

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
БОЛЬШЕРЕЧЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ ВО II-III КВАРТАЛЕ
2015 ГОДА**

(ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ
АДМИНИСТРАЦИИ БОЛЬШЕРЕЧЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА)

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Большереченского муниципального района Омской 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 Большереченского муниципального района Омской области.

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями, разработанными коллективом авторов БОУ ДПО «Институт развития образования Омской области». Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты и информационные стенды и таблички; безопасность, благоустройство и комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

В соответствии с планом на 2015 год, утверждённым председателем Комитета по образованию, независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 4-х общеобразовательных организациях района.

Цели и задачи проведения независимой оценки.

Цели реализации независимой оценки качества работы ОО:

- 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.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- 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.

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении четырех общеобразовательных организаций района:

- МБОУ «Евгацинская СОШ»;
- МБОУ «Новологиновская СОШ»;
- МБОУ «Большереченская СОШ»;
- МБДОУ «Большереченский детский сад№1»

Во-вторых, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций.

1. <http://ouevg.bol.obr55.ru/> (МБОУ «Евгацинская СОШ»).
2. <http://ounov.bol.obr55.ru/> (МБОУ «Новологиновская СОШ»).
3. <http://bsosh1.ru/> (МБОУ «Большереченская СОШ»).
4. <http://bsad1.blogspot.ru/> (МБДОУ «Большереченский детский сад№1»).

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО и оценка качества работы была проведена в период с 01 ноября по 23 декабря 2015 года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось командой экспертов Общественного Совета, созданного при Комитете по образованию администрации Большереченского муниципального района (далее – Комитет по образованию), в составе 7 человек.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций.

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

I. Открытость и доступность информации об ОО.

- I.1. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (*сайт*).
- I.2. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно (*информационные стенды и таблички-указатели*).

II. Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

- II.1. Безопасность и комфортность территории ОО.
- II.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО.

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.

III.1. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющиеся в процессе общения по телефону.

IV. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОО.

IV.1. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления 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 **68** респондентов – родителей - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- **12 экспериментов** «Контрольная закупка» для изучения поведения сотрудников ОО в условиях искусственно созданной ситуации;
- **16** натуральных наблюдений на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- **контент-анализ** информации на сайтах ОО, информационных стендах и табличках.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности ОО.

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (сайт).

Интернет-сайты ОО позволяют наблюдать за процессами, происходящими в образовании, налаживать взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убеждать их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного оценка сайтов ОО осуществлялась по следующим параметрам:

- 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 осуществлял 1 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 – **52 балла**, что составляет 100%.

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



Степень наличия информации по блокам представлена в таблице.

Наименование ОО	Информативность сайта/в баллах max - 37	Наличие обратной связи/в баллах max - 5	Пользовательская мобильность и доступность/в баллах max - 10	Итого max - 52
«Евгащинская СОШ»	29	2	6	37
«Новологиновская СОШ»	30	3	7	40
«Большереченская СОШ»	35	5	9	49
«Большереченский детский сад №1»	17	1	3	21

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

- адрес школы;
- 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;
- информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);
- дополнительная информация (новости, портфолио ОО, традиции и др.)

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

- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;
- в 3-х ОУ отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, логопеда, психолога);
- в 3-х ОУ нет перечня услуг, оказываемых ОО за счет бюджетных средств;
- в 3-х ОУ не выставляются результаты проверок надзорных органов;

Менее информативен **блок второй «Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг»**.

Во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса. Ведётся раздел о наличии свободных мест в школе для обучающихся. Созданы блоги администрации.

В числе **положительных результатов** оценки пользовательской доступности и мобильности сайтов (**блок третий**) следующее: обновление информации не реже 1 раза в две недели; датирование размещенных документов и материалов.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО

В целом на сайтах обследованных ОО достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Все сайты ОО созданы в соответствии с современными требованиями, регулярно обновляются и пополняются информацией. 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.

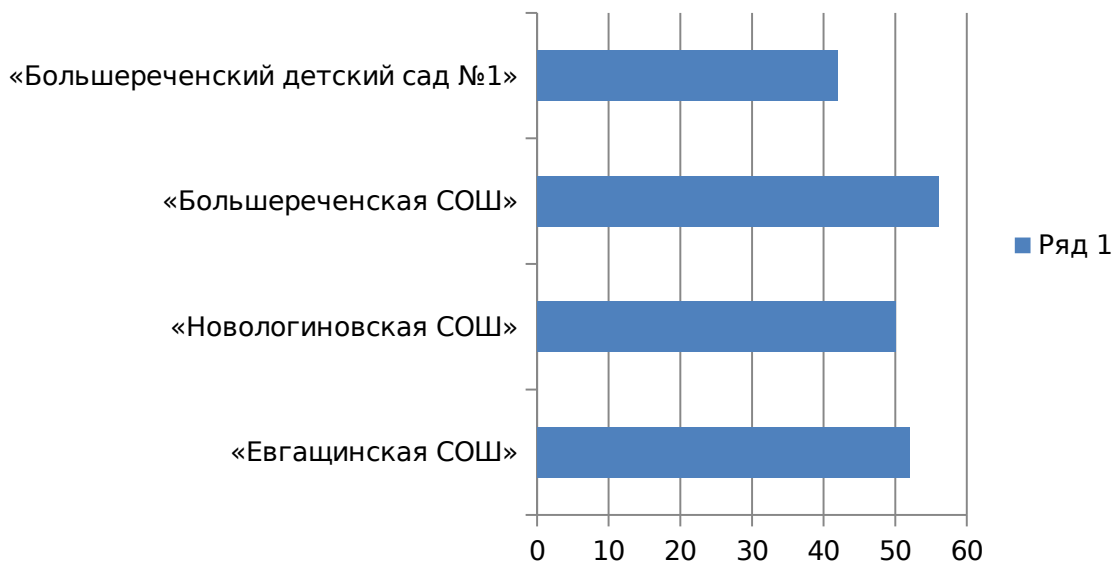
Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно (информационные стенды и таблички-указатели).

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

Для построения рейтинга очных способов предоставления информации, использовалась оценка информационной доступности получения этих услуг.

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (информационные стенды и таблички-указатели) представлен в *Диаграмме 2*.

Открытость и доступность информации ОО (стенды и таблички)



По итогам: «Большереченская СОШ»- 56 б.; «Евгашинская СОШ» -52 б.; «Новологиновская СОШ»- 50 б.; «Большереченский детский сад №1»- 42 б.

Выводы: в целом следует отметить, что практически во всех ОО *на стендах* есть следующая информация: паспорт школы, информация о работе детских объединений; стенды для выпускников по сдаче ЕГЭ, по антитеррору, по охране труда; уголки для родителей; расписание звонков; расписание занятий, в т.ч. изменения в расписании занятий, расписания работы кружков и секций; сведения о педагогах ОО с указанием кабинетов; сведения о медицинских специалистах (данная информация отсутствует в сельских школах и в детском саду).

Таблички-указатели «Женский и мужской туалеты», «Раздевалка», «Столовая», «Медицинский кабинет», «Запасной выход», «Курить запрещено» есть во всех ОО.

В числе положительных практик эксперты отмечают, что во всех школах большое внимание уделяется отражению на стендах информации о событиях повседневной жизни школы и ее традициях. Такой информации нет в МБДОУ «Большереченский детский сад №1».

Среди **недостатков** информационной среды такие: отсутствие сведений об учредителе; нет копий учредительных документов; отсутствие графика каникул; нет сведений об администрации; отсутствует перечень услуг, оказываемых ОО за счет бюджетных средств; нет сведений о том, что ОО платных образовательных услуг не оказывает.

В Большереченском детском саду №1 отсутствует информация по охране труда, но есть уголок по безопасности движения, памятки для родителей.

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

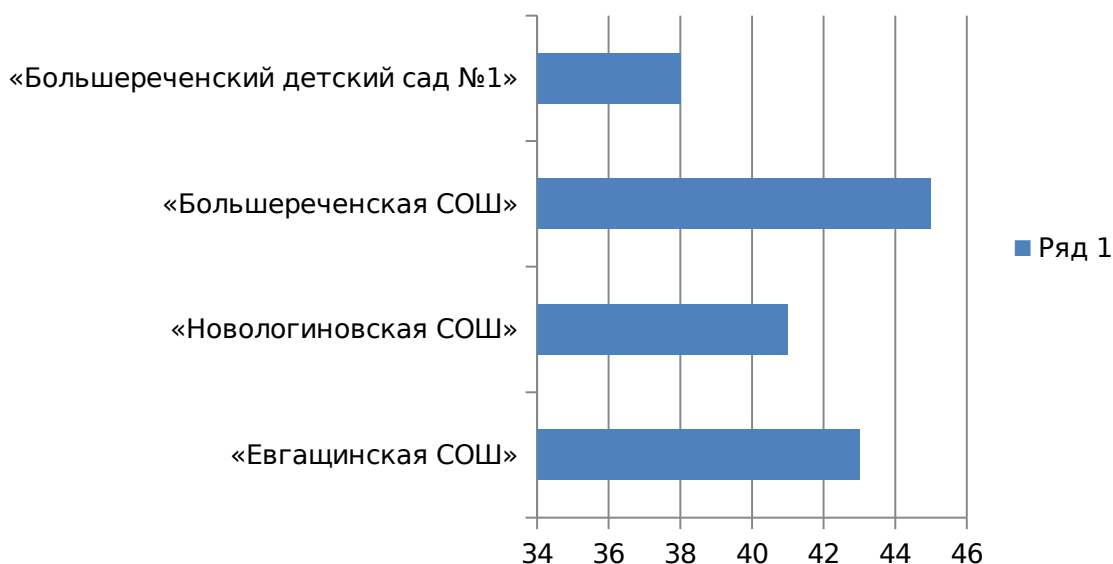
Данный рейтинг базируется на оценке:

- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;
- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении № 3.

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Комфортность условий и доступность получения в ОО организации услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ» представлен в *Диаграмме 3*.

Комфортность условий и доступность получения услуг в ОО



Выводы:

С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, одной из составляющих комфортности является внешнее благоустройство территории школы; не менее важный показатель - безопасность подходов к зданию.

В числе **положительных результатов** эксперты отмечают следующее: территория всех ОО ограждена; отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения; в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, за исключением МБОУ «Новологиновская СОШ». МБДОУ «Большереченский д/сад №1»; территории освещаются в темное время суток; во всех ОО оборудование на территории выглядит исправным. Во всех ОО на входе вывеска «Добро пожаловать».

Во всех ОО имеются пункт охраны; гардероб; спортивные залы (кроме МБДОУ «Большереченский детский сад №1»); оборудованные столовые с местами для мытья рук; предусмотрены источники питьевой воды; в наличии туалеты для мальчиков и девочек; на каждом этаже – урны для мусора; отсутствуют разбитые оконные стекла. В исправленном

состоянии системы канализации, холодного водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

Выявленные дефициты:

- отсутствие гигиенических или душевых комнат;
- нет в наличии наружного видеонаблюдения и знаков о нём;
- отсутствует внутренняя система оповещения о пожаре;
- туалеты не оснащены предметами гигиены (кроме детского сада);
- на момент оценки не все помещения отвечали требованиям чистоты; (кроме детского сада);
- отсутствие или недостаточно мест для сидения в рекреациях;
- в гардеробах/раздевалках не предусмотрены индивидуальные шкафы – во всех ОО, за исключением МБДОУ «Большереченский детский сад№1»;

В целом ОО соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий. Тому свидетельство – набранные баллы.

Территории школ безопасны с точки зрения доступности; обеспечен доступ гражданам с ОВЗ в МБОУ «Большереченская СОШ», МБОУ «Евгацинская СОШ». Здание МБДОУ «Большереченский детский сад№1» совершенно не приспособлено для детей с ОВЗ. В помещениях уютно, чисто, комфортно. 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 проводился эксперимент «Контрольная закупка». Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении №4.

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные количественные показатели по 6 критериям были переведены в баллы, максимальное количество баллов – 14. Затем, исходя из совокупности полученных баллов, ОО были прорейтингованы.

Показатели, использованные при составлении данного рейтинга:

- количество наборов номера;
- время дозвона;
- количество переадресаций;
- время разговора;
- удовлетворенность точностью ответа;
- соблюдение норм делового этикета.

Диаграмма 4 «Оценка доброжелательности и компетентности сотрудников ОО».



Выводы: при проведении «Контрольной закупки» в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. Экспертами было совершено 14 звонков в 4 ОО.

Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, адекватное отношение в восприятии «легенды», отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставляемой информации. Минимальный балл при оценке составил 18 баллов из 20 возможных.

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 (точно названы часы приема только в МБОУ «Большереченская СОШ»).

**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 **68** респондентов – родителей обучающихся.

Ответы родителей, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в баллы (**максимум – 27 баллов/100%**).

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в Приложении №5.

Полученные результаты и выводы:

а) Блок вопросов, касающихся удовлетворенности родителей.

Анкетирование выявило **достаточно высокий уровень** удовлетворенности родителей всех ОО уровнем обучения; уровнем воспитательной работы; результатами обучения и воспитания ребенка. Удовлетворены респонденты и отношениями ребенка с педагогами; своими отношениями с работниками ОО; отношением ребенка к обучению в целом.

Как показали ответы респондентов, невысокий уровень удовлетворенности питанием обучающихся отмечается во всех ОО. Рекомендовано разнообразить питание детей.

б) Блок вопросов, посвященный опыту взаимодействия родителей с работниками образовательных организаций.

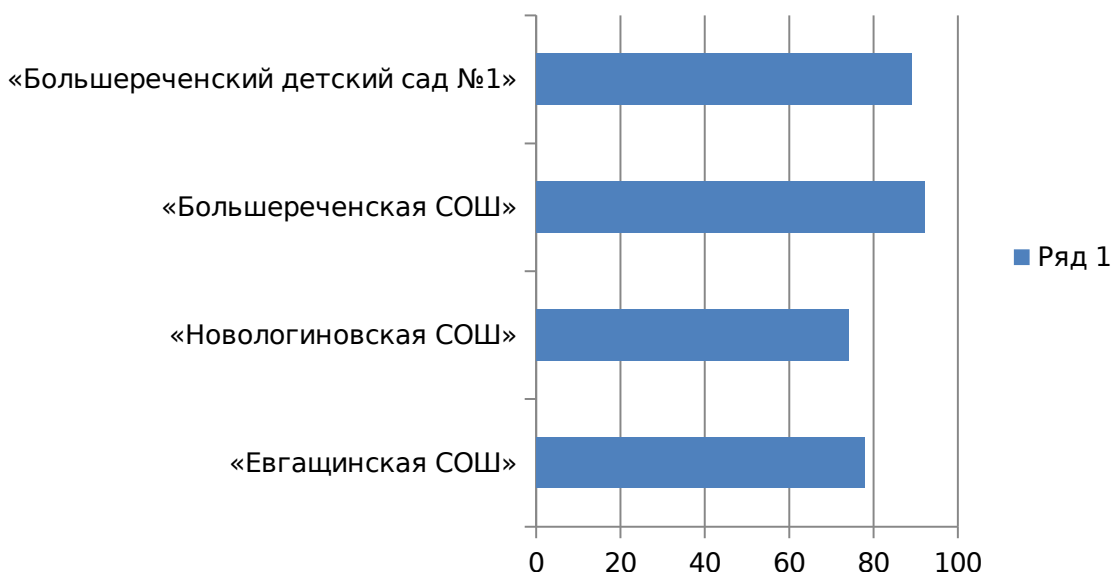
По результатам анкетирования отмечено, что чаще всего родители обращаются к классным руководителям, к воспитателям группы. Относительно равные показатели по факту обращения к руководителям ОО, педагогам. Поиск нужного специалиста в большинстве ОО в целом не вызывает затруднений, т.к. в этом родителям помогают работники школы, имеющиеся таблички-указатели, информация на стендах. Большинство респондентов сразу попали на прием к руководителям. Есть единичные случаи, когда прием откладывался под разными предлогами. Удовлетворены полученной информацией в вопросах обучения по разным предметам от 61 до 90% респондентов; в выборе направлений внеурочной деятельности – от 47 до 79%. Высокие результаты наблюдаются в части удовлетворенности родителей характером общения со специалистом.

в) Блок вопросов, касающихся возможности родителей влиять на процесс управления в образовательной организации.

На вопрос «Учитывается ли мнение родителей при организации событий ОО» положительно ответили от 78 до 84% опрошенных. Опрос показал, что родители имеют возможность посещать открытые мероприятия, участвовать в работе родительских советов (положительно ответили от 70 до 80% респондентов - лучший результат в МБОУ «Большереченская СОШ»).

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг» представлен в *Диаграмме 5*.

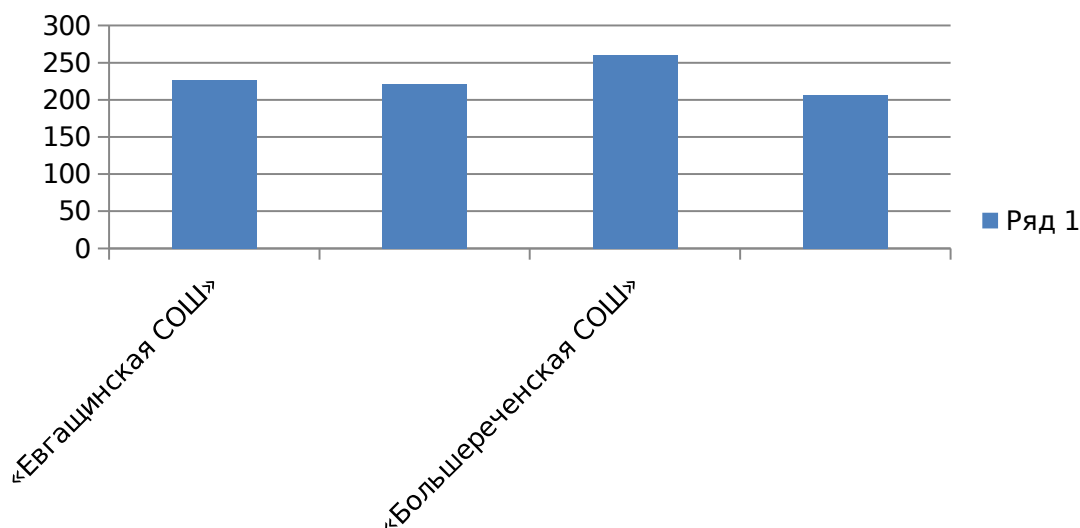
Удовлетворённость потребителя качеством предоставления услуг



Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом.

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

Ряд 1



Первое место в общем рейтинге по всем критериям занимает МБОУ «Большереченская СОШ» (лидер по пяти из пяти позиций), на втором месте – МБОУ «Евгацинская СОШ», третью строку в общем рейтинге МБОУ «Новологиновская СОШ», четвертую – МБДОУ «Большереченский детский сад №1».

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.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели

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 воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.
3. Осуществить анализ внутренней информационной среды образовательных организаций. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.
4. Представление информации на сайте и стендах об оказываемых образовательных услугах.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

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

В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

- наружное видеонаблюдение и знаки о видеонаблюдении (все ОО);
- оснащение туалетных комнат предметами гигиены (постоянно);
- оборудование мест для сидений в рекреациях – (школы);
- оборудование мест для сидения в гардеробах/раздевалках – (школы);
- соблюдение чистоты в помещениях;
- укрепление материально- технического оснащения ОО;
- продолжить работу по созданию доступной среды для детей с ОВЗ.

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

III. Рекомендации по повышению 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 дефицитов.

