

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
БОЛЬШЕРЕЧЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ**

(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 приказом Комитета по образованию №87/1 от 01.03.2017г., утверждённым председателем Комитета по образованию, независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Большереченская школа искусств им. А.Н.Цыбули».

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. Разработка плана мероприятий на 2017 – 2018 годы.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась в отношении муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Большереченская школа искусств им. А.Н.Цыбули».

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО и оценка качества работы была проведена в период с 01 сентября по 10 сентября 2017 года.

Исследование работы образовательной организации, её электронных представительств проводилось командой экспертов Общественного Совета, созданного при Комитете по образованию администрации Большереченского муниципального района (далее – Комитет по образованию), в составе 5 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 **40** респондентов – родителей - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- **1** эксперимент «Контрольная закупка» для изучения поведения сотрудников ОО в условиях искусственно созданной ситуации;
- **2** натуральных наблюдений на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфорта 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-сайт ОО позволяет 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 сайта «Большереченской школы искусств им. А.Н.Цыбули» 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 – **19 баллов** из 20б.

По первому блоку отмечается, что практически полно представлена следующая информация:

- адрес школы;
- основные документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- календарные учебные планы и 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;
- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, логопеда, психолога), если такие имеются;
- не выставляются результаты проверок надзорных органов;

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

Есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса. Не имеются 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 сайта ОО

В целом на сайте «Большереченской школы искусств им. А.Н.Цыбули» достаточно полно представлена «Общая информация об организации». Сайт ОО создан в соответствии с современными требованиями, регулярно обновляются и пополняются информацией. Сайт 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 обследованном сайте не представлена информация об оказываемых платных услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО, особенно с узкими специалистами.

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

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

Вывод: Следует отметить, что в «Большереченской школе искусств им. А.Н.Цыбули» **на стендах** есть следующая информация: паспорт школы, информация о работе кружков; стенды с информацией по антитеррору, по охране труда; уголки для родителей; расписание занятий, сведения о педагогах ОО с указанием кабинетов; о службе медиации, о реализуемых в ОО программах.

Таблички-указатели «Туалет», «Раздевалка», «Запасный выход», «Курить запрещено» имеются.

В числе положительных практик эксперты отмечают, что в «Большереченской школе искусств им. А.Н.Цыбули» большое внимание уделяется отражению на стендах информации о событиях повседневной жизни школы и ее традициях.

Среди **недостатков** информационной среды такие: отсутствие сведений об учредителе; отсутствует график каникул и план мероприятий на каникулы; не имеются сведения об администрации школы; отсутствует перечень услуг, оказываемых ОО за счет бюджетных и внебюджетных средств; нет сведений о том, что ОО платных образовательных услуг не оказывает.

Результаты 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.

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: в наличии оборудованные входы; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ; территория освещается в темное время суток. На входе вывеска «Добро пожаловать».

Имеется пункт охраны; гардероб 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:

- территория вокруг здания ограждена частично, имеет неровную поверхность;

- в здании нет источников питьевой воды;

В целом ОО соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри здания.

Территория школы безопасна с точки зрения доступности; обеспечен доступ гражданам с ОВЗ. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Максимальное количество баллов – 49 баллов из 70б.

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

В ходе данного исследования проводился эксперимент «Контрольная закупка».

Показатели, использованные при составлении данного рейтинга:

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

Выводы: при проведении «Контрольной закупки» в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. Экспертами было совершено 2 звонка.

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 **19 баллов** из 20 возможных.

Замечания следующие: в ответе чаще всего указывалось название организации, но не назывались ФИО, принявшего звонок, и его должность.

В школе нет графика приема граждан по личным вопросам.

-

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 40 респондентов – родителей обучающихся и воспитанников.

Ответы родителей, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в баллы (**максимум – 47 баллов из 50б.**).

Полученные результаты и выводы:

а) Блок вопросов, касающихся удовлетворенности родителей.

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

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

По результатам анкетирования отмечено, что чаще всего родители чаще всего обращаются к педагогам. Поиск нужного специалиста в школе в целом не вызывает затруднений, т.к. в этом родителям помогают работники школы, имеющиеся таблички-указатели, информация на стендах. Удовлетворены полученной информацией в вопросах обучения по разным направлениям от 80 до 92% респондентов от числа опрошенных. Высокие результаты наблюдаются в части удовлетворенности родителей характером общения с педагогами.

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 85% опрошенных. Опрос показал, что родители имеют возможность посещать открытые мероприятия, участвовать в работе родительских советов (положительно ответили от 85 до 90% респондентов).

Рекомендации образовательной организации 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. Сайт образовательной организации ежемесячно подвергать внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам дорабатывать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Периодически осуществлять анализ внутренней информационной среды образовательной организации. С учетом выявленных дефицитов приводить в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.
3. Предоставлять и обновлять информацию 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 перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций

В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

- организация питьевого режима для обучающихся в здании ОО;
- оснащение туалетных комнат предметами гигиены (постоянно);
- оборудование мест для сидений в рекреациях;
- 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 образовательной организации.

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 образовательной организации.
2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.