

Отчет об итогах проведения независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в 2017 году

В соответствии с приказами комитета образования от 02.05.2017 №164 «О создании Общественного совета», от 02.05.2017 №162 «О назначении оператора по проведению независимой оценки качества работы муниципальных образовательных организаций муниципального образования город Ефремов, осуществляющих образовательную деятельность в 2017 году», и №175 а от 10.05.2017 « О внесении изменений в приказ комитета по образованию «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы муниципальных образовательных организаций муниципального образования город Ефремов, осуществляющих образовательную деятельность, в 2017 году» от 24.01.2017 №24» была проведена независимая оценка качества образовательной деятельности (НОК ОД) 2 образовательных организаций. В их число вошли : МКОУ «ЦО № 4», МКОУ «ЦО № 5».

При проведении НОК ОД были использованы показатели, определенные приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», а также показатели , утверждённые приказом комитета по образованию от 02.05.2017 №164 :

- Показатель 1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте ОО в информационной сети "Интернет" ;

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

- Показатель 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг. Время ожидания информации при получении ;

- Показатель 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг ;

- Показатель 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации;

-Показатель 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

- Показатель 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- Показатель 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ;

- Показатель 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;

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

- Показатель 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов ;

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

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

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

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

- Показатель 4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Оценка по одним показателям осуществляется в баллах (от 0 до 10 баллов), по другим – в процентах (от 0 до 100 процентов).

Все показатели объединены в 4 критерия:

1. открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Для оценки качества образовательной деятельности по первым двум критериям оператором были разработаны формы сбора данных, раскрывающие содержание каждого показателя. Для критериев 3 и 4, предполагающих использование методов социологического исследования, были разработаны анкеты для родителей (законных представителей). Часть информации, необходимой для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности, была предоставлена образовательными организациями. Вместе с этим по нескольким

показателям, касающимся содержания размещенной на сайте организаций информации, НОК ОД была проведена оператором.

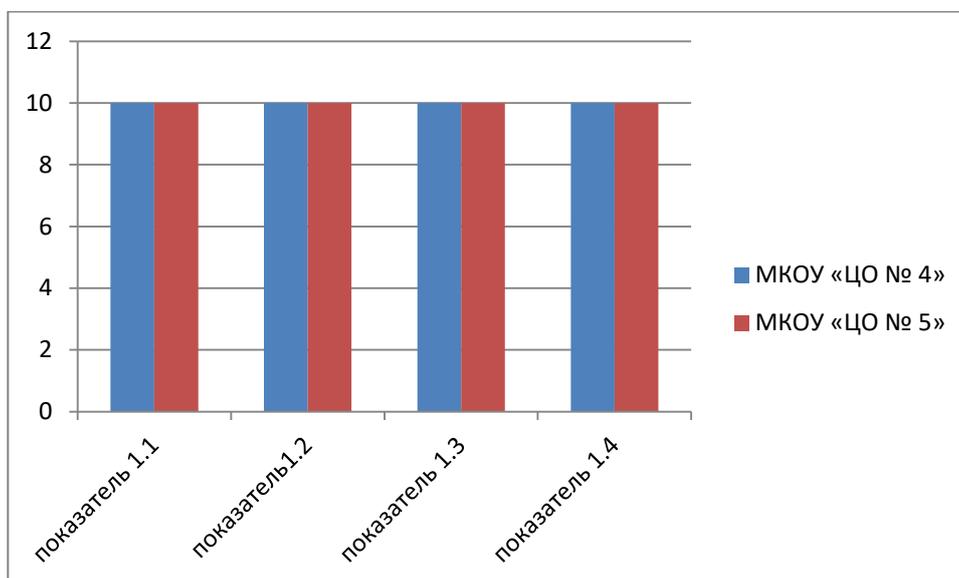
Рассмотрим полученные результаты оценки качества образовательной деятельности по каждому из критериев.

I. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

Данный критерий включает в себя 4 показателя. Для оценки качества образовательной деятельности по данному критерию оценивалось содержание информации, представленной на официальных сайтах организаций.

Результаты оценки по критерию в целом и по входящим в него показателям приведены на диаграмме 1. Для большей информативности результаты выражены в процентах.

Диаграмма 1. Результаты НОК ОД по критерию «открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».



На диаграмме 1 представлены следующие показатели:

- показатель 1.1 –полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- показатель 1.2 – наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках организации;

- показатель 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;

- показатель 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).

Как видно из диаграммы, уровень показателей одинаковый.

Содержание показателя 1.1, 1.2 почти полностью отражает перечень требований, предъявляемых к сайтам образовательных организаций в соответствии с приказом Рособнадзора от 29.05.2014 №785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации». Таким образом, по информации, полученной от ОУ, их сайты почти полностью соответствуют требованиям федерального законодательства. Однако ОУ необходимо указать педагогический состав, общую численность учащихся, количество учебных кабинетов.

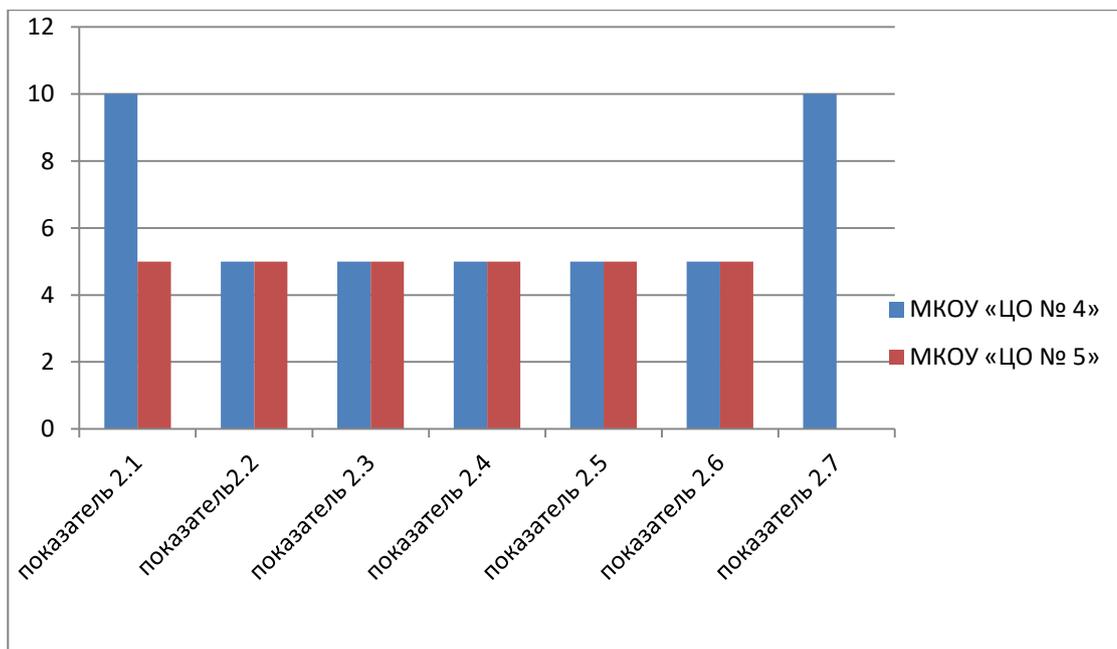
Показатель 1.3 характеризует интерактивную составляющую сайтов и отражает то, насколько они обеспечивают взаимодействие с получателями образовательных услуг. Помимо номера контактного телефона и адреса электронной почты, сайты ОУ содержат функцию «Обратной связи», с помощью которой можно задать вопрос сотрудникам организации.

Показатель 1.4 сформулирован как «доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг». В ходе НОК ОД оценивалось наличие на сайтах образовательных организаций информации о способах получения таких сведений.

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Данный критерий представлен семью показателями. Результаты оценки по критерию в целом и по входящим в него показателям приведены на диаграмме 2.

Диаграмма 2. Результаты НОК ОД по критерию «комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».



На диаграмме 2 представлены следующие показатели:

- показатель 2.1 – материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- показатель 2.2 – наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся/воспитанников;
- показатель 2.3 – условия для индивидуальной работы с обучающимися;
- показатель 2.4 – наличие дополнительных образовательных/общеобразовательных программ;
- показатель 2.5 – наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся/воспитанников, 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;
- показатель 2.6 – наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
- показатель 2.7 – наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся/воспитанников с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов.

Из представленной на диаграмме 2 информации наблюдается отсутствие информации по показателю 2.1 в МКОУ «ЦО № 5» (о наличии читального зала, в том числе оснащённости читального зала компьютерами, наличие медиатеки и средств сканирования и печати текста).

Показатель 2.2. в неполном объеме отражает информацию о наличии необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания учащихся (наличие плавательного бассейна).

Показатель 2.3. не отражает информации о наличии углубленного изучения отдельных предметов в МКОУ «ЦО№4» и МКОУ «ЦО№5».

Показатель 2.4 в неполном объеме отражает информацию о наличии платных дополнительных образовательных услуг в МКОУ «ЦО№4» и МКОУ «ЦО№5».

Показатель 2.5 в неполном объеме отражает информацию в МКОУ «ЦО№4» и МКОУ «ЦО№5» о наличии возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных) выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, (в том числе в официальных спортивных соревнованиях) и других массовых мероприятиях.

Показатель 2.6 в неполном объеме отражает информацию в МКОУ «ЦО№4» и МКОУ «ЦО№5» о наличии возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся:

-отсутствует информация о наличии педагога-психолога, социального педагога, логопеда в МКОУ «ЦО№5»;

- отсутствует информация о наличии в МКОУ «ЦО№4» о наличии логопеда.

По показателю 2.7 полностью отсутствует информация в МКОУ «ЦО№5» о наличии условий организации обучающихся и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидности.

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

Общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников включает два показателя:

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

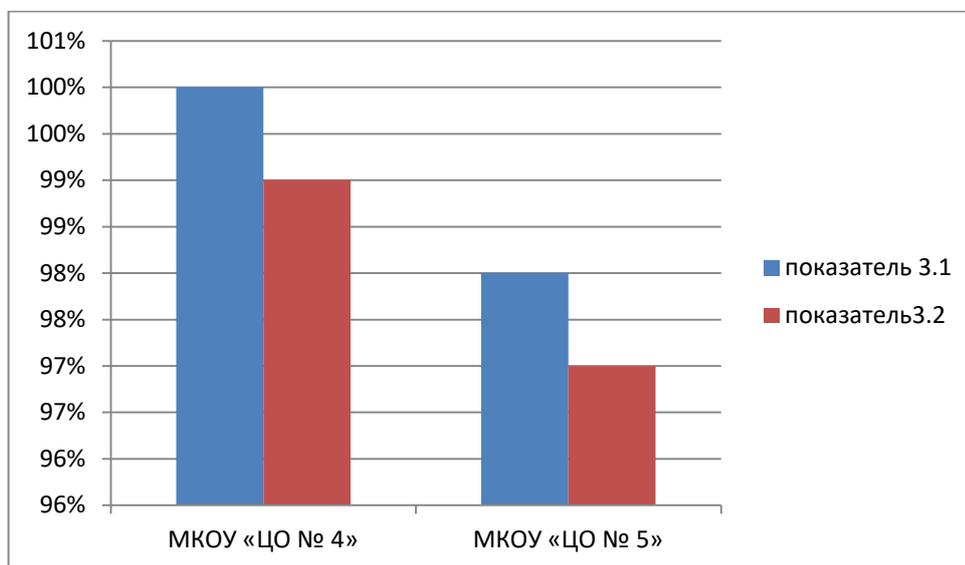
3.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

С целью оценки данных показателей оператором разработана анкета для получателей образовательных услуг (родителей и законных представителей). В опросе приняли участие 1180 респондент – родители и законные представители, участвующих в НОК ОД.

Проведенное анкетирование позволило выявить долю получателей образовательных услуг в процентах, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации и удовлетворенных

компетентностью работников организации. Обобщенные данные по критерию представлены на диаграмме 3.

Диаграмма 3. Результаты НОК ОД по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников».



Результаты, представленные на диаграмме, в целом свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации.

Разработанный для оценки по данному критерию образовательной деятельности инструмент позволяет не только оценить состояние данного критерия, но и более детально проанализировать показатели качества образовательной деятельности, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников. Анализ полученных данных свидетельствует о нижеследующем:

-большинство опрошенных родителей (100%) отмечает преобладание в образовательных организациях благоприятного психологического климата и положительно оценивает доброжелательность и вежливость работников организаций (97%).

4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций

Общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающийся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций включает 3 показателя:

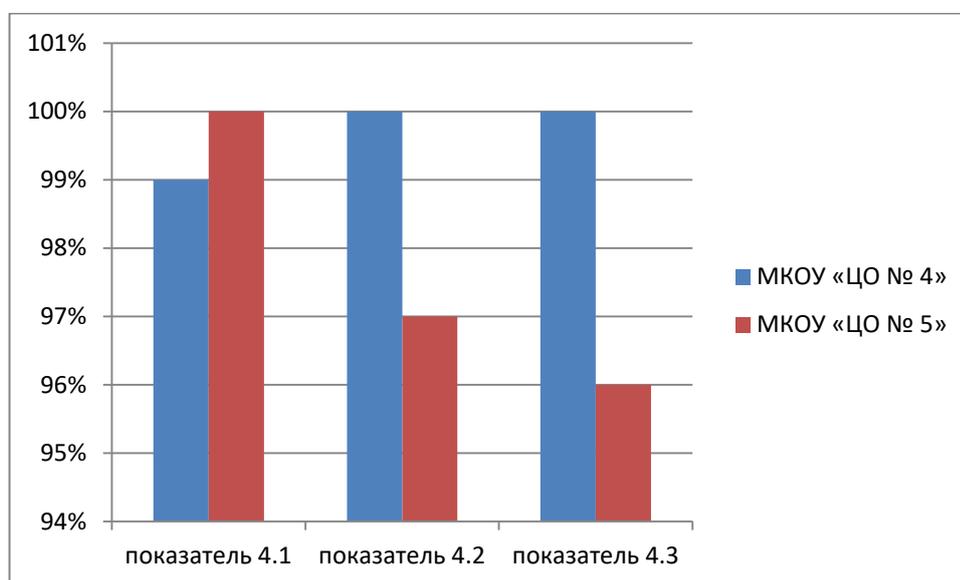
4.1. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

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

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

Оценка данных показателей проводилась также посредством анкетирования получателей образовательных услуг (родителей, законных представителей). Обобщенные данные по критерию представлены на диаграмме 4.

Диаграмма 4. Результаты НОК ОД по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций».



Результаты, представленные на диаграмме, в целом свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности. Значение показателей по данному критерию лежит в диапазоне от 96% до 100%. Анализ полученных результатов свидетельствует о нижеследующем:

-большинству родителей (99%) нравится образовательная организация, которую посещает их ребёнок. Удовлетворены материально-техническим обеспечением организации 99,5% родителей. Большинство родителей (98%) порекомендовали бы организацию своим родственникам и знакомым.

Выводы:

1. Содержание сайтов образовательных организаций не в полной мере соответствует требованиям приказа Рособрнадзора от 29.05.2014 №785 «Об

утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Наиболее типичным является отсутствие на сайтах образовательных организаций следующей информации:

- наличие читального зала (оснащённого компьютерами, наличием медиотеки, средств сканирования и печати текста);

- информации об условиях для индивидуальной работы с обучающимися (наличие образовательных программ с использованием дистанционных технологий, наличие углубленного изучения отдельных предметов, наличие профильного обучения);

- информации о платных дополнительных образовательных услугах.

2. Основой комфортности образовательной деятельности в выбранных для НОК ОД организациях является его материально-техническое и информационное обеспечение, а также условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся. Комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:

- создать условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- обеспечить возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательных организациях;

- создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. Результаты независимой оценки по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников свидетельствуют об удовлетворенности получателей образовательных услуг (от 97% до 100%).

4. Результаты независимой оценки по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций также свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг (от 96% до 100%).

5. Технология проведения НОК ОД, при которой оценка опирается на сведения, представленные образовательными организациями, приводит к некоторому завышению результата оценки. При этом оценка не является в полной мере независимой.

Предложения:

1. Образовательным организациям привести официальные сайты в соответствие требованиям приказа Рособнадзора от 29.05.2014 №785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

2. Образовательным организациям и органам управления образованием рассмотреть возможность создания дополнительных условий для индивидуальной работы с обучающимися, обеспечения оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательных организациях, а также создания дополнительных условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.