**Справка**

**по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организацийблагодарненского муниципального района ставропольского края.**

# Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций.

ВцеляхреализацииФедеральногозаконаот 21 июля 2014 года№256-ФЗ«ОвнесенииизмененийвотдельныезаконодательныеактыРоссийскойФедерацииповопросампроведениянезависимойоценкикачестваоказанияуслугорганизациямивсферекультуры, социальногообслуживания, охраныздоровьяиобразования», ПостановлениемадминистрацииБлагодарненскогомуниципальногорайонаСтавропольскогокраяот 28 марта 2016 года№232 «ОбобщественномсоветеприадминистрацииБлагодарненскогомуниципальногорайонаСтавропольскогокрая» созданОбщественныйсовет (далее–Общественныйсовет). Общественнымсоветомпроведенанезависимаяоценкакачестваработы

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования в Благодарненском муниципальном районе Ставропольского края**.**

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 «30» марта 2016 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 15-и образовательных организациях района:

Таблица №1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения  (школы) | Наименование учреждения  (детские сады) |
| 1 | Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1» | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей «Детский сад № 2» |
| 2 | Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7» | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение комбинированного вида «Детский сад №7» |
| 3 | Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8» | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей «Детский сад № 9» |
| 4 | Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9» | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №13» |
| 5 | Муниципальное казённое  общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 11» | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №14» |
| 6 | Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 15» | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №23» |
| 7 |  | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №24» |
| 8 |  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 28» |
| 9 |  | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей «Детский сад № 29» |

## 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;

1. получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
2. выявление соответствия представления информации о работе ОО на сайте и информационных стендах критериям оценки;
3. подготовка предложений по улучшению качества работы образовательных организаций;

**Объекты независимой оценки учреждений**

**Образовательные учреждения: Таблица №1**

**Интернет-сайты вышеназванных школ и детских садов.**

Проведено социологическое исследование «Удовлетворенность родителей обучающихся качеством образовательных услуг» В проведенном исследовании приняли участие 3800 человек. Категории респондентов выглядят следующим образом:

* обучающиеся (1500 чел.);
* представители родительской общественности (2300 чел.)

Исследование работы образовательных организаций проводилось членами Общественного совета, созданного при администрации Благодарненского муниципального районаСтавропольского края в составе 14 человек.

## Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций

Таблица №2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | **Критерии и показатели качества работы** | **Результат оценки** | | | | | |
| **сош**  **№1** | **сош**  **№7** | **сош**  **№9** | **сош**  **№8** | **сош**  **№11** | **сош**  **№15** |
| I. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность** |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))  Баллы (от 0 до 10) | 2 | 3 | 5 | 2 | 7 | 5 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации Баллы (от 0 до 10) | 9 | 10 | 5 | 7 | 9 | 8 |
| 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 Баллы (от 0 до 10) | 7 | 8 | 8 | 8 | 3 | 8 |
| 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) Баллы (от 0 до 10) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| II. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации Баллы (от 0 до 10) | 9 | 6 | 6 | 5 | 5 | 7 |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся Баллы (от 0 до 10) | 9 | 9 | 8 | 8 | 6 | 9 |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися  Баллы (от 0 до 10) | 10 | 8 | 7 | 6 | 6 | 8 |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ  Баллы (от 0 до 10) | 10 | 10 | 10 | 9 | 8 | 10 |
| 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, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях Баллы (от 0 до 10) | 10 | 8 | 10 | 5 | 6 | 9 |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся Баллы (от 0 до 10) | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов  Баллы (от 0 до 10) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| III. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  Проценты (от 0 до 100) | 80 | 85 | 97 | 93 | 65 | 76 |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  Проценты (от 0 до 100) | 85 | 85 | 86 | 71 | 65 | 76 |
| IV. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  Проценты (от 0 до 100) | 81 | 70 | 73 | 77 | 80 | 74 |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг Проценты (от 0 до 100) | 87 | 81 | 85 | 73 | 70 | 78 |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  Проценты (от 0 до 100) | 93 | 81 | 89 | 65 | 70 | 78 |
|  | Итого: | 509 | 479 | 506 | 446 | 417 | 463 |

Таблица №3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | **Критерии и показатели качества работы** | **Результат оценки** | | | | | | | | |
| **д/с**  **№2** | **д/с**  **№7** | **д/с**  **№9** | **д/с**  **№13** | **д/с**  **№14** | **д/с**  **№23** | **д/с**  **№24** | **д/с**  **№28** | **д/с**  **№29** |
| I. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))  Баллы (от 0 до 10) | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 4 | 7 | 8 | 2 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации Баллы (от 0 до 10) | 10 | 6 | 5 | 8 | 2 | 10 | 8 | 6 | 3 |
| 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 Баллы (от 0 до 10) | 8 | 9 | 8 | 4 | 9 | 9 | 4 | 9 | 5 |
| 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) Баллы (от 0 до 10) | 2 | 6 | 2 | 2 | 4 | 6 | 2 | 2 | 4 |
| II. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации Баллы (от 0 до 10) | 8 | 7 | 8 | 7 | 7 | 8 | 7 | 9 | 9 |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся Баллы (от 0 до 10) | 9 | 9 | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 9 | 8 |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися  Баллы (от 0 до 10) | 9 | 10 | 8 | 10 | 9 | 7 | 10 | 10 | 10 |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ  Баллы (от 0 до 10) | 9 | 10 | 8 | 5 | 9 | 8 | 5 | 10 | 10 |
| 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, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях Баллы (от 0 до 10) | 10 | 9 | 9 | 5 | 10 | 8 | 6 | 9 | 9 |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся Баллы (от 0 до 10) | 9 | 10 | 7 | 3 | 5 | 5 | 6 | 10 | 10 |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов  Баллы (от 0 до 10) | 7 | 8 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 8 | 8 |
| III. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  Проценты (от 0 до 100) | 85 | 94 | 87 | 90 | 99 | 90 | 97 | 80 | 95 |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  Проценты (от 0 до 100) | 90 | 96 | 90 | 90 | 99 | 90 | 95 | 80 | 95 |
| IV. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  Проценты (от 0 до 100) | 85 | 91 | 85 | 70 | 80 | 90 | 80 | 80 | 95 |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг Проценты (от 0 до 100) | 90 | 97 | 90 | 90 | 90 | 90 | 93 | 85 | 95 |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  Проценты (от 0 до 100) | 90 | 98 | 95 | 90 | 90 | 100 | 60 | 80 | 95 |
|  | Итого: | 527 | 566 | 523 | 491 | 531 | 538 | 493 | 495 | 553 |

**Анализ 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) 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.

***1-й Блок «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт).***

Члены Общественного совета отмечают, 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.)

В числе положительных результатов оценки пользовательской доступности и мобильности сайтов следующие: отмечается кроссбраузерность, 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:*

МКОУ СОШ №1 – привести подраздел «Основные сведения» в соответствие с Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785.

МКОУ СОШ №7 – принять меры по обеспечению доступности сведений о ходе рассмотрения обращения граждан.

МКОУ СОШ №8 **–** привести в соответствие подраздел «Структура и органы управления», разместить на сайте план финансово-хозяйственной деятельности.

МКОУ СОШ №9 – привести в соответствие подраздел «Финансово-хозяйственной деятельности».

МКОУ СОШ №11- разработать и разместить версию сайта для слабовидящих.

МКОУ СОШ №15 – привести в соответствие подразделы «Образование» и «Образовательные стандарты»

МКДОУ детские сады №2,9,13,24,28 - принять меры по обеспечению доступности сведений о ходе рассмотрения обращения граждан.

МКДОУ детские сады №29,23 – обеспечить полноту и актуальность информации об организации.

МКДОУ детские сады №7,14 – разместить на сайте информацию о педагогических работниках.

***2-й Блок «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».***

Выводы:

С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей,членов общественного совета помимо безопасных подходов в учреждение образования, одной из составляющих комфортности является оснащение санитарных комнат предметами гигиены, оборудование мест для сидений в рекреациях. Данные дефициты выявлены в большинстве образовательных организаций. Нет условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья. Во всех ОО не в полной мере обеспечены условия для индивидуальной работы с обучающимися.

В числе положительных результатов члены общественного Совета отмечают следующее: территория всех ОО ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения. Во всех ОО оборудование на территории в исправном состоянии. 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 требованиямСанПина.

Замечания:

МКДОУ детские сады 13,14,23 – рассмотреть возможность для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам.

Всем учреждениям – создать условия для детей с ограниченными возможностями здоровья.

**3-й Блок «Оценка доброжелательности и компетентности сотрудников ОО».**

Данный рейтинг формировался на основании двух показателей:

Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации…

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации…

Замечания следующие: В большинстве ОО нет графика приема граждан по личным вопросам. Рекомендовано всем образовательным организациям по данному показателю разработать стандарт оказания услуги по телефону.

**4-й Блок «Результативность образовательной деятельности организации».**

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

При проведении 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 73 до 95%.

**Анализ образовательных организаций по результатам**

**оценки удовлетворенности качеством образовательной деятельности**

( на основе опросов и социологических исследований)

При проведении опроса по данному показателю учитывалось три параметра.

Анкетирование родителей и устный опрос выявили достаточно высокий уровеньудовлетворенности родителей всех ОО уровнем обучения - диапазон положительных ответов от 73 до 95%.

**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.

1. 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 моменты:

- оснащение туалетных комнат предметами гигиены;

- оборудование мест для сидений в рекреациях;

- продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов.

1. **Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону.**
2. Разработать стандарт получения информации по телефону.
3. **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**
4. Довести информацию о результатах до всех работников образовательных организаций.
5. Разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков.

Председатель общественного совета В.П.Дулепова

Секретарь С.И.Федорченко

# 