

***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 05.05.2016 года*) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКО) в 2016 году была проведена в 3 общеобразовательных организациях района:

- 1 дошкольное образовательное учреждение;
- 1 средняя общеобразовательная школа;
- 1 учреждение дополнительного образования.

## 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 трех общеобразовательных организаций района:

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Подпорожский детский сад №4»;
- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Подпорожская СОШ №3»;
- Муниципальное бюджетное образовательное дополнительного образования «Подпорожская детская школа искусств».

**Во-вторых**, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций:

№ п/п	Полное наименование общеобразовательной организации	
1	МБДОУ «Подпорожский детский сад № 4»	<a href="http://radugads4@mail.ru">http://radugads4@mail.ru</a>
2	МБОУ «Подпорожская СОШ № 3»	<a href="http://school-3-pdp.ucoz.ru">http://school-3-pdp.ucoz.ru</a>
3	МБОУ ДО «ПДШИ»	<a href="http://muzicpod.jimdo.com/">http://muzicpod.jimdo.com/</a>

**Период проведения исследования:** оценка сайтов ОО была проведена в период с 24 октября 2016 по 07 ноября 2016года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 24 октября 2016 по 07 ноября 2016года.

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 **172** 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.

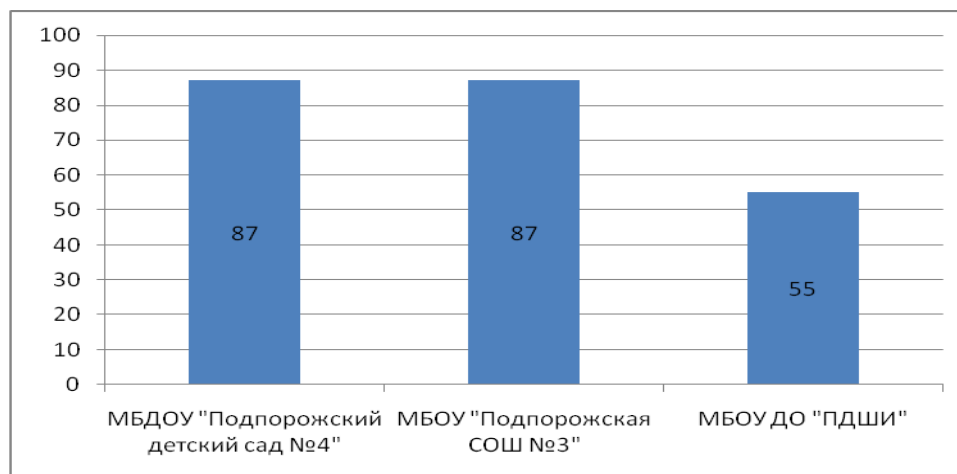
Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций 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 **Диаграмме1.**



Как показывают диаграммы, общий результат оценивания является удовлетворительным: набрана половина (МБОУ ДО «ПДШИ») или более половины (МБОУ «Подпорожская СОШ № 3» и МБДОУ «Подпорожский детский сад №4» по 87 баллов, что составляет 79% из возможных 110 баллов).

### **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 - <b>10</b>	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации /в баллах max - <b>10</b>	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг /в баллах max - <b>10</b>	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан /в баллах max - <b>10</b>	Итого max - <b>40</b>	%
МБДОУ «Подпорожский детский сад №4»	10	10	10	0	30	75
МБОУ «Подпорожская СОШ №3»	10	10	8	5	33	82,5
МБОУ ДО «ПДШИ»	10	10	10	10	40	100

Недостатков по первому и второму блокам не выявлено.

Недостатки по третьему блоку незначительные.

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)

С точки зрения полноты размещенной информации наибольшее количество набранных баллов ОО по всем блокам – **40** из **40-ка** возможных (МБОУ ДО «ПДШИ», наименьшее – **30** (МБДОУ «Подпорожский детский сад №4»).

## 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.**

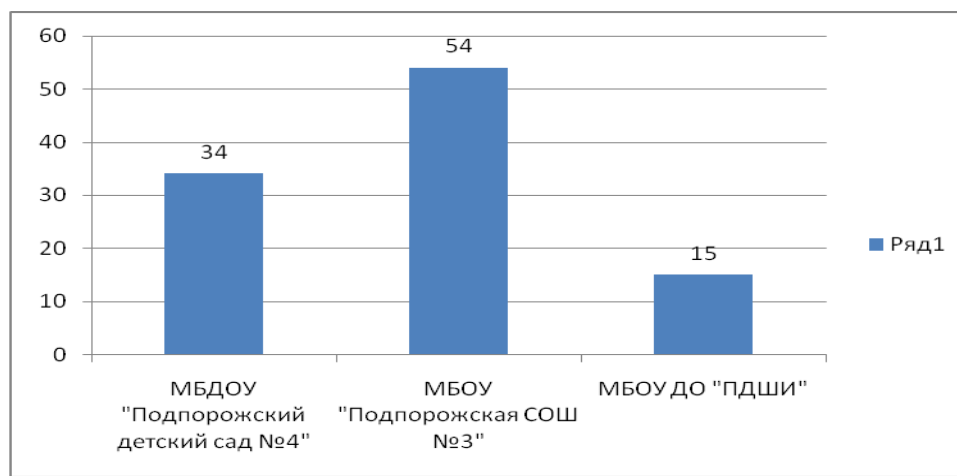
Данный рейтинг базируется на оценке информации, размещенной на сайте ОО:

- 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 15 (21,4%) у МБОУ ДО «ПДШИ», до 54 (77%) у МБОУ «Подпорожская СОШ №3»

В числе *положительных результатов* эксперт отмечают следующее: во всех образовательных организациях материально-техническое и информационное обеспечение оценивается на достаточно высоком уровне – от 60 до 100%. Наивысший балл набрала по обеспеченности Подпорожская СОШ № 3. По 6 баллов набрали Подпорожский детский сад №4 и Подпорожская школа искусств.

## **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 (ПДШИ и Детский сад №4), оборудованных спортивных площадок (ПДШИ и Детский сад №4)
- отсутствие дополнительных образовательных программ (МБДОУ «Подпорожский детский сад № 4» - 2балла, МБОУ ДО «ПДШИ»- 1 балл)

В части оценки создания условий обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья полный дефицит услуги выявлен у МБОУ ДО «ПДШИ», на высоком уровне эта услуга реализуется в Подпорожской СОШ №3 и в Подпорожском детском саду №4.

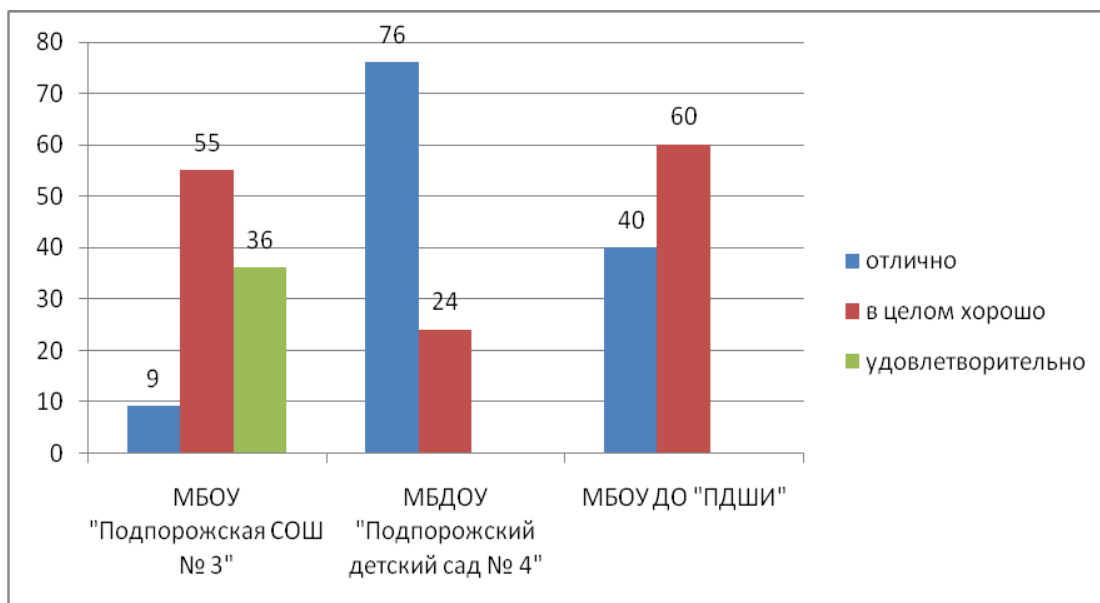
## **Рейтинг образовательных организаций по результатам анкетирования всех участников образовательного процесса**

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.

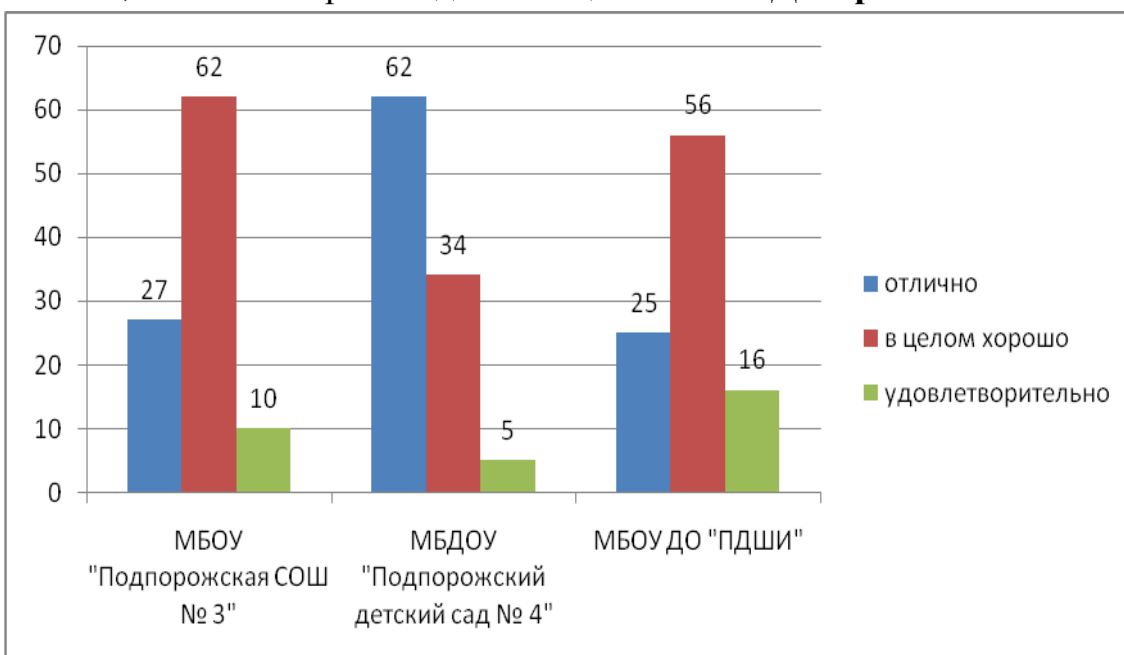
Ответы участников анкетирования, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в проценты (**максимум –100%**).

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.**



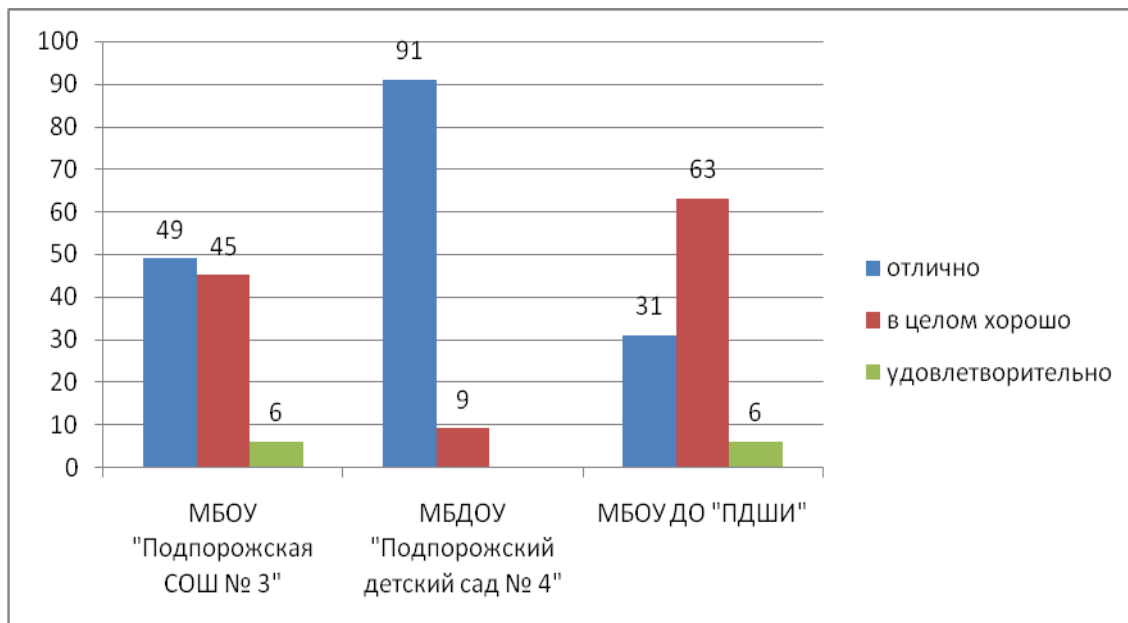
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, по мнению респондентов оценена так: **Диаграмма 4:**



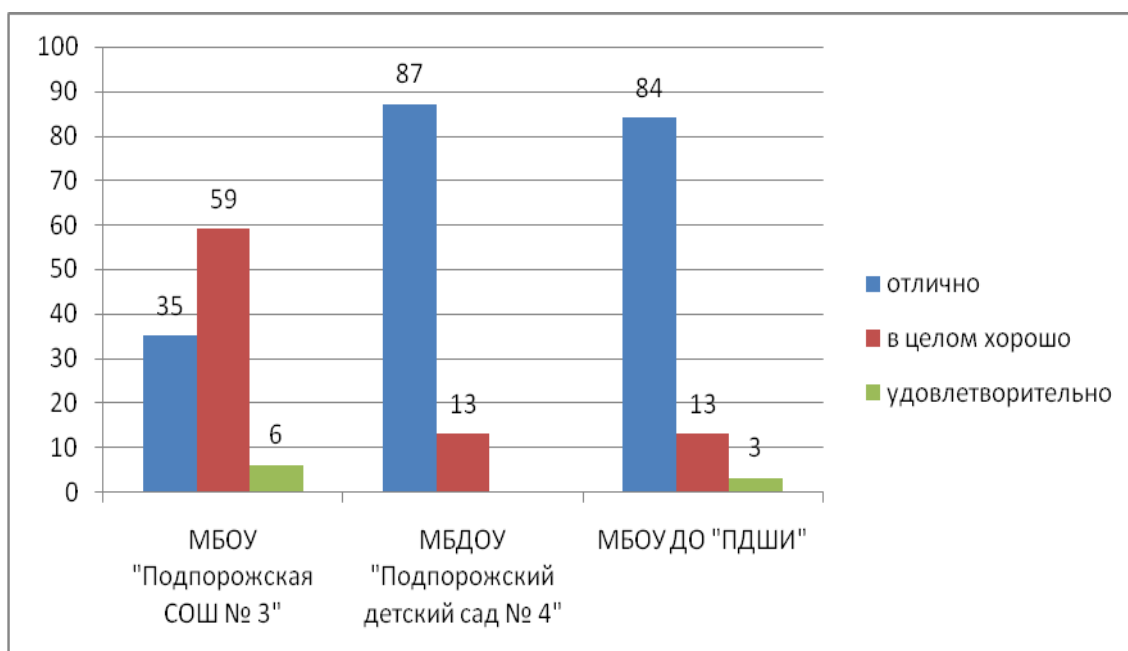


**Выводы:** при проведении анкетирования в целом отмечается положительная оценка комфортности условий.

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:

Итоговое значение среднего интегрального показателя составляет от 0 до 160 баллов, результат по проверенным организациям:

МБОУ «Подпорожская СОШ №3» - 96 баллов – 60%,

МБДОУ «Подпорожский детский сад № 4» -88,45 баллов – 55,3%,

МБОУ ДО «Подпорожская детская школа искусств» - 76,85 – 48%.

Среднее значение интегрального показателя организации с учетом всех критериев составляет (средняя оценка по критериям):

МБОУ «Подпорожская СОШ №3» - 6

МБДОУ «Подпорожский детский сад № 4» -5,5

МБОУ ДО «Подпорожская детская школа искусств» - 4,8.

***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.