

Отчет

о проведении независимой системы оценки качества работы в МБОУ «Большереченская СОШ № 2» и МБДОУ «Большереченский детский сад «Солнышко»

1 Общая характеристика независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования

В рамках независимой системы оценки исследовалось качество работы в МБОУ «Большереченская СОШ № 2» и МБДОУ «Большереченский детский сад «Солнышко», а именно: информационная открытость и доступность, в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты, комфортность и доступность условий получения социальных услуг, доброжелательность, вежливость и компетентность работников, а также удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

2. Цели и задачи независимой оценки

Целями апробации независимой системы оценки качества работы ОО являются:

- 1) апробация и внедрение инструментария и процедур независимой оценки качества работы ОО;
- 2) улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования;
- 3) установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами – потребителями услуг;
- 4) повышение качества предоставления социальных услуг населению в сфере образования.

Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- 2) сбор сведений от потребителей социальных услуг ОО о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации на официальном сайте ОО критериям полноты, актуальности, удобства для родителей (законных представителей) и иных заинтересованных граждан;
- 4) формирование предложений по повышению качества работы ОО;

3. Критерии независимой системы оценки ОО

Независимая система оценки работы ОО по организации взаимодействия с гражданами в местах предоставления образовательных услуг проводилась по четырем основным блокам критериев. Оценивались:

- 1) информационная открытость и доступность ОО (очные и заочные способы);
- 2) комфортность условий предоставления услуг (внешнее и внутренне благоустройство здания);
- 3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО;
- 4) удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг ОО.

Исследование данных групп критериев дает достаточные основания для оценки практики предоставления социальных услуг в сфере образования, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг ОО, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

4. Инструментарий исследования

Данные о практике предоставления социальных услуг в образовательных организациях получались с помощью следующих методов исследования.

1. **Натурные наблюдения** – описательный исследовательский метод, направленный на регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте исследования по заранее заданным параметрам. Натурные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретной ОО, оказывающей услугу. Использование данного метода помогает выявить соответствие реальной ситуации, существующей в ОО, разработанным критериям.
2. **Эксперимент «контрольная закупка»** – непосредственное прохождение процедуры получения услуги и исследование практики взаимодействия органов власти, учреждений и лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия.
3. **Анкетирование** – качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме.

В рамках данной независимой системы оценки было проведено:

- анкетирование 65 потребителей услуги (опросный лист) по оценке доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО;
- 4 эксперимента – «контрольных закупок» (метод непосредственного прохождения процедур исследователем услуги);
- натурные наблюдения в местах предоставления услуг в МБОУ «Большереченская СОШ № 2» и МБДОУ «Большереченский детский сад «Солнышко» по трем показателям: безопасность и комфортность территории, благоустройство и комфортность здания, открытость и доступность информации – наличие информационных стендов и табличек.

Оценку образовательных организаций проводили 6 членов (экспертов) Общественного Совета: 2 специалиста Комитета по образованию, член Совета депутатов Большереченского района, 1 представитель МУ «Центр по работе с населением», 2 родителя

5. Открытость и доступность информации об образовательной организации

Оценивая открытость и доступность информации об ОО, необходимо учитывать не только информацию, размещенную на сайте, но и информацию, предлагаемую на информационных стендах и табличках ОО.

Оценку Интернет-сайтов проводили 4 эксперта, использовавших метод сплошного просмотра содержания страниц web-ресурса для выявления и фиксации признаков наличия соответствующей обязательной информации.

За основу разработки показателей оценки сайта ОО были взяты материалы НИУ ВШЭ «Методика построения рейтинга информационной открытости официальных сайтов общеобразовательных учреждений (школ)» и требования федеральных нормативных документов к информационной открытости ОО. В результате были выделены следующие блоки информации для оценки сайтов ОО:

- 1) информативность сайта ОО, которая включает в себя общую информацию об ОО, информацию о коллективе, услугах и дополнительную информацию, ориентированную на удовлетворение информационных запросов потребителей услуги;
- 2) коммуникативность сайта ОО (наличие сервисов, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО);
- 3) пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

Для оценки открытости и доступности информации, предоставляемой об ОО очно, были определены следующие направления:

- наличие информационных стендов и полнота информации;
- наличие табличек-указателей о местах общего пользования.

6. Удовлетворенность потребителей качеством представления услуг

В ходе данного исследования было проведено анкетирование родителей (законных представителей) как потребителей образовательных услуг. Все вопросы анкеты поделены на 3 блока. Первый блок содержит вопросы, касающиеся удовлетворенности родителей:

- уровнем обучения;
- уровнем воспитательной работы;
- питанием;
- состоянием и оформлением помещений;
- материально-техническим оснащением;
- результатами обучения ребенка;
- отношениями ребенка с педагогами;
- отношением ребенка с другими обучающимися;
- отношениями родителей с работниками организации;
- разнообразием форм обучения;
- отношением ребенка к обучению в целом.

Второй блок анкеты – вопросы, связанные с опытом взаимодействия родителей с работниками ОО.

Третий - заключительный блок - содержит вопросы, касающиеся возможности родителей (законных представителей) влиять на процесс управления в ОО, которую посещает их ребенок.

Всего опрошено 65 родителей (законных представителей).

Выводы: по критерию оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО:

Необходимо совместно с родительской общественностью разработать план по обновлению материально-технического обеспечения образовательного процесса в ОО; организовать проведение педагогическими работниками ОО индивидуальных консультаций с родителями (законными представителями) по вопросам, касающимся образовательного процесса; в школах и детских садах организовать работу по улучшению системы питания посредством обогащения повседневного рациона обучающихся и увеличения ассортимента блюд.

Результаты НСОКР представлены в таблице (Приложение 1 Excel)