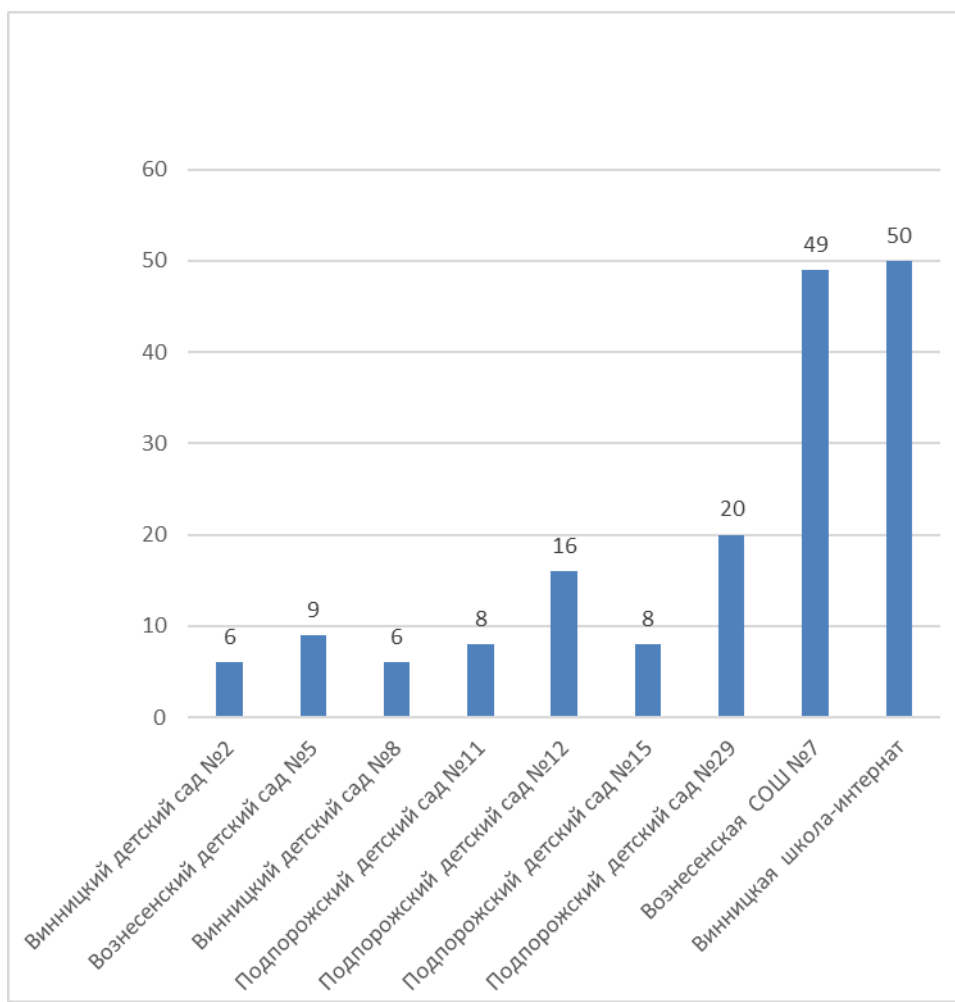
приобретенном лабораторном, демонстрационном, интерактивном оборудовании.

Выявленные дефициты:

- отсутствуют электронные интерактивные лаборатории и учебники, доступ к информационным системам и информационно-коммуникационным сетям. Данный факт объясняется спецификой учреждений – детский сад и музыкальная школа.
- отсутствие бассейнов во всех учреждениях, тренажерных залов, оборудованных спортивных площадок
- отсутствие дополнительных образовательных программ (в детских садах).

В части оценки создания условий обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья полный дефицит услуги выявлен у всех дошкольных организациях, за исключением МБДОУ «Подпорожский детский сад №29» (5 из 10 баллов), на высоком уровне эта услуга реализуется в школах (7 из 10 баллов).

Диаграмма 2



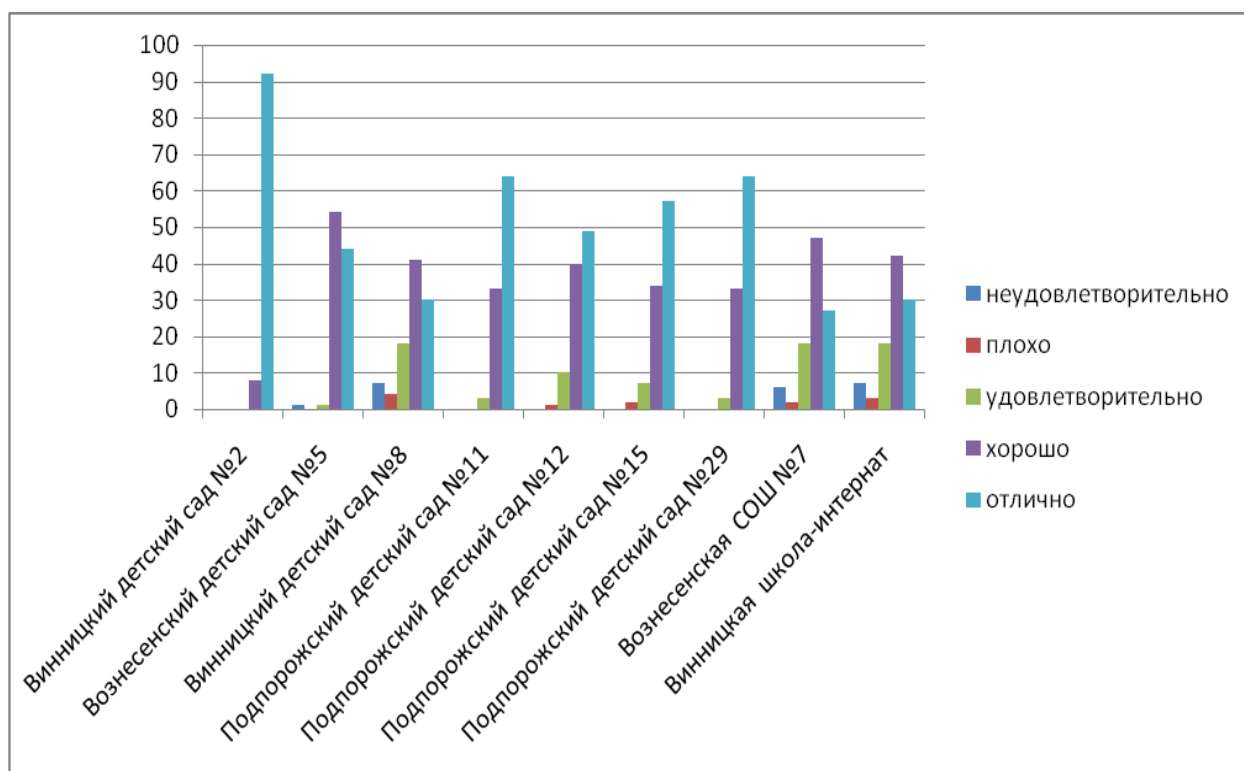
Рейтинг образовательных организаций по результатам анкетирования всех участников образовательного процесса

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.

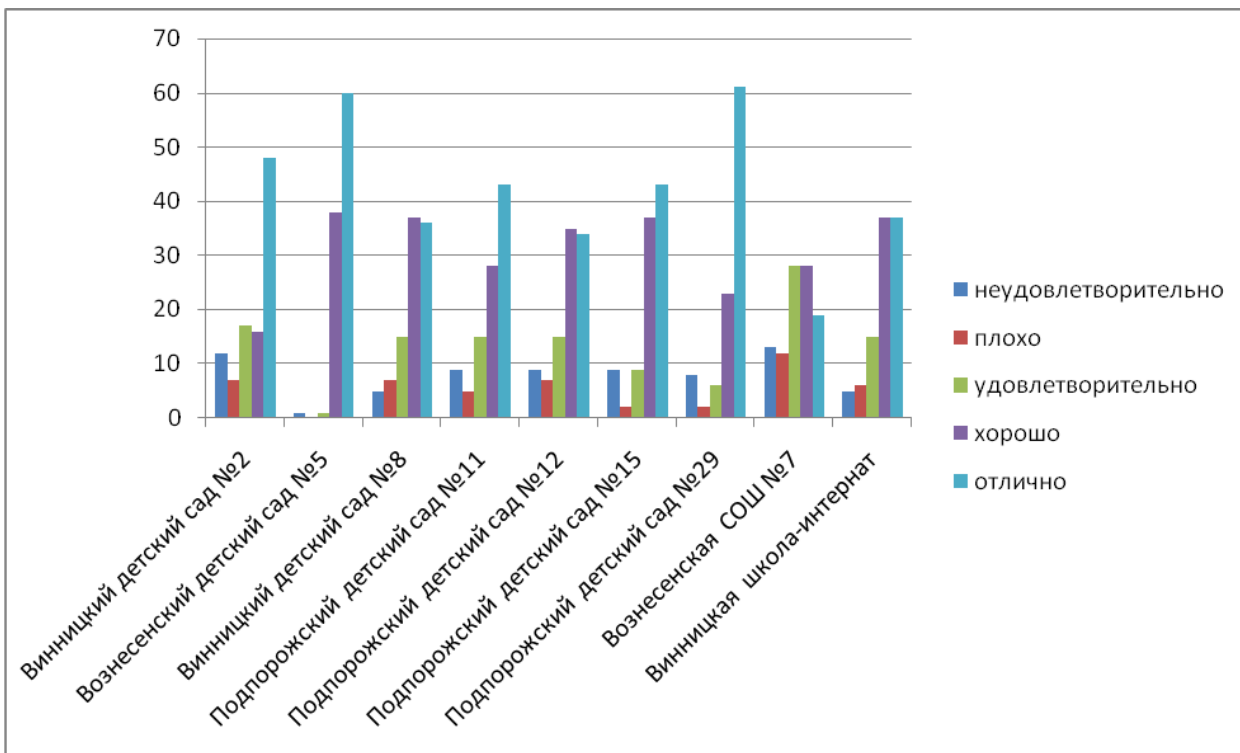
Ответы участников анкетирования, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в проценты (**максимум –100%**).

В ходе данного исследования проводилось анкетирование 172 респондентов - участников образовательного процесса. Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении «Результаты анкетирования (АНКЕТА №2)».

При составлении рейтинга образовательных организаций по оценке участниками образовательного процесса полноты и актуальности информации на сайтах было получено следующее: **Диаграмма 3.**

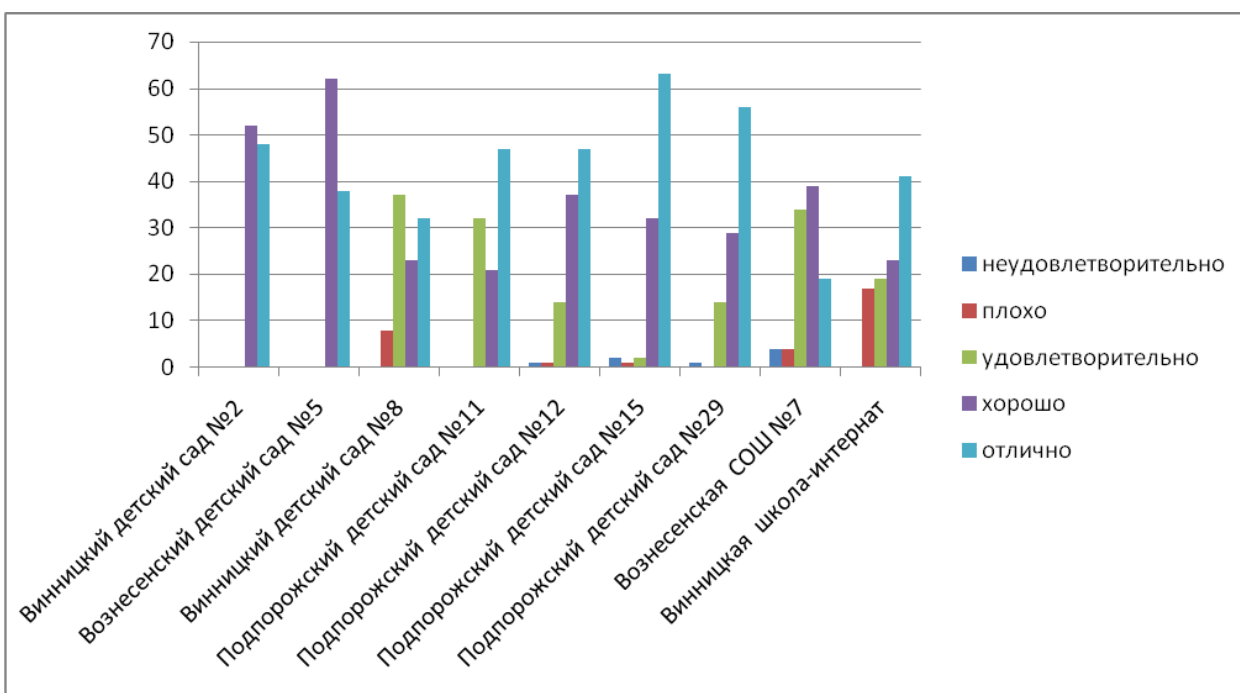


Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, по мнению респондентов оценена так: **Диаграмма 4:**

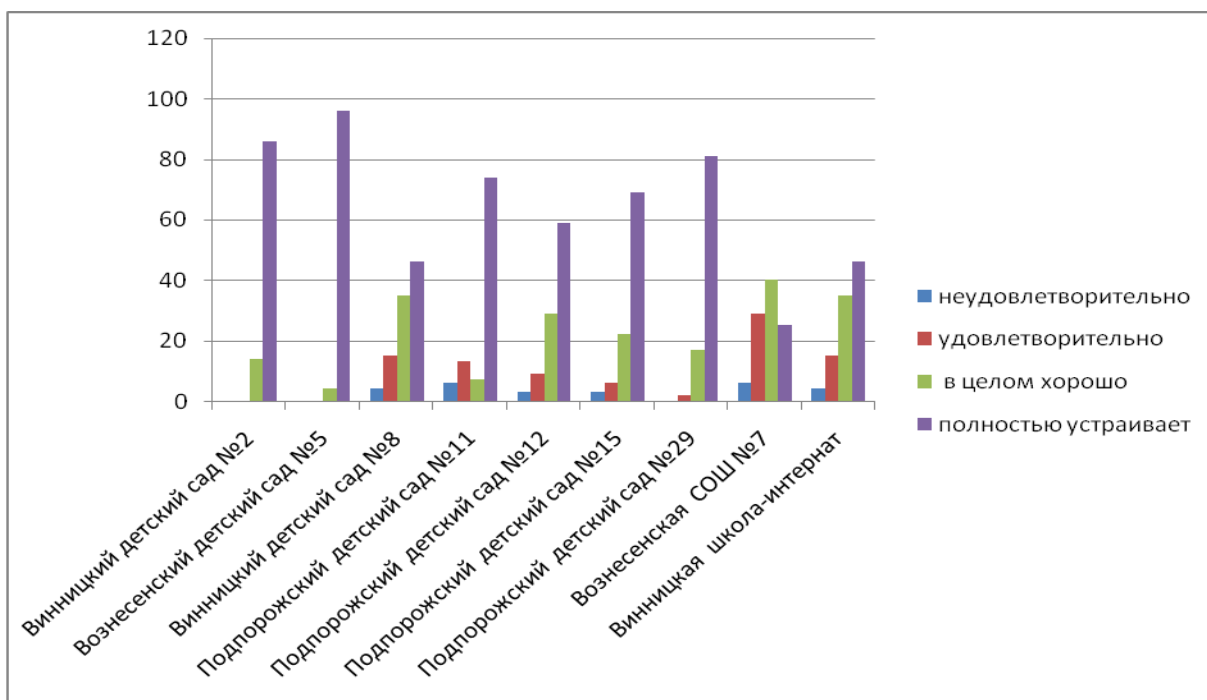


Выводы: при проведении анкетирования в целом отмечается положительная оценка комфортности условий.

По критерию общей удовлетворенности материально-техническим обеспечением результат анкетирования показан в **Диаграмме 5:**



По критерию общей удовлетворенности качеством предоставляемых услуг результат анкетирования показан в **Диаграмме 6:**



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

По результатам независимой оценки качества на основе методических рекомендаций были рассчитаны интегральные показатели качества образовательной деятельности для организаций всего района:

В целом, подводя итог проведенной оценке качества, можно дать следующие рекомендации:

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.