

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МБОУ БЕРЕЗОВСКАЯ СОШ № 10

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее НОКО), 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 образовательной организации МБОУ Березовская СОШ № 10 (далее ОО).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о проведении НОКО на территории Курагинского района, утвержденное приказом № 224 от 23.09.2016г управления образования администрации Курагинского района.

Оценивались открытость и доступность информации об ОО в т.ч. качество информирования через Интернет-сайт; комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО. (*методики утверждены Общественным советом, протокол №3 от 10.10.2016 г.*)

В соответствии с решением Общественного совета при управлении образования (*№ 4 от 23.09.2016 года*), НОКО в 2017 году была проведена в ОО (МБОУ Березовская СОШ № 10) в период с 09.01.2017 г по 31.01.2017г.

Цели и задачи проведения НОКО.

Цели реализации НОКО:

Провести независимую оценку качества деятельности ОО с целью улучшения информированности потребителей о качестве образовательных услуг и предоставления участникам отношений в сфере образования соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии образовательной организации, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение НОКО включало решение следующих **задач**:

-Оценить качество образовательной деятельности ОО, касающейся открытости и доступности информации об образовательной организации;

-Оценить качество образовательной деятельности ОО, касающейся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

-Определить соответствие предоставляемого образования потребностям потребителей, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность.

-Сформировать предложения по повышению качества работы ОО.

Методика и 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 было проведено:

-Анкетирование 237 респондентов: 157 родителей; 43 обучающихся старше 14 лет, 37 педагогов - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;

-Контент-анализ информации на сайте ОО.

Период проведения исследования

-Оценка сайта ОО была проведена в период с 09 января по 20 января 2017 года.

-Оценка качества работы по другим критериям – в период с 19 января по 27 января 2017 года.

-Исследование работы образовательной организации и электронного представительства ОО проводилось командой экспертов в количестве 6 человек.

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

Оценка ОО по критерию открытости и доступности информации.

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

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. No 785, предполагает повышение роли Интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг. Размещение официальных сайтов учреждений и организаций в сети Интернет на современном этапе является ведущим средством обеспечения информационной открытости образовательной системы. Состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта нами рассматривается в качестве ведущего критерия прозрачности деятельности образовательной организации.

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

Исходя из вышеизложенного, оценка сайта ОО осуществлялась по следующим параметрам:

-Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

-Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;

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

Исследование интернет-сайта 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.

По первому блоку отмечается, что в ОО представлена практически вся следующая информация:

-Полный почтовый адрес ОО (*субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, номер дома, почтовый индекс*);

-Информация об Учредителе (*наименование, ФИО руководителя, телефон, электронный и почтовый адреса, ссылка на сайт учредителя*);

- Устав ОО с копией титульного листа;
- Копия лицензии с приложением;
- Копия свидетельства о государственной аккредитации с приложениями;
- План финансово-хозяйственной деятельности ОО;
- Правила внутреннего распорядка обучающихся;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Образовательные программы организации;
- Соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №785 от 29.05.2014 г;
- Информационная оперативность (обновление не реже одного раза в месяц).

По второму блоку отмечается, что в ОУ представлена следующая информация:

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о заместителях руководителя образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество;
- Квалификация;
- Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;
- Наименование направления подготовки (или) специальности, данные о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке;

Основные информационные дефициты:

- Отсутствие телефонов и адресов электронной почты у заместителей директора.
- Отсутствие информации об уровне образования, стажа работы педагогических работников.
- Своевременное обновление информации (данные о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке представлены только за 2012-2013 учебный год).

По третьему блоку отмечается, что в ОУ представлена практически вся следующая информация:

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону.
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной почте.
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

В числе **положительных** результатов оценки пользовательской доступности и мобильности сайта (блок четвертый) можно отнести следующее:

- Обновление информации не реже 1 раза в неделю.
- Предоставление полной и точной информации по электронной почте.
- Функционирование форума.

Основные информационные дефициты:

- Размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации.
- Наличие информации о часах приёма граждан администрацией учреждения.

Выводы по результатам оценки сайта ОУ:

В целом на сайте ОУ достаточно полно представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительства ОО.

Замечания:

- На сайте не представлена информация о наличии приемных часов администрации ОО и о принятых решениях по итогам обращения граждан.
- Отсутствуют телефоны и адреса электронной почты у заместителей директора.

-Несвоевременное обновление данных об уровнях образования, квалификации и стажа работы педагогических работников.

Рекомендации:

- предоставить на сайте информацию о наличии приемных часов администрации ОО и о принятых решениях по итогам обращения граждан;
- обновить информацию о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке педагогов ОО;
- обеспечить возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО;
- предоставить информацию об уровне образования, стажа работы педагогических работников.

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 сайте ОО;
- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;
- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

Образовательная организация МБОУ Березовская СОШ № 10 (далее ОО) находится в панельном двухэтажном здании, общей площадью -2291,98 кв.м. В оперативном управлении имеется двухэтажное здание 680 кв. м, предназначенное для реализации программ дошкольного образования. ОО имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное водоснабжение, канализацию. В данное время в ОО 180 учащихся школы и 74 воспитанника ДО. Осуществляется подвоз обучающихся из населенного пункта - село Уральское на школьном автобусе, по утвержденному маршруту. Документация ОО по организации подвоза обучающихся соответствует предъявляемым требованиям.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ОО оборудованы выходы, которые находятся в рабочем состоянии, и имеется необходимое количество средств пожаротушения, в наличии действующая пожарная сигнализация и автоматическая система оповещения людей при пожаре. Имеется кнопка тревожной сигнализации, в ОО 3 сторожа, в обязанности которых входит ведение учета всех лиц, посещающих учреждение и ограничение доступа посторонним лицам. В образовательной организации нет информационного стенда схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников.

В ОО функционирует столовая на 60 посадочных мест. Горячим питанием охвачено 100% школьников, из них за счет родительских средств получает питание 68 чел, за счет субвенций краевого финансирования -111 детей. Учащиеся школы питаются согласно графику утвержденному директором. Для приема пищи предусмотрены перемены по 20 минут. Для детей из числа подвозимых, организовано второе горячее питание. Питание организовано согласно 10-дневному циклическому меню, соответствует нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия. В пищеблоке имеется необходимое оборудование для приготовления пищи и хранения продуктов питания. Для дошкольников организовано 4-х разовое питание, питаются дети в групповых комнатах.

В результате проведенного анкетирования 35% родителей выразили неудовлетворенность качеством питания в школьной столовой. Возможно, необходимо более детальное согласование показателей и условий обеспечения качественного питания в столовой школы с родителями учащихся.

В ОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса: все учебные кабинеты оборудованы школьной мебелью в соответствии с требованиями СанПина. Имеется кабинет английского языка, 4 кабинета начальных классов, кабинет информатики, кабинет химии и биологии, физики, истории математики, кабинет русского языка и литературы, кабинет социально-бытовой ориентировки для детей с ОВЗ, помещение для группы продленного дня. Оснащенность кабинетов физики, химии и биологии соответствует требованиям к данным кабинетам. В них есть лаборантские, необходимое оборудование для проведения лабораторных и практических работ.

В ОО есть компьютерный класс, соответствующий санитарно-эпидемиологическим требованиям и пожарной безопасности. В нем находится 13 компьютеров, ноутбук, интерактивная доска, проектор, МФУ, 2 веб-камеры. Кабинет английского языка оборудован 6 ноутбуками интерактивной доской и проектором. В кабинете химии и биологии имеются 6 ноутбуков, проектор, экран, принтер и 2 электронных микроскопа. В кабинете физики -7 ноутбуков, проектор, экран, МФУ, фото и видео камеры. Кабинет музыки оборудован ноутбуком, магнитофоном и музыкальным центром. Практически во всех кабинетах начальных классов имеются компьютеры, проекторы и МФУ, в двух из них – интерактивные доски. Оборудованы оргтехникой и кабинеты русского языка и математики. Техническое оснащение для осуществления образовательного процесса в ОО достаточное: 25 компьютеров, 29 ноутбуков (3 ребенка на 1 компьютер), 10 проекторов и 5 интерактивных досок, 14 МФУ. В школе

организована локальная сеть с выделенным сервером, но скорость подключения к сети Интернет низкая -256 кбит/с.

В школе имеется: кабинет технологии, столярная мастерская - учебный класс на 12 посадочных мест, вспомогательное помещение к мастерской. Все установленное оборудование в кабинете технологии и столярной мастерской, инструменты, приспособления удовлетворяют психофизиологическим особенностям и познавательным возможностям учащихся, обеспечивают школьные нормы безопасности, отвечают всем программным требованиям.

Для организации учебно-воспитательного процесса имеется достаточное количество учебно-вспомогательных помещений: для администрации школы (кабинет директора с приемной и кабинет для заместителя по административно-хозяйственной части), кабинеты для педагога-организатора и социального педагога, заместителя директора по учебно-воспитательной работе, организатора, учительская, актовый зал.

Для реализации программ дошкольного образования оборудованы групповые комнаты, в которых обеспечены необходимые санитарные условия: отдельные моечные, теплые туалеты, раковины для умывания, имеются кабинеты психолога, логопеда, учителя-дефектолога, кабинет для кружковой работы с детьми. Имеется музыкальный (совмещенный со спортивным) зал. В кабинете заведующей есть компьютер, с доступом в Интернет. Кабинет оснащён методической литературой для педагогов ДОУ, методическими пособиями для организации образовательного процесса с детьми. Показатели по условиям, создаваемым в учреждении относительно материально-технической базы ДО, а также эстетического оформления групповых комнат невысоки. Анализ материалов анкет по критерию, характеризующему комфортность условий в ОО, позволил уточнить степень удовлетворенности родителей дошкольников предоставляемыми услугами. Анкетирование показало, что 50% из них, не удовлетворены условиями, созданными в ОО. В целом только 31% анкетированных родителей дали положительную оценку условиям, созданным в ОО для дошкольников. 75% педагогов, работающих с этой категорией детей, тоже не устраивает материально-техническая база: недостаточно игрового материала, новых методических пособий, литературы, оргтехники.

Общий фонд школьной библиотеки ОО: 6576 штук (36шт. на 1 чел): 3706 единиц учебного фонда (20 шт. на 1 чел) и 2870 (16шт. на 1чел) художественной литературы, 135 пособий на электронных носителях. Оборудовано место с выходом в сеть Интернет, где учащиеся работают со справочной литературой при подготовке к урокам, лекциям, семинарам, конференциям, но читального зала в ОО нет. Для участников образовательного процесса обеспечен удобный режим работы библиотеки. Имеется книгохранилище. Обеспечение учебными пособиями и художественной литературой школьников достаточно.

Спортивный комплекс школы включает в себя спортивный игровой зал площадью -159,5 кв.м. Имеются подсобное помещение, тренерская, тренажерная, туалеты и раздевалки для девочек и мальчиков. В фойе ОО размещено нестандартное спортивное оборудование для общефизической подготовки, теннисные столы. В спортивном зале в 2016 году за счет федеральных средств, проведен капитальный ремонт. Имеется большое количество нового спортивного оборудования: мячи (40шт), лыжи (100шт), коньки (30 шт.), брусья, тренажеры (4шт), а также компьютер и МФУ. В учебно-вспомогательном помещении ОО оборудована лыжная база. На территории школы имеется футбольное поле и игровая площадка, которые эффективно используются в весенне-осенний период для занятий по легкой атлетике и спортивным играм, русской лапте. В зимнее время заливается каток, проводятся занятия по лыжной и общефизической подготовке.

С КГУЗ «Районная ЦРБ» заключен договор «Об оказании и проведении предварительных и периодических медицинских осмотров». Проводятся углубленные осмотры обучающихся, диспансеризация, вакцинация, отслеживается динамика острой заболеваемости школьников и дошкольников. Данные осмотра о состоянии здоровья доводятся до сведения педагогов, родителей. Прививки, диспансеризация проводятся согласно плану.

Внеурочная деятельность является составной частью учебно-воспитательного процесса ОО и одной из форм организации свободного времени обучающихся. Направления внеурочной деятельности в ОО: спортивно-оздоровительное (ОФП), духовно-нравственное, социальное, общекультурное, общеинтеллектуальное. Внеурочная деятельность в ОО организована за счет средств общего фонда оплаты труда согласно Положению «Об организации внеурочной деятельности».

Внеурочной деятельностью охвачено 100 % учащихся начальной школы и осуществляется посредством различных форм организации: экскурсии, секции, круглые столы, конференции, диспуты, школьные научные общества, олимпиады, конкурсы, соревнования, поисковые и научные исследования.

120 учащихся (67%) ОО являются членами физкультурно-спортивного клуба «Олимпиец» и участвуют во всех спортивных мероприятиях школьного и районного уровня с высокими результатами - команда Березовских школьников в течение последних лет занимает 1 место в районном рейтинге по достижениям учащихся в школьной спортивной лиге (соревнования по 12 видам спорта).

С 5 по 11 классы внеурочная деятельность осуществляется через проектно-исследовательские мастерские: (математические, биологические и т.д.), творческие (театральная, музыкальная, танцевальная и т.д.), социальные (литературная, страноведческая, компьютерная, профориентационная и т.д.), прикладные (флористика, художественная, конструкторская и т.д.), спортивные. В мастерских с 5 по 11 классы занимаются 77 обучающихся, что составляет 82,7 %. У ОО организован подвоз и заключены договоры о сотрудничестве: с МАОУ ДО «Центр дополнительного образования, МБОУ ДО «Курагинский ДДТ», МБОУ ДО «СТЭК», «Курагинская ДШИ». В результате 160 учащихся (89%) охвачено занятиями по дополнительным общеразвивающим общеобразовательным программам в учреждениях дополнительного образования, спортивными секциями, занятиями по общефизической подготовке.

На качественном уровне организована воспитательная и профориентационная деятельность. Разработана программа профориентации для обучающихся с нормой интеллекта и детей с ограниченными возможностями здоровья (далее дети с ОВЗ), которая обеспечивается совместной деятельностью с АО «Березовское» по организации экскурсий на предприятие, проведению практических проб и трудовых практик для школьников. Учащимся оказывается индивидуальная помощь в выборе профессии со стороны специалистов - консультантов АО «Березовское», проводится профессиональный отбор с целью выбора лиц, которые с наибольшей вероятностью смогут успешно освоить востребованные профессии (тестирование, опросы по анкетам, разработка психограмм и профессиограмм). Заключен трехсторонний договор между ОО, Центром занятости населения и АО «Березовское», в результате чего учащиеся при прохождении практики на сельхозпредприятии получают заработную плату. Приучают школьников к труду и на приусадебном участке, на котором выращиваются овощи для школьной столовой. Для проведения воспитательной работы со школьниками в ОО оформлены стенды: «Вооруженные силы РФ », где представлены выпускники школы, которые служат в рядах вооруженных сил, о законодательной и исполнительной власти, представляющий руководителей федеральной, краевой власти и органов местного самоуправления, стенд с информацией о деятельности детского объединения «Республика школьная моя». В школе имеется радиоузел, выпускается школьная газета, благодаря которым оперативно отражается школьная жизнь школы и деятельность учащихся и педагогов. В результате в ОО сложился свой школьный уклад, дети вежливы, аккуратно одеты, здороваются со взрослыми посетителями, с уважением относятся к труду взрослых.

В ОО организована работа с одаренными детьми. Березовские школьники принимают участие в различных мероприятиях. В 2015-2016 году обучающиеся ОО приняли участие в семи международных конкурсах, двух районных научно-практических конференциях и в муниципальном этапе всероссийской олимпиады школьников. На сайте ОО есть страничка по работе с одаренными детьми и раздел «Научное общество учащихся», где размещена информация о детях, принявших участие в международных конкурсах, районных конференциях, фестивалях. Есть положение и план работы, список членов научного общества учащихся, в образовательном учреждении имеется стенд, на котором представлена деятельность ШНОУ «Умники и умницы». Но информация на сайте по работе с детьми этой категории обновляется несвоевременно.

В ОО с дошкольниками работают музыкальный руководитель, инструктор по физическому воспитанию. Развитие у детей творческих способностей ведётся через организацию кружковой работы по музыкальному направлению, работает театральная студия. Воспитанники принимают участие в конкурсах, массовых мероприятиях, смотрах. Ведется база данных одарённых детей «Маленький талант». При анкетировании родителей дошкольников, выяснилось, что 35% родителей детей старшего дошкольного возраста недовольны предоставляемыми для их

детей в ОО услугами, и выразили пожелание о предоставлении более разнообразных бесплатных дополнительных услуг для детей старшего дошкольного возраста.

В образовательной организации имеются материальные условия для организации индивидуальной работы с обучающимися: компьютерный класс, программы, библиотечный фонд, но в расписании школы отсутствует информация об индивидуальных занятиях и консультациях. В дошкольном образовании созданы оптимальные условия для индивидуальной работы с детьми: имеется кабинет психолога, музыкально-спортивный зал, необходимый набор наглядного и предметного материала.

Отмечено наличие в ОО узких специалистов (психолог, дефектолог, логопед, социальный педагог) и оборудованных кабинетов для проведения консультаций специалистов, что свидетельствует о достаточном уровне организации обучения для детей, нуждающихся в создании специальных условий. В плане работы узких специалистов имеется информация о консультациях, тренингах, работе по запросам родителей. В ОО имеются оборудованные пандусы, но отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В учреждении разработана нормативная документация для предоставления социальной помощи в виде бесплатного питания, льгот для детей-инвалидов, детей из многодетных семей, детей, находящихся под опекой. Имеется возможность оказания первой доврачебной помощи, ведется пропаганда здорового образа жизни, стенды размещены по тематике и в доступных для родителей и обучающихся местах.

Локальные и нормативно-правовые документы об организации образовательного процесса и программы для обучения инвалидов и детей с ОВЗ в учреждении разработаны в полном объеме. Имеются индивидуальные учебные планы, разработаны адаптированные общеобразовательные программы, утверждены индивидуальные графики для надомного обучения детей инвалидов. Имеются локальные акты об организации образовательного процесса и программы для обучения инвалидов и детей с ОВЗ в дошкольном образовании.

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 МБОУ Березовская школа №10, ОО находится на достаточном уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает 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. В ОО обеспечена возможность обучающимся и воспитанникам в развитии своих творческих способностей и интересов, участие в конкурсах и олимпиадах, физкультурных и спортивных мероприятиях различного уровня. Требуется обновление материально-технической базы дошкольной ступени образования.

Основные дефициты:

- Низкая скорость подключения к сети Интернет.
- Необходимость более детального согласования показателей и условий обеспечения качественного питания в столовой школы с родителями учащихся.
- Расширение дополнительных услуг для воспитанников ДО.
- Устаревшая материально-техническая база дошкольной ступени образования.
- Отсутствие информационного стенда схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников.

Рекомендации:

1. Получить лицензию на реализацию в ОО дополнительного образования и согласовать с родителями расширение дополнительных услуг для воспитанников ДО.

2. Обеспечить участие Березовских школьников в большем количестве мероприятий, проводимых в районе по подпрограмме №5 «Одаренные дети».

3. Улучшить работу по своевременному внесению достижений учащихся в мероприятия школьного уровня (школьный этап Всероссийской олимпиады школьников) в краевую базу «Одаренные дети Красноярья» (Приказ управления образования администрации Курагинского района №145 от 26.05.2016г).

4. Определить пути решения вопроса об увеличении скорости доступа в сеть Интернет.

5. Провести согласование показателей и условий обеспечения качественного питания в столовой школы с родителями учащихся.

6. Определить пути решения обновления материально-технической базы дошкольной ступени образования.

7. Оформить информационный стенд- схему безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников

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

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов: родителей, обучающихся, педагогов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие:

-43 учащихся в возрасте от 14 лет, что составило 23 % от общего числа обучающихся ОО;

-37 педагога ОО, что составило 88 %;

-157 родителей, что составило 74%.

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди учащихся от 14 лет выявило, что уровень удовлетворенности по данному критерию чуть выше среднего. Выявлены следующие результаты:

-удовлетворены по данному критерию 58 % респондентов;

-не удовлетворены 23% респондента;

-затруднились дать ответ 19% респондентов.

Обучающиеся удовлетворены доброжелательностью и вежливостью педагогических работников школы: 56%, считают, что учителя школы общаются с ними в вежливой, доброжелательной форме -70%, также удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами в дополнительном образовании, внеурочной деятельностью -77%.

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

-не достаточно корректное обращение со стороны технического персонала -56%;

-не достаточно высокая степень удовлетворенности профессионализмом работников и администрации школы – 49%;

-40% не порекомендовали бы данную школу своим друзьям, знакомым.

В анкетировании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди родителей / законных представителей были выявлены следующие результаты:

-удовлетворенными по данному критерию 62% респондентов;

-не удовлетворены 15% респондентов;

-затруднились дать ответ 23% респондентов.

Респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников школы, считают, что учителя школы работают с детьми в вежливой, доброжелательной форме, справедливо оценивают достижения в учебе их детей.

Уровень удовлетворенности по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности составляет 75 %. 86% родителей считают, что в классе, где учится ребенок, хороший классный руководитель. В учебном заведении заботятся о физическом развитии и здоровье ребенка, считают 83% респондентов, работают различные кружки, клубы, секции-88%. Но относительно общей доброжелательности педагогов к детям респондентов процент оказался ниже (69%).

89 % анкетированных родителей воспитанников ДО отмечают доброжелательное отношение к себе и своему ребенку со стороны сотрудников учреждения. 6 % родителей недовольны отношением сотрудников ДО к их детям. 75 % респондентов удовлетворены уровнем компетентности педагогического коллектива, желанием ребенка посещать дошкольное учреждение, 23 % анкетированных затруднились ответить на данный вопрос. 64% опрошенных знают и разделяют педагогические требования к ребенку, считают, что воспитатели учитывают индивидуальные особенности развития ребенка при организации образовательного процесса, получают удовлетворение от взаимодействия с воспитателями учреждения.

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

- не достаточно дружный коллектив, в котором учиться и воспитывается ребенок;
- педагоги не всегда проявляют доброжелательное отношение к детям;
- педагоги не всегда справедливо оценивают достижения ребенка в обучении;
- не достаточно внимания уделяется воспитанию детей;
- не использование педагогами инновационных технологий.

В электронном голосовании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди педагогических работников были выявлены следующие результаты:

- удовлетворенными по данному критерию 53% респондентов;
- не удовлетворены 30% респондентов;
- затруднились дать ответ 17% респондентов.

Педагоги ответили, что спорные вопросы с администрацией приходится решать не часто- 26%, и мнение педагогов учитывается на 58%, администрация школы компетентна в принятии решений, отметили 75% педагогических работников. Имеется возможность повышать профессиональный уровень, отметили 100% респондентов. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера отметили только 44% педагогов, со стороны администрации не существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива-57%. Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении считают только 32% опрошенных.

Администрация образовательного учреждения в количестве 3 человек прошла процедуру анкетирования. По результатам обработки результатов, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, по мнению администрации, в коллективе отсутствуют разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом. В коллективе сложились доброжелательные взаимоотношения, работники корректны и вежливы, уровень вежливости составляет 100%.

Среди классных руководителей так же было проведено анкетирование. Результаты показали высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетентности во взаимоотношениях между педагогами, детьми и их родителями. На все вопросы анкеты классные руководители ответили по большей части положительно. Между участниками образовательных отношений сложились доверие и понимание. 33% опрошенных ответили, что не имеют общих с учащимися увлечений, постоянное занятие, не связанное со школьными делами, но в рамках школьных отношений достигнуто полное взаимопонимание.

Выводы:

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательного учреждения имеет средний уровень и частично удовлетворяет потребностям получателей образовательных услуг.

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности являются:

- не согласованность действия администрации и педагогического коллектива в принятии совместных решений по организации учебно-воспитательного процесса;
- не организовано взаимодействие педагогов с учениками и родителями при планировании деятельности ОО.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

- разработать совместные воспитательные мероприятия с родителями и обучающимися,

-скоординировать работу администрации и педагогического коллектива по организации учебно-воспитательного процесса.

Оценка ОО по результатам критерия удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

-доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

-доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

-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. Анкетирование проводилось в период проведения выезда экспертов в образовательную организацию, что позволило информировать всех участников образовательных отношений о целях и задачах независимой оценки образовательной деятельности школы, во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально количество респондентов.

Ответы были переведены в проценты.

Результаты анкетирования респондентов на школьной ступени образования.

Критерий	родители	учащиеся	педагоги
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-58% не удовлетворены - 15% затрудняются ответить-27%	удовлетворены-70% не удовлетворены - 19% затрудняются ответить-11%	удовлетворены-71% не удовлетворены - 24% затрудняются ответить-5 %
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-61% не удовлетворены - 21% затрудняются ответить-18%	удовлетворены-51% не удовлетворены - 29% затрудняются ответить-20%	удовлетворены-79% не удовлетворены - 1% затрудняются ответить-20%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	да-50% нет-20% затрудняются ответить-30%	да-39% нет-40% затрудняются ответить-21%	

Анкетирование выявило:

-средний **уровень** удовлетворенности родителей ОО материально-техническим обеспечением организации;

-средний **уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся, обучающихся в ОО качеством предоставляемых образовательных услуг;

-средний **уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Результаты анкетирования респондентов на дошкольной ступени образования.

Показатели, критерии.	Результаты социологического опроса.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Итоги анкетирования показали, 31 % в целом устраивают условия, создаваемые для дошкольников в ОО, частично удовлетворены 19 % родителей, 50 % родителей не удовлетворены материально-техническим обеспечением ДО.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	64% родителей оказание этой услуги устраивает, они довольны качеством образования; 26 % сомневаются в качестве оказываемых образовательных услуг детям;; 11 % респондентов на данный вопрос ответили отрицательно
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	69% анкетированных родителей, которые готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым, 25%-родителей затруднились ответить на данный вопрос, 6% -ответили отрицательно.

Анкетирование выявило:

- низкий **уровень** удовлетворенности родителей дошкольников материально-техническим обеспечением организации;
- средний уровень** удовлетворенности родителей дошкольников качеством предоставляемых образовательных услуг;
- средний уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Опрос родителей позволил выявить следующие **дефициты** в организации работы:

- 36% респондентов не удовлетворены организацией индивидуальной работы с обучающимися.
- 28% родителей считают, что педагоги не справедливо оценивают достижения в учебе ребенка, допускают не корректное обращение с детьми;
- 11% родителей недовольны знаниями, которые дети получают на занятиях, организованных для дошкольников;
- 36 %-затруднились ответить или ответили отрицательно на вопрос о качестве предоставления услуг в ДО;
- 31% опрошенных уверены, что ребенок не получает глубокие и прочные знания на уроках.
- Среди педагогов школы выявлена проблема во взаимоотношениях внутри коллектива:
- 31% педагогического коллектива считают, что их рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится не рационально;
- 36% опрошенных не ощущают поддержку своих коллег;
- 44% респондентов уверены, что созданная в учебном заведении система научно-методического обеспечения не способствует повышению их профессионального мастерства;
- 39% педагогов не устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в учебном заведении.
- 32% работающих не устраивает составленное расписание уроков.

Обучающиеся обозначили проблемные вопросы в части материально-технического оснащения, не соответствия качества знаний, современным требованиям:

- 35 % хотят видеть в своей школе новое оборудование, скоростной интернет;
- 47 % считают, что не соответствует современным требованиям качество знаний, которое даёт ОО.

Рекомендации:

- пересмотреть индивидуальные и дополнительные формы работы с обучающимися, как на уроке, так и во внеурочное время;
- применять различные формы методической работы с педагогами;

- проанализировать взаимоотношения внутри коллектива, вести целенаправленную и системную работу по устранению выявленных противоречий;
- обсудить с общественностью и учениками перспективы и пути улучшения материально-технической базы ОО, в том числе увеличение скорости Интернета;
- 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.

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

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

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:

Т.В. Назарова

З.И. Пашкова

Е.С. Протасова

А.И. Мелькис

Ю.А. Горобцов

Дата 31.01.2017 г.