

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ГОРОД ПЕТРОВСК-ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ»
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

*ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПРИ КОМИТЕТЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ГОРОД ПЕТРОВСК-ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ»*

2016 год

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций ГО «город Петровск-Забайкальский» Забайкальского края

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 ГО «город Петровск-Забайкальский» Забайкальского края.

В рамках проведения независимой оценки 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 решением Общественного Совета (*протокол № 2 от «01» октября 2016 г.*) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 6 образовательных учреждениях города Петровск-Забайкальский.

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 услуг населению в сфере образования.

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

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере образования;

- 2) получение сведений от получателей 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 шести образовательных учреждений города:

- МОУ «СОШ №1»;
- МОУ «СОШ №3»;
- МДОУ «Детский сад общеразвивающего типа №7»;
- МДОУ «Детский сад общеразвивающего типа №9»;
- МДОУ «Детский сад общеразвивающего типа №10»;
- МОУДО «Детско-юношеская спортивная школа».

Во-вторых, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций.

1. shs_petz_1.gptz.zabedu.ru (МОУ «СОШ №1»);
2. shs_petz_3.gptz.zabedu.ru (МОУ «СОШ №3»);
3. ds_gptz_7.gptz.zabedu.ru (МДОУ «ДСОТ №7»);
4. ds_gptz_9.gptz.zabedu.ru (МДОУ «ДСОТ №9»);
5. ds_gptz_10.gptz.zabedu.ru (МДОУ «ДСОТ №10»);
6. do_dyus.gptz.zabedu.ru (МОУДО «ДЮСШ»).

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО была проведена в период с 10 октября по 10 ноября 2016 года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 01 ноября по 30 ноября 2016 года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось экспертами Общественного Совета, созданного при Комитете по образованию администрации ГО «город Петровск-Забайкальский (далее – Комитет по образованию), в составе 11 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

1.1. Полнота и актуальность информации об ОО, предоставляемой заочно (сайт);

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках

1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

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

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение ОО;

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися;

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ;

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся;

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и

*2.8. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО.****

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.

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

3.2. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ОО;

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации

IV. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением ОО:

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг;

4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать ОО подставенникам и знакомым.

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 родителей (на сайте) - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- ряд звонков и посещений (без предупреждения) для изучения поведения, профессионализма, компетентности и тактичности сотрудников ОО в условиях реальной ситуации;
- ряд наблюдений на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- анализ информации на сайтах ОО, информационных стендах и табличках;
- экспертная оценка комфортности условий ОО.

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.

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

Независимая оценка качества **организации информирования потребителей** через сайт ОО проводилась на основании 26 критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса.

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в *Диаграмме № 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.

Исходя из вышеизложенного оценка сайтов ОО осуществлялась по следующим параметрам:

- Полнота, актуальность и 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.

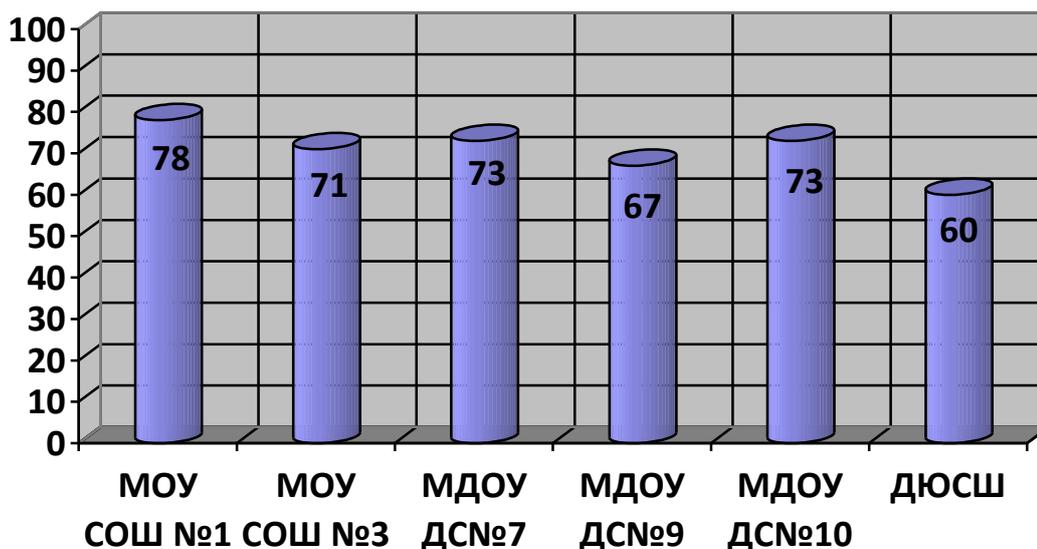
Исследование интернет-сайтов ОО осуществляли вся команда экспертов методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов

(анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Максимальное количество баллов по всем блокам – **40 балла**, что составляет 100%.

Рейтинг ОО (в %) по критерию -

«Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт) представлен в *Диаграмме 1*.



Как показывает диаграмма, ситуация в отношении сайтов ОО является достаточно стабильной, в основном при анализе сайтов показатели были занижены по позиции «Наличие обратной связи и доступность сведений о ходе рассмотрения обращений». По причине отсутствия её в конструкторе сайта так данная позиция не организована ни на одном из проверенных сайтов ОО.

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;
- планы финансово-хозяйственной деятельности;
- календарные учебные графики;
- отчеты о результатах самообследования;
- результаты проверок надзорных органов;
- 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, психолога);

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

Во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса. Однако в 4-х ОО (из 6 исследуемых) отсутствуют разделы «Консультация», «Форум», что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи.

Основные информационные *дефициты*: отсутствие возможности записи в ОО в электронной форме; отсутствие блога администрации (за исключением 1-го ОО); нет мобильной версии сайта или приложений для мобильных устройств.

С точки зрения *полноты размещенной информации* наибольшее количество набранных баллов ОО по всем блокам – 19 из 20 возможных, наименьшее – **15**.

Выводы по результатам оценки сайтов 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.

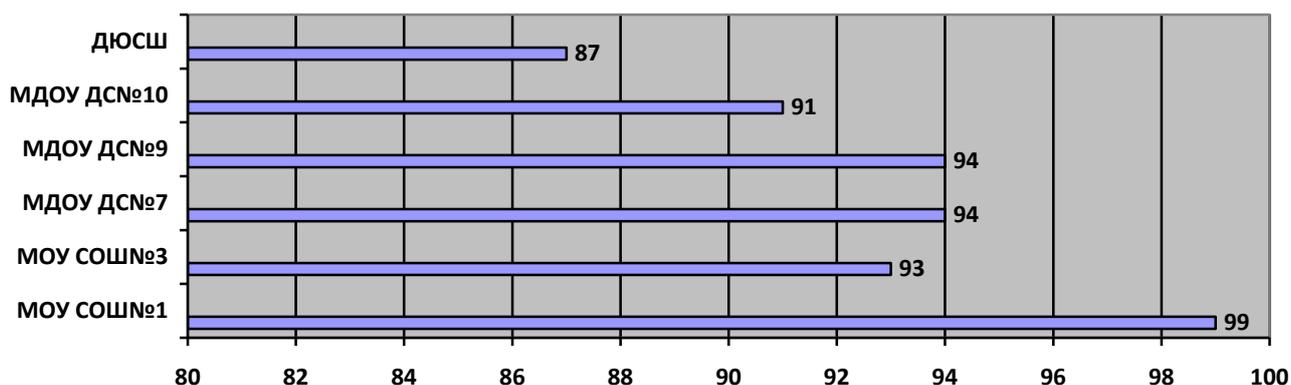
Замечания: на всех обследованных сайтах недостаточно представлена информация об оказываемых услугах, уровне образования и квалификации педагогического состава, отсутствуют контактные данные заместителей руководителей, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией 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 Диаграмме № 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*.



Выводы: в целом следует отметить, что практически во всех ОО *на стендах* есть следующая информация: расписание звонков; расписание занятий, в т.ч. изменения в расписании занятий.

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 в некоторых ОО, большое внимание уделяется отражению на стендах информации о событиях повседневной жизни школы и ее традициях.

Среди **недостатков** информационной среды такие: отсутствие сведений об учредителе; нет копий учредительных документов; отсутствие сведений о педагогах ОО с указанием кабинетов, сведений о медицинских специалистах; отсутствие графика каникул; отсутствие сведений о факультативных занятиях; нет сведений об администрации ОО, нет сведений о том, что ОО платных образовательных услуг не оказывает.

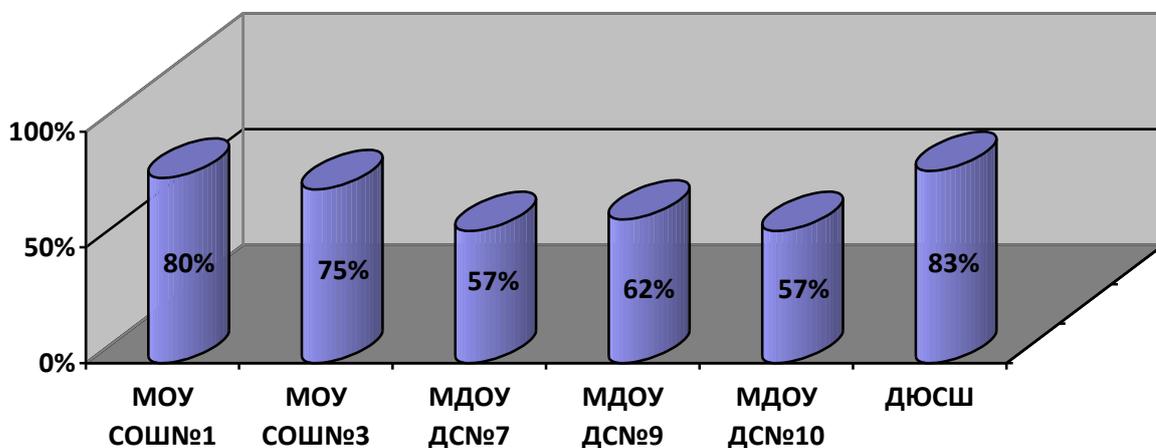
Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке:

- материально-технического и информационного обеспечения ОО;

- необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- условий для индивидуальной работы с обучающимися;
- дополнительных образовательных программ;
- возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся;
- возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
- условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ;
- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;
- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

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



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 (за исключением МОУ СОШ№3); отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения; во всех ОО оборудование на территории выглядит исправным. В СОШ на входе вывеска «Добро пожаловать».

Оценка благоустройства и комфортности внутри здания осуществлялась на основании **46** показателей, максимальное число возможных баллов – **60**. Наибольшее число баллов по результатам оценки набрала ДЮСШ – **50**, МОУ СОШ №1 – **48**, МОУ СОШ №3 - **45 баллов**; МДОУ ДСН№9 – **38**, самый низкий результат – МДОУ ДСН№7 и МДОУ ДСН№10 по **34** балла.

Во всех ОО имеются гардероб; спортивные залы (актовые залы в д/с); 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 и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

Выявленные дефициты:

- отсутствуют пункты охраны и система видеонаблюдения;
- территория частично освещается в темное время суток;
- не обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ за исключением ДЮСШ;
- туалеты не оснащены предметами гигиены.

В целом ОО соответствуют критериям благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий. Свидетельство тому – набранные баллы. Территории ОО безопасны с точки зрения доступности, за исключением граждан 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 были сделаны ряд звонков в каждое учреждение.

Показатели, использованные при составлении данного рейтинга:

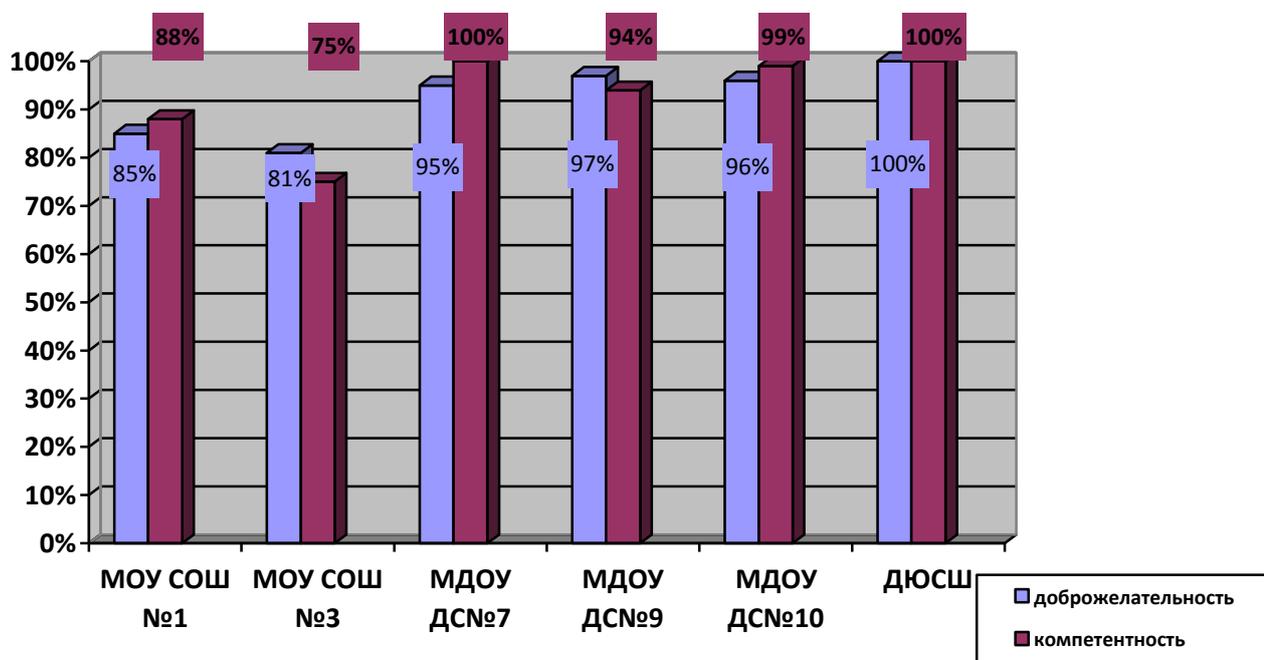
- количество наборов номера;
- время дозвона;
- количество переадресаций;
- время разговора;
- удовлетворенность точностью ответа;
- соблюдение норм делового этикета.

Выводы: при проведении звонков в ОО в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. Экспертами было совершено 14 звонков в 6 ОО.

Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается тактичность в процессе беседы, адекватное отношение в восприятии «легенды», отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставляемой информации.

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.

Диаграмма 4 «Оценка доброжелательности и компетентности сотрудников ОО» на основании проведенных опросов методом анкетирования на сайтах.

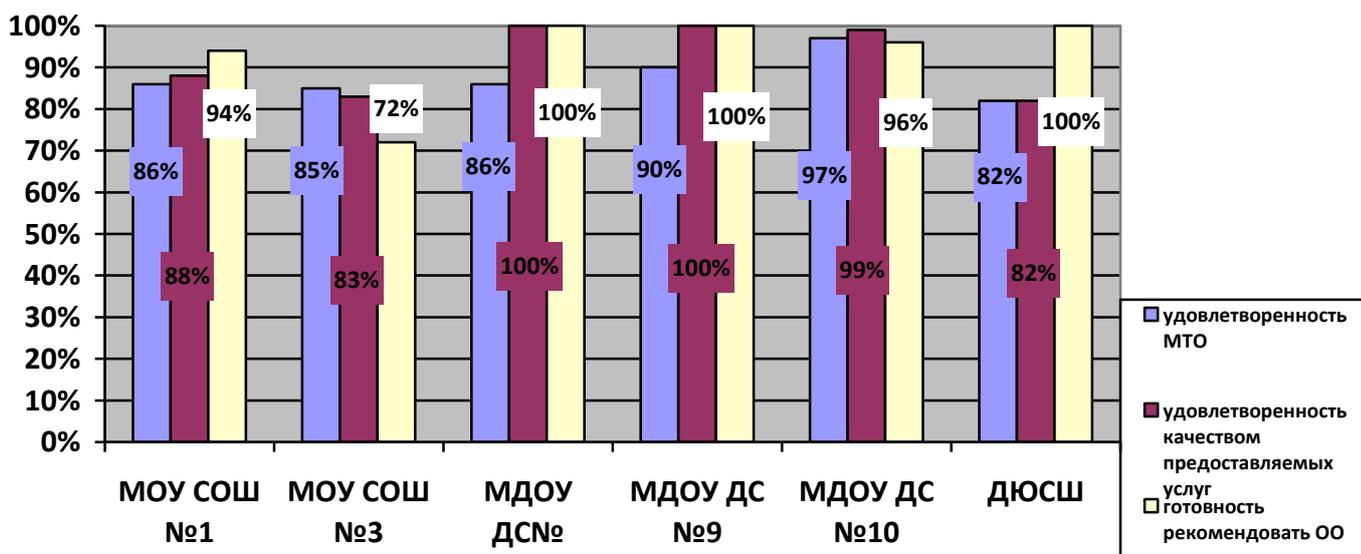


Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

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.

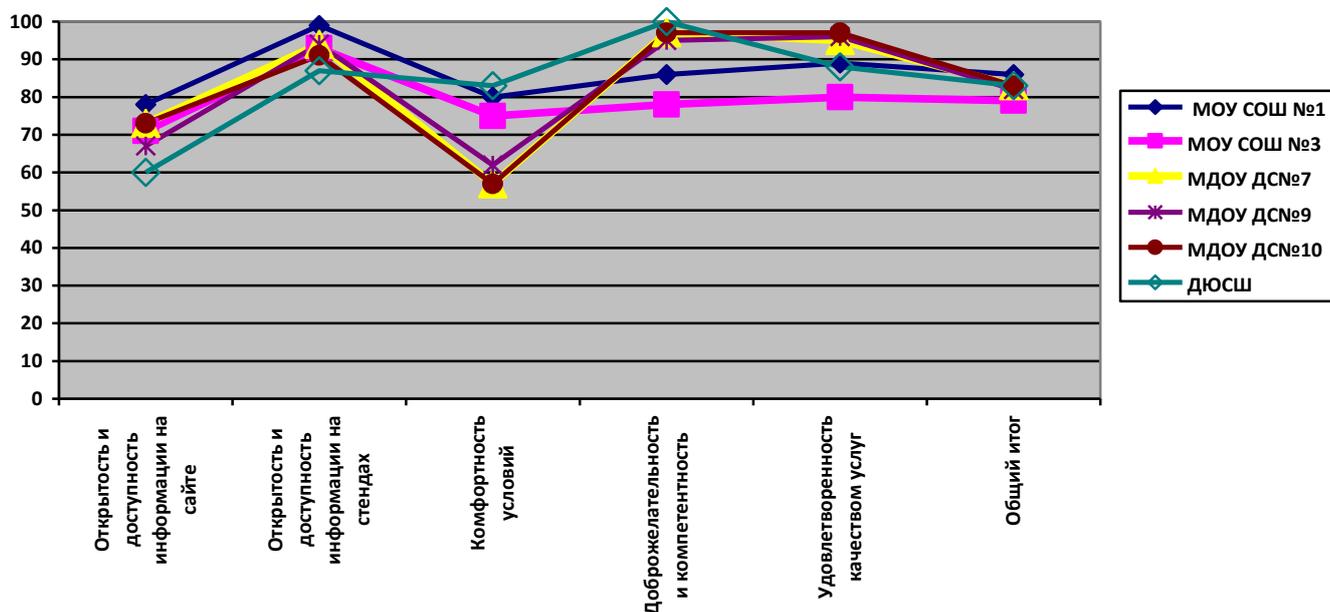
В опросе приняли участие **378** респондентов – родителей обучающихся. Анкетирование проводилось в период проведения публичных отчетов образовательных организаций, что позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально большое число респондентов.

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО» представлен в *Диаграмме 5*.



Рейтинг образовательных организаций в целом.

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



По представленному графику можно сделать вывод, что показатели всех ОО практически на одном уровне, количество общих баллов варьируется от 79 до 86, что подтверждает достаточно высокий уровень качества деятельности ОО.

Первое место в общем рейтинге по всем критериям занимает МОУ СОШ №1 – 86 баллов, второе место разделили – МДОУ ДС№7, МДОУ ДС№10, ДЮСШ, набрав по 83 балла, третью строку в общем рейтинге занимает МДОУ ДС №9 – 82 балла, четвертую – МОУ СОШ №3 – 79 баллов.

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 привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать 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.

II. 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

В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

- освещение в темное время суток;
 - пост охраны и при финансовой возможности организовать систему видеонаблюдения;
 - оснащение туалетных комнат предметами гигиены;
 - оборудование мест для сидения в гардеробах/раздевалках;
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.
 4. Обеспечить доступность разных браузеров, обновление информации не реже 1 раза в две недели; датирование размещенных документов и материалов.

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.

