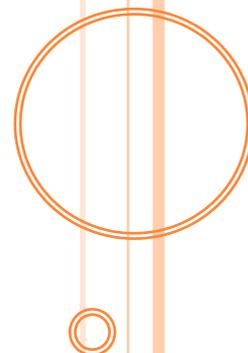


АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
УСТЬ-ИШИМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

*ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ КОМИТЕТЕ  
ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ УСТЬ-ИШИМСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА*

**Декабрь 2016 г.**



**Аналитический отчет о проведении независимой оценки качества  
деятельности образовательных организаций,  
осуществляющих образовательную деятельность  
(ЯНВАРЬ-декабрь 2016 года)**

**1.1. Общая характеристика независимой оценки качества деятельности  
образовательных организаций, осуществляющих образовательную  
деятельность на территории Усть-Ишимского муниципального района**

Независимая оценка осуществлялась в соответствии с Приказом Минобнауки России №1547 от 05.12.2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – независимая оценка, ОО), а именно:

- открытость и доступность информации об ОО;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

При проведении независимой оценки были использованы методические рекомендации «Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». – Омск: БОУ ДПО «ИРООО», 2015 г.

**1.2. Цели и задачи независимой оценки качества деятельности образовательных  
организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

**Цели** независимой оценки:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве работы ОО;
- 2) установление диалога между ОО и гражданами-потребителями услуг;
- 3) повышение качества предоставления услуг в сфере образования.

**Задачи** независимой оценки:

- 1) выявление и анализ практики предоставления образовательных услуг в муниципальной системе образования;

- 2) сбор сведений от потребителей образовательных услуг о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия предоставления информации на официальном сайте ОО критериям полноты, актуальности, доступности для родителей (законных представителей) и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рэнкингов и рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы ОО.

### **1.3. Объекты независимой оценки ОО**

Независимая оценка проводилась в отношении следующих ОО:

#### ***Общеобразовательные организации:***

1. МБОУ «Усть-Ишимский лицей «Альфа»;
2. МБОУ «Аксеновская СОШ», включая структурное подразделение Кайсинская ООШ;
3. МБОУ «Ярковская ООШ»;
4. МБОУ «Скородумская СОШ»

#### ***Дошкольные образовательные организации:***

1. МБДОУ «Детский сад п. Южный»
2. МБДОУ «Никольский детский сад»
3. МБДОУ «Большетавинский детский сад»

**Во-вторых**, в отношении работы электронных представительств вышеуказанных

1. <http://oualfa.u-ish.obr55.ru/> (МБОУ «Усть-Ишимский лицей «Альфа»)
2. <http://ouaksen.u-ish.obr55.ru/> (МБОУ «Аксеновская СОШ»)
3. <http://ouyark.u-ish.obr55.ru/> (МБОУ «Ярковская ООШ»)
4. <http://skorodum91.edusite.ru/> МБОУ «Скородумская СОШ»
5. <http://dsjuzh.i-ish.obr55.ru/> МБДОУ «Детский сад п. Южный»/
6. <http://dsnikol.u-ish.obr55.ru/> МБДОУ «Никольский детский сад»/
7. <http://dsbtav.u-ish.obr55.ru/> МБДОУ «Большетавинский детский сад»/

### **1.4. Критерии независимой оценки**

Независимая оценка по организации взаимодействия с гражданами в местах предоставления образовательных услуг проводилась по четырем блокам критериев (указаны в п. 1.1.).

Исследование данных групп критериев дает достаточные основания для оценки

практики предоставления образовательных услуг, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг ОО, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

### **1.5. Инструментарий исследования**

Данные о практике предоставления образовательных услуг в образовательных организациях района получены с помощью следующих методов исследования:

- натурные наблюдения;
- эксперимент «Контрольная закупка»;
- анкетирование.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- **185** индивидуальных интервью родителей (законных представителей) в местах предоставления услуг;
- **18** экспериментов «Контрольная закупка»;
- натурные наблюдения в местах предоставления услуг (**14**) по 7 показателям: материально-техническое и информационное обеспечение ОО; условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников); условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанниками); наличие дополнительных образовательных программ; возможность развития способностей и интересов обучающихся (воспитанников); возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам); условия организации обучения и воспитания обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Оценку проводили **10 экспертов**: представители Усть-Ишимской общественной организации ветеранов педагогического труда, Совета Усть-Ишимского муниципального района, родительской общественности, районной общественной организации профсоюза работников образования, представители средств массовой информации.

Исследование интернет-сайтов ОО проводилось посредством сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества и полноты ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей интернет-сайта.

### **1.6. Результаты по итогам оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность**

Для оценки степени открытости и доступности информации об ОО использовались метод контент-анализа с применением оценочного листа и эксперимент «Контрольная закупка» с заполнением рабочей карты.

Метод контент-анализа применялся по следующим показателям критерия «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»:

- 1.1. *Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».*
- 1.2. *Наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках организации.*

При наличии сайта максимальное количество баллов, набранное ОО по данным показателям, равно **20**.

Эксперимент «Контрольная закупка» применялся для исследования параметров:

- 1.3. *Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, 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 от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).*

Максимальное количество баллов в рамках «Контрольной закупки» - **20**.

Исследование **интернет-сайтов** ОО осуществляли **2** эксперта 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.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать недостаточную степень открытости и доступности информации об ОО, так как в целом по всем организациям, участвовавшим в проведении независимой оценки, среднее количество баллов от 0 до 18 из 20 **возможных**.

*Таблица результатов по итогам оценки открытости и доступности информации, предоставляемой ОО на официальном сайте*

Наименование ОО	1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»				1.2. Наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках организации		Итого мах – <b>20 б.</b>
	Полнота представленной информации об ОО на официальном сайте	Полнота представленной информации об условиях обучения в ОО	Полнота представленной информации об образовательных услугах ОО	Актуальность информации на официальном сайте	наличие сведений об административном составе ОО	Наличие сведений о педагогическом составе ОО	
<b>Общеобразовательные организации</b>							
МБОУ «Лицей «Альфа»	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>18</b>
МБОУ «Аксеновская СОШ»	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>17</b>
МБОУ «Ярковская ООШ»	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
МБОУ «Скородумская СОШ»	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>19</b>
<b>Дошкольные образовательные организации</b>							
МБДОУ «Детский сад п.Южный»	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
МБДОУ «Никольский детский сад»	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
МБДОУ «Большетавинский детский сад»	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

По показателям 1.1. и 1.2. отмечается, что *практически* на всех сайтах ОО в наличии следующая информация (за исключением МБДОУ «Большетавинский детский

сад», проверить который не представляется возможным, поскольку доступ к сайту полностью закрыт):

- местонахождение образовательной организации;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (копии Устава; свидетельства о лицензировании, о государственной аккредитации);
- сведения о педагогических работниках и администрации ОО (*неполные данные только на сайтах МБДОУ «Ярковская ООШ», МБДОУ «Никольский детский сад»*);
- информация об ОО на официальном сайте ГМУ в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

К основным информационным **дефицитам** по вышеуказанным показателям можно отнести:

- нет сведений о материально-технических условиях – МБОУ «Лицей «Альфа», МБДОУ «Никольский детский сад», МБДОУ «Большепетавинский детский сад»;
- на сайтах всех ОО не размещена информация об организации питания;
- нет информации об условиях приема в ОО;
- отсутствует информация об образовательных программах ОО – МБДОУ «Никольский детский сад»; МБДОУ «Большепетавинский детский сад»;
- за исключением, МБДОУ «Детский сад п. Южный», МБОУ «Скородумская СОШ», МБОУ «Аксеновская СОШ», обновление информации на сайтах всех ОО осуществляется реже 1 раза в две недели (в МБДОУ «Большепетавинский детский сад» посмотреть информацию не представляется возможным).

Для оценки доступности взаимодействия образовательных организаций с получателями образовательных услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступающих в образовательную организацию, применялся метод «Контрольная закупка».

Независимая оценка по показателям **1.3. «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, представленных на официальных сайтах ОО в сети «Интернет»** и **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)**, выявила как положительные результаты, так и определенные недостатки.

Эксперты отмечают, что во всех образовательных организациях созданы условия для оказания **информационных услуг по телефону**:

- номера телефонов соответствуют спискам, представленным на сайте ОО;
- время дозвона в пределах нормы (до 9 сек.);
- переадресаций на другой номер не наблюдалось;

- отмечаются доброжелательном и вежливость при ведении разговора, оперативность в ответах, приватность в ходе беседы, адекватность в темпе речи. Вместе с тем, эксперты отмечают *следующие недостатки*:
- График ежедневного приема указали в во всех образовательных учреждениях, что не всегда выполнимо.
- нормы делового этикета (в плане представления образовательной организации и ФИО принявшего звонок) не соблюдаются ни в одном учреждении (за исключением МБОУ «Аксеновская СОШ», МБОУ «Скородумская СОШ»).

В числе важнейших **дефицитов**, обеспечивающих открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, **нулевое значение** индикатора «Наличие возможности внесения предложений потребителя, направленных на улучшение работы организации с помощью электронных сервисов. На сайтах всех организаций, проходивших процедуру независимой оценки, отсутствуют такие разделы, как «Форум», «Гостевая книга», «Интерактивный опрос» и др., что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи. Раздел «Гостевая книга» существует лишь на сайте МБОУ «Скородумская СОШ».

Во всех образовательных организациях обеспечена доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг посредством **электронной почты**.

По факту обращения потребителей услуг по адресу электронной почты отмечаются такие положительные результаты:

- в ответном сообщении, полученном от вышеуказанных образовательных организаций, в целом соблюдаются нормы делового этикета (*приветствие, завершающая фраза «С уважением..», обозначена тема письма, отсутствуют ошибки и т.д.*).

Рейтинг ОО по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (показатели 1.3, 1.4 с использованием метода «Контрольная закупка») представлен в **диаграммах 3 – 4**.

## **1.7. Результаты по итогам оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

Для оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, использовался метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающего семь показателей.

В результате оценки были выделены общие и единичные проблемы ОО.

*Общие проблемы* отмечаются по показателям:

**2.6.** «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и

социальной помощи обучающимся (воспитанникам) и **2.7.** «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья».

**По показателю 2.6** в МБОУ «Аксеновская СОШ» и МБОУ Скородумская СОШ» в наличии службы медиации. Во всех образовательных организациях нет сведений о том, где можно получить помощь узких специалистов (психолога, дефектолога, логопеда). В школах следует разместить график работы ФАПов.

**По показателю 2.7.**

Плюсы:

– оборудованные пандусы – МБОУ «Лицей «Альфа».

Минусы:

– отсутствие специально оборудованных мест в туалетах – *все ОО*;

– отсутствие лифтов (подъемников) – *все ОО*.

В части материально-технического и информационного обеспечения (показатель **2.1**) все образовательные организации набрали по 10 баллов (максимум).

Во всех ОО в наличии необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников) – показатель **2.2**.

Во всех школах и детских садах практически отсутствуют условия для индивидуальной работы с детьми (показатель **2.3**). МБОУ «лицей «Альфа» есть кабинет психолога.

### **1.8. Результаты по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников и удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»**

Для организации и проведения исследования был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие **185** респондентов – родители обучающихся и воспитанников.

Каждая анкета поделена на 5 блоков, в которые заложены вопросы, касающиеся удовлетворенности респондентов различными аспектами деятельности образовательной организации.

В целом, удовлетворенность качеством образовательной деятельности в разрезе образовательных организаций такова:

- МБОУ «Скородумская СОШ» - **92 %**
- МБОУ «Лицей «Альфа» – **80%**
- МБОУ «Аксеновская СОШ» – **74%**

- МБОУ «Ярковская ООШ» – **75%**
- МБДОУ «Никольский детский сад» – **96%**
- МБДОУ «Детский сад п. Южный» – **84%**
- МБДОУ «Большетавинский детский сад» – **77%**

### ***Результаты анкетирования респондентов общеобразовательных организаций (по блокам)***

#### ***Блок 1 «Доброжелательность и вежливость специалистов»***

Чаще всего родители обращались к классному руководителю (**87%**), реже - к учителям-предметникам (в среднем – **28%**).

Во всех ОО в целом отмечается соблюдение норм этикета при разговоре.

#### ***Блок 2 «Компетентность»***

Смогли получить необходимую информацию по вопросам обучения от **78%** (Ярковская ООШ) до **94%** (МБОУ «Лицей «Альфа») родителей, по вопросу выбора для ребенка направлений внеурочной деятельности диапазон ответов от **44%** (Ярковская ООШ) до **57%** (МБОУ «Лицей «Альфа»).

Полную информацию по запросу получили от **81%** (Скородумская СОШ) до **88%** (МБОУ «Лицей «Альфа»).

#### ***Блок 3 «Удовлетворенность материально-техническим оснащением»***

Наиболее низкий процент удовлетворенности родителей зафиксирован относительно состояния материально-технического обеспечения: МБОУ «Аксеновская СОШ» (структурное подразделение Кайсинская ООШ) – **60%**, МБОУ «Скородумская СОШ» – **70%**, МБОУ «Ярковская ООШ» – **73%**, МБОУ «Лицей «Альфа» – **80%**.

#### ***Блок 4 «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»***

По данному показателю следует отметить, что практически во всех школах удовлетворенность родителей качеством образования детей достаточно высока.

Уровнем обучения удовлетворены от **83%** (Ярковская ООШ) до **95%** (МБОУ «Лицей «Альфа») респондентов.

Уровень удовлетворенности уровнем воспитания зафиксирован в среднем на уровне **80%**.

Удовлетворены организацией питания обучающихся **100%** родителей МБОУ «Лицей «Альфа», МБОУ «Скородумская СОШ», МБОУ «Ярковская ООШ» и только **70%** - Аксеновской СОШ.

Положительное отношение ребенка к обучению в данной ОО: МБОУ «Скородумская СОШ», МБОУ «Аксеновская СОШ» МБОУ «Лицей «Альфа» МБОУ «Ярковская ООШ».

### ***Результаты анкетирования респондентов дошкольных образовательных организаций (по блокам)***

#### ***Блок 1 «Доброжелательность и вежливость специалистов»***

Чаще всего родители обращались к заведующему (**76%**), реже - к воспитателю (в среднем – **33%**).

Без предварительной записи на прием попали от **92%** обратившихся (Детский сад п. Южный, Большетавинский детский сад, Никольский детский сад).

В вышеперечисленных детских садах (**90%** положительных ответов) в целом отмечается соблюдение норм этикета при разговоре.

#### ***Блок 2 «Компетентность»***

Смогли получить необходимую информацию во время общения со специалистами в детском саду п. Южный **40%** родителей, в Никольском д/с – **37%**, в Большетавинском д/с – **30%**.

#### ***Блок 3 «Удовлетворенность материально-техническим оснащением»***

Достаточно высокий процент удовлетворенности родителей зафиксирован относительно состояния материально-технического обеспечения: детский сад п. Южный д/с - **78%**, Никольский д/с – **82%**, Большетавинский д/с – **78%**.

#### ***Блок 4 «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»***

По данному показателю следует отметить, что в детском саду п. Южный и Никольском детском саду удовлетворенность родителей качеством образования детей достаточно высока (**83%** и **89%**), ниже уровень удовлетворенности в Большетавинском д/с – **74%**.

Большинство родителей (в среднем – **96%**) довольны тем, как их детей встречают в детском саду и провожают при уходе домой.

Родители удовлетворены отношением педагогов к ребенку (диапазон ответов от **89** до **100%**).

#### ***Блок 5 «Рекомендации потребителей»***

По данному блоку зафиксирован средний уровень удовлетворенности родителей по всем показателям.

От **70%** родителей (Большетавинский д/с) до **90%** (Никольский детский сад, детский сад п. Южный) указали, что в ДОО учитываются интересы, потребности и способности ребенка.

Одним из показателей удовлетворенности родителей качеством предоставления услуг является предоставленная возможность участия в делах ДОО.

Подобная возможность была отмечена респондентами:

- в Большетавинском д/с – **33%**
- в детском саду п. Южный – **36%**
- в Никольском д/с – **50%**

Кроме этого, респонденты отвечали, что в ДОО проводятся открытые мероприятия:

- в Большетавинском д/с – **53%**
- в д/с п. Южный – **60%**
- в Никольском д/с – **75%**

Возможность участия родителей в работе родительского комитета, Совета ДО:

- в Никольском д/с – **44%**
- в д/с п. Южный – **33%**
- в Большетавинском д/с – **27%**

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать ОО своим родственникам и знакомым положительно ответили **80%** родителей Никольского и д/с п. Южный, **50%** респондентов Большетавинского детского сада.

### **Выводы:**

Анкетирование выявило ряд проблемных зон во всех образовательных организациях.

Педагогическим коллективам образовательных организаций совместно с родительской общественностью необходимо разработать комплексный план действий по развитию материально-технического обеспечения образовательной деятельности школ и детских садов; совершенствовать систему государственно-общественного управления образованием; расширять возможности предоставления информации об образовательных организациях.

Общая картина такова (*результат среднего арифметического*):

- I место** - Никольский д/с
- II место** - д/с п. Южный
- III место** - Большетавинский д/с

Сводный рейтинг по всем критериям оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций представлен на графике.

## **Результат сводного рейтинга:**

**I место** - МБОУ «Лицей «Альфа»

**II место** - МБОУ «Скородумская СОШ»

**III место** - МБОУ «Аксеновская СОШ»

**IV место** - МБОУ «Ярковская ООШ»

### **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.
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**

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

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
2. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

## **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 дошкольных образовательных организаций.
2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов