

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
НАДТЕРЕЧНОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

Общественный Совет  
при управлении образования  
Надтеречного муниципального района

**Общая характеристика независимой оценки качества образовательной  
деятельности общеобразовательных организаций Надтеречного  
муниципального района**

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 общеобразовательных организаций Надтеречного муниципального района.

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями. Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты, комфортность и доступность получения услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО, удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

В соответствии с решением Общественного Совета (протокол № 1 от «28» февраля 2017 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 5-и общеобразовательных организациях района: МБОУ «СОШ с.п. Братское», МБОУ «СОШ № 1 с.п. Гвардейское», МБОУ «СОШ № 2 с.п. Гвардейское», МБОУ «СОШ с.п. Бено-юрт», МБОУ «СОШ с.п. Зебир-юрт».

**Цели и задачи проведения независимой оценки**

**Цели:**

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.

**Задачи:**

- 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**

Общеобразовательные учреждения:

1. МБОУ «СОШ с.п. Братское»,
2. МБОУ «СОШ № 1 с.п. Гвардейское»,
3. МБОУ «СОШ № 2 с.п. Гвардейское»,
4. МБОУ «СОШ с.п. Бено-юрт»,
5. МБОУ «СОШ с.п. Зебир-юрт»

Интернет-сайты:

МБОУ «СОШ с.п. Братское»	<a href="mailto:Br.atask@mail.ru">Br.atask@mail.ru</a>
МБОУ «СОШ № 1 с.п. Гвардейское»,	<a href="mailto:gvardeisk.1@mail.ru">gvardeisk.1@mail.ru</a>
МБОУ «СОШ № 2 с.п. Гвардейское»	<a href="mailto:gvardeisk.2@mail.ru">gvardeisk.2@mail.ru</a>
МБОУ «СОШ с.п. Бено-юрт»	<a href="mailto:beno-urt.1@mail.ru">beno-urt.1@mail.ru</a>
МБОУ «СОШ с.п. Зебир-юрт»	<a href="mailto:zebir-urt@mail.ru">zebir-urt@mail.ru</a>

**Период проведения исследования:** социологический опрос получателей услуги с 10 марта по 01 июня 2017 года, оценка сайтов с 01 марта по 25 мая 2017 года. Обсуждение итогов мониторинга 6 июня 2017 года, размещение информации об итогах независимой оценки и направление рекомендаций по повышению качества услуг – 30 июня 2017 года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось членами общественного Совета, созданного при Управлении образования Надтеречного муниципального района (далее – Управление образования), в составе 7 человек.

### **Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций**

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

#### **I. Открытость и доступность информации об ОО** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации)

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещённой на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информации, размещённой в том числе на официальном сайте в сети «Интернет»;

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

1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

#### **II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации, а также при посещении образовательной организации)

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации;

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, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;

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

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

### **III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО**

( на основе опросов и социологических исследований)

3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

### **IV. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОО ( на основе опросов и социологических исследований)**

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных 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 165 респондентов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- 5 натурных наблюдений на территории и внутри зданий на предмет оценки - безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- контент - анализ информации на сайтах ОО.

## **Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации**

**По первому блоку «Открытость и доступность информации об ОО»** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации)

Независимая оценка качества **организации информирования потребителей** через сайт ОО проводилась на основании 4 показателей по 17 параметрам.

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.

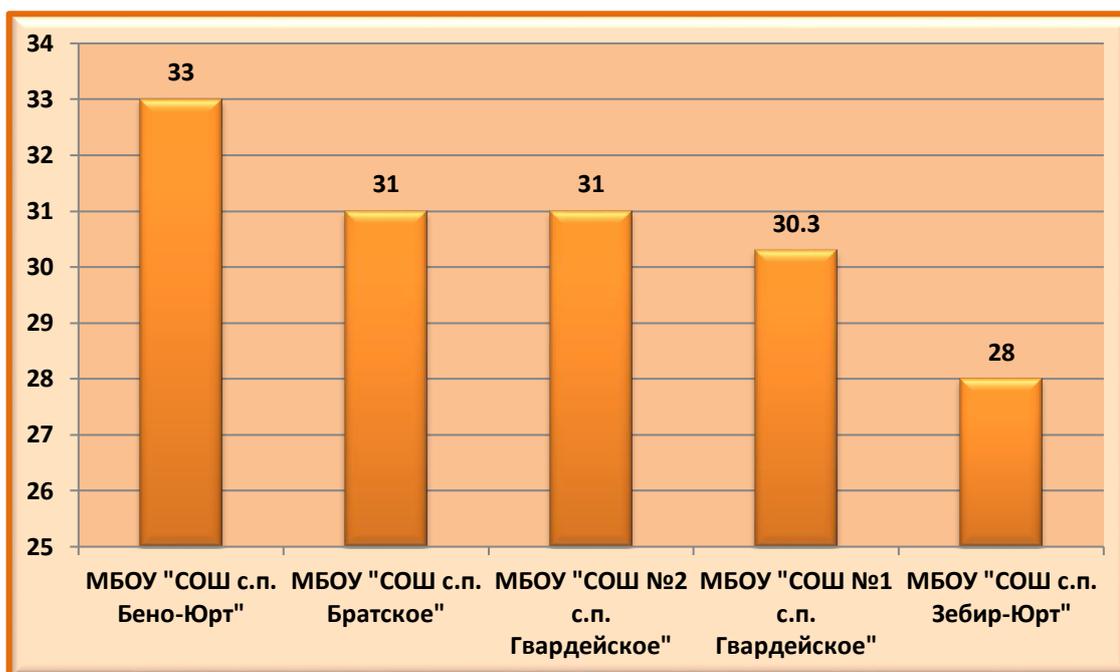
Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ОО учитывались:

- 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 все члены общественного Совета методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент - анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

***Рейтинг ОО (в баллах) по блоку «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт) представлен в диаграмме 1.***



Показатели по данному блоку приведены с учетом весового коэффициента укрупненной группы показателей

Как показывает диаграмма, ситуация в отношении сайтов одной из организаций является достаточно проблемной: набрана чуть больше половины из возможных 40 баллов.

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

- режим и график работы ОО
- 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, публичные доклады;
- информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);
- дополнительная информация (новости, мероприятия 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);
- нет перечня услуг, оказываемых ОО за счет бюджетных средств;
- не указаны предписания надзорных органов;
- не заполнена информация о деятельности дошкольных групп при школах;
- не разработан стандарт получения информации по телефону.

В числе *положительных результатов* оценки пользовательской доступности и мобильности сайтов следующие: доступность разных браузеров, обновление информации не реже 1 раза в две недели; датирование размещенных документов и материалов. Во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса.

### **Выводы по результатам оценки сайтов ОО**

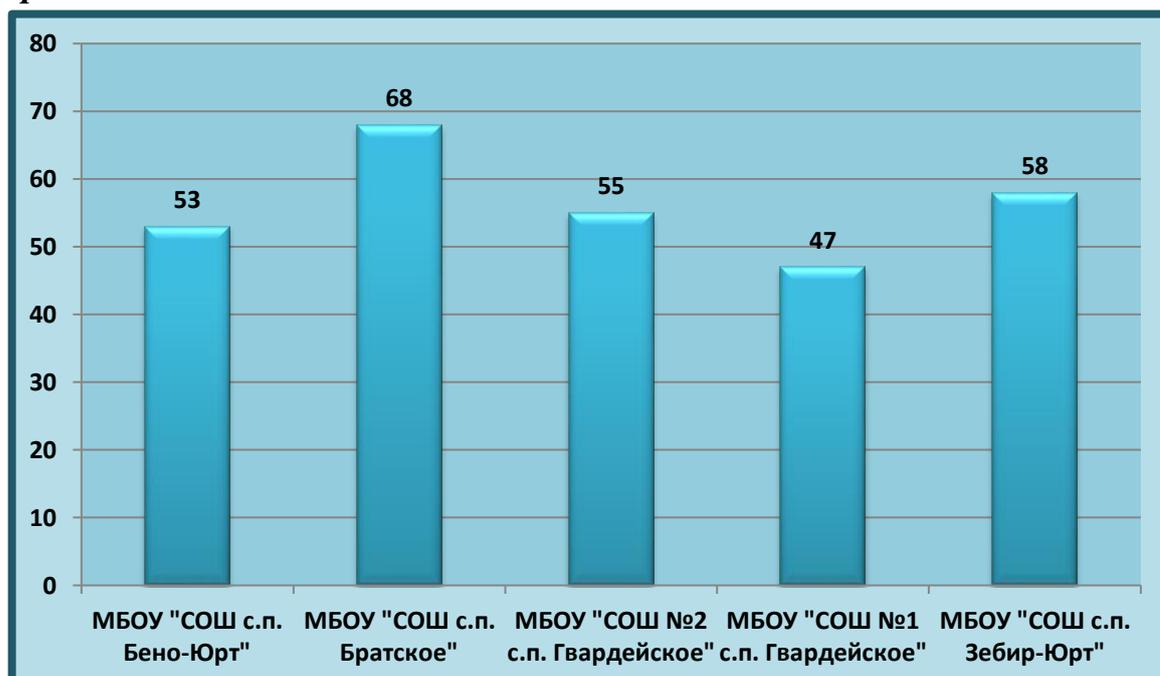
В целом на сайтах обследованных ОО достаточно полно представлена общая информация об организациях. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет - представительств.

*Замечания:* на всех обследованных сайтах недостаточно представлена информация об оказываемых услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО.

### **Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации, а также при посещении образовательной организации)**

Данный рейтинг сформирован на основании 7 показателей по 34 параметрам.

*Рейтинг ОО (в баллах) по блоку «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» представлен в диаграмме 2*



**Выводы:**

С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, помимо безопасных подходов в учреждение образования, одной из составляющих комфортности является оснащение санитарных комнат предметами гигиены, оборудование мест для сидений в рекреациях, оборудование мест для раздевания получателей услуги (родителей), обозначение знаков о видеонаблюдении. Данные дефициты выявлены в большинстве образовательных организаций.

В числе *положительных результатов* члены общественного Совета отмечают следующее: территория всех ОО ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех ОО оборудование на территории выглядит исправным. Везде имеется гардероб, предусмотрены источники питьевой воды, имеются туалеты для мальчиков и девочек. В исправленном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

В целом ОО соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

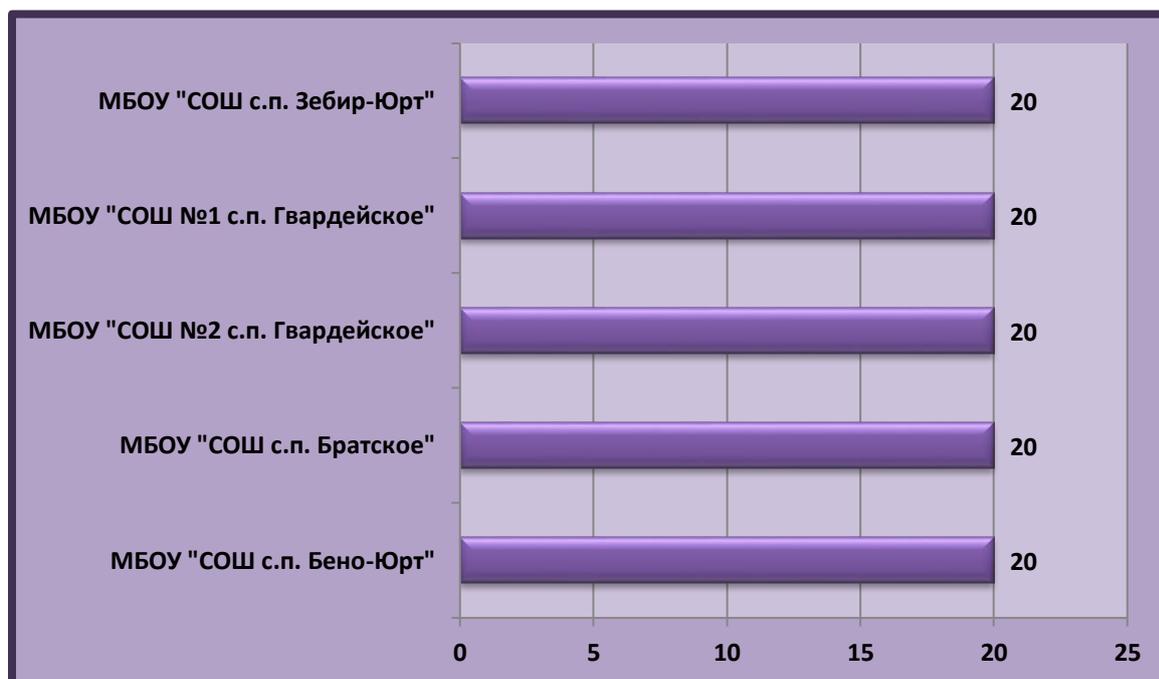
**Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации (на основе опросов и социологических исследований)**

Данный рейтинг формировался на основании двух показателей. Членами общественного Совета посещались образовательные организации. Во время посещений со стороны работников наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Были сделаны контрольные звонки. Учитывались количество наборов номера; время дозвона; количество переадресаций; время разговора; удовлетворенность точностью ответа; соблюдение норм делового этикета. Во все образовательные организации практически можно дозвониться с первого раза, кроме МБОУ «СОШ с.п. Зебир-юрт». Было сделано несколько звонков. Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, 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 3 «Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО» (результаты приведены в баллах)*



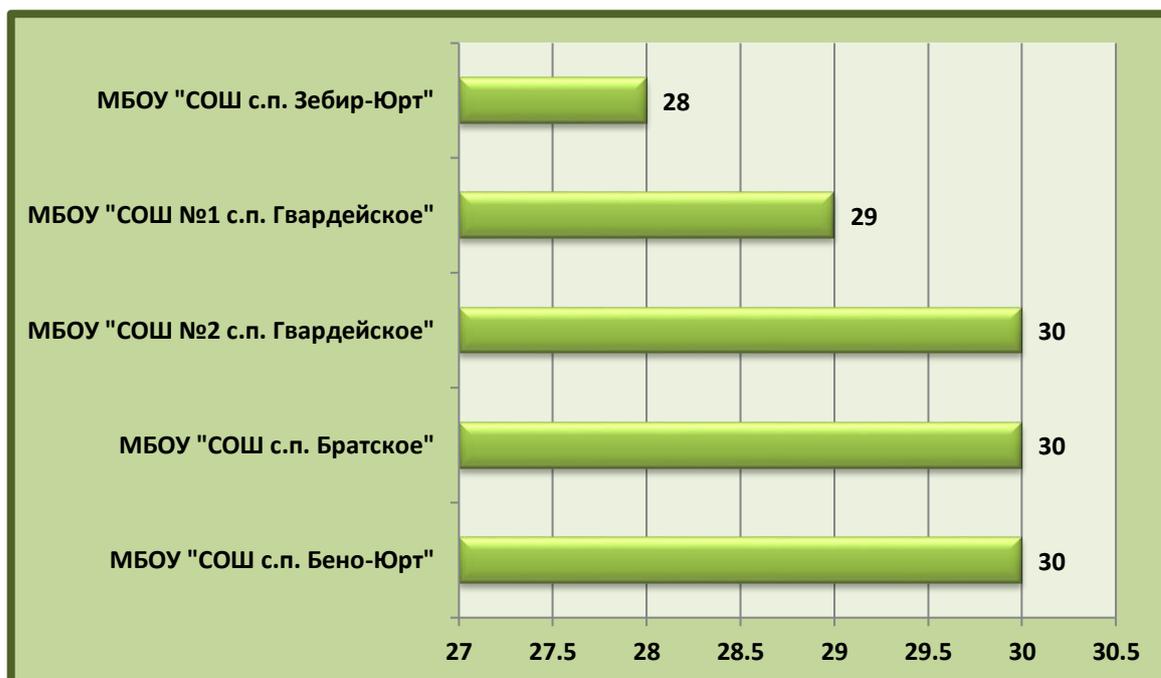
Рекомендовано всем образовательным организациям по данному показателю разработать стандарт оказания услуги по телефону.

**Рейтинг образовательных организаций по результатам  
оценки удовлетворенности качеством образовательной деятельности  
(на основе опросов и социологических исследований)**

В результате опроса по данному показателю учитывалось три параметра.

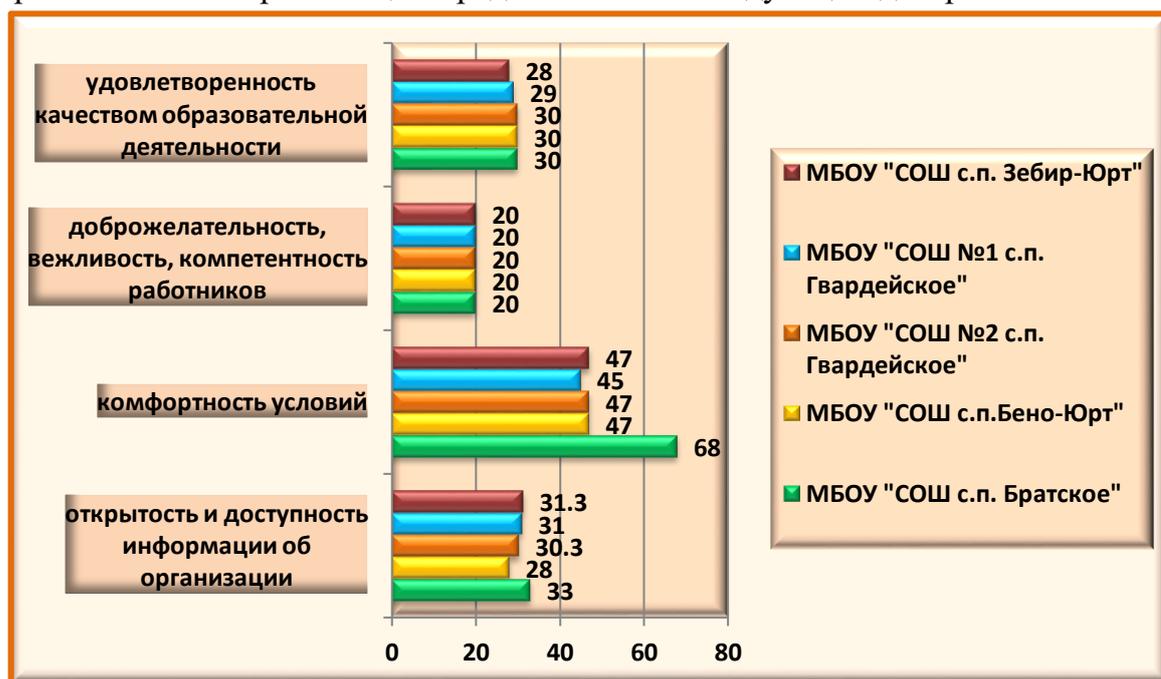
Анкетирование родителей и устный опрос выявили достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей всех ОО уровнем обучения - диапазон положительных ответов от 80 до 100%, уровнем воспитательной работы – от 72 до 80%, результатами обучения ребенка – от 34 до 48%. Удовлетворены отношениями ребенка с педагогами – 55% респондентов, своими отношениями с работниками ОО – от 70 до 80% родителей, отношением ребенка к обучению в целом от 70 до 80%. Высокая удовлетворенность санитарными условиями в МБОУ «СОШ с.п. Братское»( 100%), в МБОУ «СОШ № 2 с.п. Гвардейское» – 75%, МБОУ «СОШ с.п. Зебир-юрт» и МБОУ «СОШ с.п. Бено-юрт» – отличные и хорошие условия 60% и 40%. Всех респондентов удовлетворяет уровень обеспеченности учебными пособиями и учебниками. Очень высокая мотивация для получения детьми высшего образования в МБОУ «СОШ с.п. Бено-юрт» – 90%.

*Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Удовлетворенность потребителя качеством образовательной деятельности» представлен в Диаграмме 4.*



### Рейтинг образовательных организаций по типам и в целом ( в баллах)

Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности образовательных организаций представлены на следующем диаграмме 5.



Первое место в общем рейтинге занимает МБОУ «СОШ с.п.Братское», второе место- МБОУ «СОШ с.п. Бено-юрт», третье место – МБОУ «СОШ № 2 с.п. Гвардейское», четвертое место – МБОУ «СОШ № 1 с.п. Гвардейское», пятое место – МБОУ «СОШ с.п. Зебир-юрт».

**Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении членов общественного Совета о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования и устного опроса.

### **I. 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.

### **II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий комфорта**

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта в зданиях образовательных организаций.

Обратить внимание на следующие дефициты:

- оснащение туалетных комнат предметами гигиены;
- оборудование мест для сидений в рекреациях;
- продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов.

### **III. Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости, 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.