

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОО
МО г.Ефремов

**Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности образовательными организациями муниципального
образования город Ефремов в 2018 году.**

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности образовательных организаций:

Независимая оценка проводилась в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями проводилась на основании следующих принципов: законность; открытость и публичность; добровольность участия; независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений; полнота информации, используемой для проведения независимой оценки; компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Цели оказания услуги:

Предоставление получателям образовательных услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями администрации муниципального образования город Ефремов;

Повышение качества предоставляемых получателям услуг образовательными организациями.

Методика инструментарий исследования.

В задачу проведения НОКО входило получение разнообразной информации об ОО. НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках НОКО ОО был проведен анализ следующих учреждений:

1. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №1»
2. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Гимназия»
3. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 3 имени О.А.Морозова»
4. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Центр образования № 4»
5. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Центр образования

№ 5»

6. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №6»
7. Муниципальное Казенное общеобразовательное учреждение «Средняя образовательная школа № 7»
8. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 8»
9. Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя школа №9»
10. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 10»
11. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Ефремовский физико-математический лицей»
12. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Лобановская средняя школа № 11»
13. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Павлохуторская средняя школа №12»
14. Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Пожилинская средняя школа № 13»
15. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Ступинская средняя школа №14»
16. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Чернятинская средняя школа № 15»
17. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Шиловская средняя школа № 16»
18. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Медвёдская средняя школа № 17»
19. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Военногородская средняя школа №18»
20. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Голубоченская средняя школа № 20»
21. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Дубровская средняя школа №21»
22. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Большеплотавская средняя школа №22»
23. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Ключевская основная школа №24»
24. Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Никольская основная школа № 28 имени Ю.Н. Лунина»
25. Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Новокрасивская основная школа №29»
26. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Октябрьская основная школа № 30»
27. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Степнохуторская средняя школа №32»
28. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Первомайская основная школа №33»
29. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Мирновская средняя школа №34»
30. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Прилепская начальная школа»
31. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Зареченская начальная школа»
32. Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Ярославская

начальная школа»

33. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Козьминская начальная школа»

Было произведено анкетирование 888 респондентов:

В опросе приняли участие 740 женщин, 148 мужчин.

В возрасте до 25 лет: 58 респондентов;

От 26 до 40 лет: 526 респондентов;

От 41 до 60 лет: 291 респондент;

Старше 60 лет: 13 респондентов.

- для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;

Период проведения исследования.

с 01 ноября по 12 ноября 2018года - сбор и обобщение информации, формирование массивов данных, формирование отчета о предварительных результатах оказания Услуги;

с 13 ноября по 23 ноября 2018года - обработка, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, формирование аналитического отчета;

с 24 ноября по 05 декабря 2018года - подготовка и оформление презентационных материалов для наглядного представления результатов оказанных Услуг.

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

Оценка ОО по критерию открытости и доступности информации.

При обработке сайтов анализировалась следующая информация:

– Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

– Информация о форме образовательной деятельности, видах образовательной деятельности, порядке и об условиях их предоставления;

– Информация о структуре и об органах управления образовательной организации;

– Информация о численности получателей образовательных услуг по формам образовательной деятельности и видам образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

– Информация о материально-техническом обеспечении предоставления образовательной деятельности (наличие оборудованных помещений для, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей образовательных услуг, доступ к информационным системам в сфере образования и сети «Интернет»);

– Информация о количестве свободных мест для учащихся, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация об объеме предоставляемых образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Информация о финансово-хозяйственной деятельности;
- Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей образовательных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном контракте;
- Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- Информация о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- Об иной информации, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществлялось 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.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО:

Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайтов ОО.

Замечания:

1. Отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчетов об исполнении указанных предписаний:

- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 3 имени О.А.Морозова»;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Центр образования № 4»;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №6»;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Ефремовский физико-математический лицей»;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Лобановская средняя школа № 11»;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Военногородская средняя школа №18»;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Голубоченская средняя школа № 20»;
- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Ключевская основная школа №24».

2. Отсутствует информация об объеме предоставляемых образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц:

- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Никольская основная школа № 28 имени Ю.Н. Лунина»

Рекомендации:

1. Дополнить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчетов об исполнении указанных предписаний и об объеме предоставляемых образовательных услуг за счет

бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Оценка образовательной организации по критерию комфортности условий и доступности получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный анализ базируется на оценке:

- информации, размещенной на сайтах ОО;
- организации внешнего благоустройства зданий и территорий ОО;
- организации внутреннего благоустройства зданий ОО;
- анкетирования респондентов.

На всех анализируемых сайтах представлена информация о материально-техническом обеспечении предоставления образовательной деятельности (наличие оборудованных помещений для, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей образовательных услуг, доступ к информационным системам в сфере образования и сети «Интернет»)

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Насколько комфортным для Вас получение услуг в организации?
- Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?

Комфортным получением услуг в организации считают 74% респондентов, скорее комфортным 24%, не комфортным 0,5%, затруднились ответить 1,5% респондентов.

При анализе доступности предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации получились следующие данные:

На очень хорошо оценили 15% респондентов, на хорошо – 29%, плохо – 1,5%, очень плохо – 5,5%, затруднились ответить – 49% респондентов.

Выводы по результатам проверки ОО по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в г.Ефремов, ОО находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает всем требованиям к образовательной организации, на должном уровне обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья школьников, организовано питание обучающихся, имеется возможность оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Рекомендации

Необходимо учесть отзывы респондентов.

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №1»:

«Учреждение не оснащено необходимыми условиями»;

Муниципальное Казенное общеобразовательное учреждение «Средняя образовательная школа № 7»:

«Ремонт в спортивном зале. А также дети младших классов занимаются физкультурой в коридорах школы. Т.к. нет больше помещения для занятия детей. Хотелось бы иметь ещё один зал для младших классов»;

«отсутствие пандуса»;

«Не оборудован класс по предмету технологии для девочек»;

«Нет условий для обучения инвалидов - колясочников. Не уверена, что учителя владеют специальными методиками обучения»;

Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя школа №9»:

«Нет асфальта к спортивной новейшей площадке»

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Чернятинская средняя

школа № 15»:

«Не организована доступная среда для маломобильных групп».

Оценка ОО по результатам критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие 888 человек.

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди респондентов выявило, что уровень по данному критерию выше среднего. Представлены следующие результаты:

- очень хорошо по данному критерию 46 % респондентов;
- хорошо 52 % респондентов;
- плохо 0,2 % респондентов;
- очень плохо 0,3 % респондентов;
- затруднились дать ответ 1,5 % респондентов.

Препятствиями в достижении высокого уровня удовлетворенности являются, по мнению респондентов, следующие дефициты:

- отсутствие достаточного количества разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности;

Из анкет, для достижения высокого уровня по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности, есть пожелание: должна быть заинтересованность и мотивация учителей школы в результатах учащихся. И почему если, например, контрольная работа написана классом плохо и неудовлетворительно не задаются вопросы именно учителю: «А почему такой результат Вашей работы?»

Выводы:

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательного учреждения выше среднего, что удовлетворяет потребностям получателей образовательных услуг.

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности являются:

- недостаточное количество разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

-скоординировать работу педагогического коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с обучающимися.

- увеличить количество разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности.

Оценка ОО по результатам критерия удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

-доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

-доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных 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.

Ответы были переведены в проценты.

Критерий	респонденты
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Очень хорошо-38,7% Хорошо-59,1% Плохо-0,3% Очень плохо -0,1% затрудняются ответить-1,8%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Да-92% Нет -2% затрудняются ответить-6%

Анкетирование выявило:

- высокий **уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся, обучающихся в ОО качеством предоставляемых образовательных услуг;
- выше **среднего уровня** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Рекомендации:

-согласовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса критерии современного качества образования, план работы ОО.

Рекомендации ОО 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.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО.

Сайт образовательной организации на основании проведенной оценки

Должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, таких как:

«очень неудобное расположение гиперссылок на сайте и нужную информацию очень трудно найти»;

Рекомендации по улучшению уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации.

Учесть пожелания респондентов: «Не согласна с методиками и методами преподавания некоторых предметов, не довольна качеством преподавания».

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 здании образовательной организации.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами ЧОУ ДПО «УЦ «Азимут»:

П.А.Акимов

О.И.Барсукова

А.В.Ткачева

В.Ю.Федосова

В.Н.Липатов

Дата 05.12.2018 г.