

Утверждён
на заседании Общественного совета
при администрации Грачёвского
муниципального района
протокол №3 от 03.12.2016 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ Грачёвского муниципального района
Ставропольского края

*ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ АДМИНИСТРАЦИИ ГРАЧЁВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА*

**Общая характеристика независимой оценки качества образовательной
деятельности образовательных организаций Грачёвского
муниципального района Ставропольского края**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), 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 общеобразовательных организаций Грачёвского муниципального района Ставропольского края .

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, подведомственных отделу образования администрации Грачёвского муниципального района (Решение Общественного совета от 16 ноября 2016 г №1). Оценивались открытость и доступность информации об

образовательных организациях (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты; комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО

В соответствии с решением Общественного Совета (№ 2 от 16.11.2016 года) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКОД) в 2016 году была проведена в 10-ти общеобразовательных организациях района.

Цели и задачи проведения НОКОД

Цели реализации НОКО качества работы ОО:

- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
- установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
- повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

Проведение НОКО включало решение следующих задач:

- выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе ОО на сайте учреждения и официальном сайте, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;
- подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась в отношении десяти общеобразовательных организаций района:

| № п/п | Наименование образовательной организации | Время проведения НОКОД |
|--------------|---|-------------------------------|
| 1 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1» с. Грачевка Грачевского муниципального района Ставропольского края | Ноябрь 2016г |
| 2 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя | Ноябрь 2016 г. |

| | | |
|----|--|-----------------|
| | общеобразовательная школа № 2» с. Бешпагир Грачёвского муниципального района Ставропольского края | |
| 3 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3» с. Кугульта Грачёвского муниципального района Ставропольского края | Ноябрь 2016 г. |
| 4 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» с. Красное Грачёвского муниципального района Ставропольского края | Ноябрь 2016 г. |
| 5 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5» с. Сергиевское Грачевского муниципального района Ставропольского края | Ноябрь 2016 г. |
| 6 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6» с. Спицевка Грачевского муниципального района Ставропольского края | Ноябрь 2016 г. |
| 7 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7» с. Старомарьевка Грачевского муниципального района Ставропольского края | Ноябрь 2016 г. |
| 8 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8» с. Тугулук Грачевского муниципального района Ставропольского края | Декабрь 2016 г. |
| 9 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9» п. Верхняя Кугульта Грачевского муниципального района Ставропольского края | Декабрь 2016 г. |
| 10 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10» х. Октябрь Грачевского муниципального района Ставропольского края | Декабрь 2016 г. |

Во-вторых, работы электронных представительств вышеуказанных образовательных организаций.

| Наименование образовательного учреждения | Адрес официального интернет сайта образовательного учреждения |
|---|---|
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1» с.Грачёвка Грачевского муниципального района Ставропольского края | sh1grach.newstav.ru |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2» с.Бешпагир Грачевского муниципального района Ставропольского края | beshrodnik.ucoz.ru |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3» с.Кугульта Грачевского муниципального района Ставропольского края | ms3kugulta.edusite.ru |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» с. Красное Грачевского муниципального района Ставропольского края | krasnoy.narod.ru |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5» с. Сергиевское Грачевского муниципального района Ставропольского края | sergsosh5.edusite.ru |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6» с.Спицевка Грачевского муниципального района Ставропольского края | spicevka6.ucoz.ru |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7» с. Старомарьевка Грачевского муниципального района | sh7grach.ru |

| | |
|--|-----------------------------|
| Ставропольского края | |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8» с.Тугулул Грачевского муниципального района Ставропольского края | Stavropol-002277.edusite.ru |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9» п. Верхняя Кугульта Грачевского муниципального района Ставропольского края | vkugulta9.siteedit.su |
| Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10» х.Октябрь Грачевского муниципального района Ставропольского края | 10school1.f0.ru |

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО была проведена в период с 15 ноября по 28 ноября 2016 года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 15 ноября по 05 декабря 2016 года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных представительств проводилось командой экспертов Общественного Совета, созданного при администрации Грачёвского муниципального района.

Методика и инструментарий исследования.

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

В рамках данной НОКОД было проведено:

- анкетирование **2800** респондентов – родителей и учащихся - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- **контент-анализ** информации на сайтах ОО .

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

1.Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации.

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (сайт).

НОКОД организации информирования потребителей через сайт ОО и официальный сайт проводилась на основании 11 критериев 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.

№ 785, предполагает повышение роли Интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществляли 3 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.

Максимальное количество баллов по всем блокам – **40 баллов**, что составляет 100%.

Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен в таблице:

| Образовательное учреждение | Количество баллов |
|-----------------------------------|--------------------------|
| МКОУ СОШ 1 с.Грачёвка | 39.5 |
| МКОУ СОШ 2 с.Бешпагир | 29.0 |
| МКОУ СОШ 3 с.Кугульта | 30.0 |
| МКОУ СОШ 4 с.Красное | 31.0 |
| МКОУ СОШ 5 с.Сергиевское | 30.0 |
| МКОУ СОШ 6 с.Спицевка | 25.75 |
| МКОУ СОШ 7 с.Старомарьевка | 28.5 |
| МКОУ СОШ 8 с.Тугулук | 28.0 |
| МКОУ СОШ 9 пос. Верхняя Кугульта | 32.5 |
| МКОУ СОШ 10 х.Октябрь | 31.0 |

Как показывает таблица, ситуация в отношении сайтов ОО является достаточно проблемной:

Степень наличия информации по блокам представлена в таблице.

| Наименование ОО | Полнота и актуальность информации и организации /в баллах тах - 10 | Наличие на официальном сайте организации и в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации /в баллах тах - 10 | Доступность взаимодействия с получателем образовательных услуг /в баллах тах - 10 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан /в баллах тах - 10 | Итого тах - 40 |
|-------------------------------|---|---|--|--|-----------------------|
| МКОУ СОШ 1 с.Грачёвка | 9.5 | 10 | 10 | 10 | 39.5 |
| МКОУ СОШ 2 с.Бешпагир | 8.0 | 7.0 | 9.0 | 5.0 | 29.0 |
| МКОУ СОШ 3 с.Кугульта | 7.5 | 10.0 | 7.5 | 5.0 | 30.0 |
| МКОУ СОШ 4 с.Красное | 9.0 | 10.0 | 6.0 | 5.0 | 31.0 |
| МКОУ СОШ 5 с.Сергиевское | 9.0 | 10.0 | 6.0 | 5.0 | 30.0 |
| МКОУ СОШ 6 с.Спицевка | 8.0 | 8.25 | 5.0 | 4.5 | 25.75 |
| МКОУ СОШ 7 с.Старомарьевка | 9.0 | 8.0 | 9.5 | 2.0 | 28.5 |
| МКОУ СОШ 8 с.Тугулук | 9.0 | 8.0 | 8.0 | 3.0 | 28.0 |
| МКОУ СОШ 9 п.В.Кугульта | 9.0 | 9.5 | 6.0 | 8.0 | 32.5 |
| МКОУ СОШ 10 х.Октябрь | 10.0 | 10.0 | 6.0 | 5.0 | 31.0 |

К основным информационным недостаткам по первому блоку можно отнести следующее:

- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;
- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, психолога);
- некоторые документы отсутствуют;
- устаревшая информация;
- документы не подписаны, датирование размещенных документов и материалов отсутствует;
- наименование ссылок не соответствует внутреннему содержанию;
- нет последовательности основного раздела сайта;
- некоторые требования Рособнадзора не выполняются.

По второму блоку чаще прослеживаются следующие недостатки:

- информация не разделена на руководство и педагогических состав;
- не прописан электронный адрес;
- стаж в должности не прописан.

Менее информативны третий и четвертый блоки:

Во всех ОО есть информация о наличии номера телефона и электронной почты с указанием адреса.

Однако в ОО отсутствуют разделы «гостевая книга», не обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов, анкет с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи. Отсутствует статистическая информация о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте. Не обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

С точки зрения полноты размещенной информации наибольшее количество набранных баллов ОО по всем блокам – **39,5** из **40**-ка возможных, наименьшее – **25,75**.

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: на всех обследованных сайтах недостаточно представлена информация об оказываемых услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО.

2.Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке, размещенной на сайте ОО:

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

Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Комфортность условий и доступность получения в ОО организации услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ» представлен в таблице:

| Образовательное учреждение | Количество баллов |
|-----------------------------------|--------------------------|
| МКОУ СОШ 1 с.Грачёвка | 69.0 |
| МКОУ СОШ 2 с.Бешпагтр | 59.0 |
| МКОУ СОШ 3 с.Кугульта | 57.5 |
| МКОУ СОШ 4 с.Красное | 37.0 |
| МКОУ СОШ 5 с.Сергиевское | 33.0 |
| МКОУ СОШ 6 с.Спицевка | 34.5 |
| МКОУ СОШ 7 с.Старомарьевка | 44.5 |
| МКОУ СОШ 8 с.Тугулук | 42.5 |
| МКОУ СОШ 9 пос. Верхняя Кугульта | 44.0 |
| МКОУ СОШ 10 х.Октябрь | 31.0 |

В числе *положительных результатов* эксперты отмечают следующее: во всех ОО учащиеся и учителя обеспечены компьютерами, мультимедийными проекторами, интерактивными досками; созданы

условия для освоения образовательных программ в различных режимах, формах, в том числе для лиц с ОВЗ; в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ. Во всех ОО имеются кнопка вызова; гардероб; спортивные залы, созданы необходимые условия для питания детей, имеются хорошо оборудованные медицинские кабинеты, библиотеки-медiateки

Выявленные дефициты:

- компьютерное оборудование в большинстве образовательных учреждений устарело
- недостаточное количество электронных учебников и учебных пособий

В целом ОО соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий (оценка равно или выше среднего по району). Тому свидетельство – набранные баллы. Из максимальных 70 МКОУ СОШ 1 с.Грачёвка-69 баллов, МКОУ СОШ 10 х.Октябрь-31 балл.

Территории школ безопасны с точки зрения доступности; обеспечен доступ в ОО гражданам с ОВЗ. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

3.Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (родителей и учащихся). Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в таблице.

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные количественные показатели по 2 критериям были переведены в %, максимальное количество баллов – 100.

| Образовательное учреждение | Количество баллов |
|-----------------------------------|--------------------------|
| МКОУ СОШ 1 с.Грачёвка | 19.3 |
| МКОУ СОШ 2 с.Бешпагтр | 18.0 |
| МКОУ СОШ 3 с.Кугульта | 14.8 |
| МКОУ СОШ 4 с.Красное | 15.0 |
| МКОУ СОШ 5 с.Сергиевское | 14.8 |
| МКОУ СОШ 6 с.Спицевка | 17.8 |
| МКОУ СОШ 7 с.Старомарьевка | 18.4 |

| | |
|----------------------------------|------|
| МКОУ СОШ 8 с.Тугулук | 14.8 |
| МКОУ СОШ 9 пос. Верхняя Кугульта | 19.3 |
| МКОУ СОШ 10 х.Октябрь | 20.0 |

Выводы: при проведении анкетирования в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг.

Минимальный процент при оценке составил 90% из 100 возможных.

Рекомендации: проанализировать показатели по данному блоку и разработать меры по повышению результатов оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

4. Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления 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.

В опросе приняли участие 2800 респондента – родителей обучающихся и учащихся..

Анкетирование проводилось в период проведения публичных отчетов образовательных организаций, что позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально большое число респондентов.

Ответы родителей и учащихся, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в проценты (**максимум –100%**).

Результаты, полученные по данному критерию для каждой ОО, представлены в таблице:

Итоговые результаты по четырём критериям представлены в таблице:

| Образовательное учреждение | Количество баллов |
|-----------------------------------|--------------------------|
| МКОУ СОШ 1 с.Грачёвка | 25.3 |
| МКОУ СОШ 2 с.Бешпагтр | 27.3 |
| МКОУ СОШ 3 с.Кугульта | 23.5 |
| МКОУ СОШ 4 с.Красное | 22.5 |
| МКОУ СОШ 5 с.Сергиевское | 24.7 |

| | |
|----------------------------------|------|
| МКОУ СОШ 6 с.Спицевка | 25.9 |
| МКОУ СОШ 7 с.Старомарьевка | 28.0 |
| МКОУ СОШ 8 с.Тугулук | 24.1 |
| МКОУ СОШ 9 пос. Верхняя Кугульта | 27.5 |
| МКОУ СОШ 10 х.Октябрь | 20.0 |

Выводы:

а) Блок вопросов, касающихся удовлетворенности родителей, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации.

Анкетирование выявило *вышесредний уровень* удовлетворенности родителей всех ОО, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации – **89 %** (диапазон положительных ответов от **80 до 100%**).

б) Блок вопросов, посвященный качеству предоставляемых образовательных услуг.

Анкетирование выявило *вышесредний уровень* удовлетворенности родителей всех ОО, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – **90 %** (диапазон положительных ответов от **84 до 100%**).

б) Блок «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

Анкетирование выявило *вышесредний уровень* от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – **88 %** (диапазон положительных ответов от **90 до 100%**).

Рейтинг образовательных организаций в целом.

Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций представлены в следующей таблице:

| Образовательное учреждение | Количество баллов | Место в рейтинге |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| МКОУ СОШ 1 с.Грачёвка | 153.1 | 1 |

| | | |
|-------------------------------------|--------|----|
| МКОУ СОШ 2 с.Бешпагтр | 133.3 | 3 |
| МКОУ СОШ 3 с.Кугульта | 136.3 | 2 |
| МКОУ СОШ 4 с.Красное | 106.5 | 7 |
| МКОУ СОШ 5 с.Сергиевское | 102.5 | 9 |
| МКОУ СОШ 6 с.Спицевка | 103.95 | 8 |
| МКОУ СОШ 7 с.Старомарьевка | 119.4 | 5 |
| МКОУ СОШ 8 с.Тугулук | 109.4 | 6 |
| МКОУ СОШ 9 пос. Верхняя Кугульта | 123.3 | 4 |
| МКОУ СОШ 10 х.Октябрь | 101.0 | 10 |

Лидеры в общем рейтинге по всем критериям (по четырем позициям) занимают:

- МКОУ СОШ 1 с.Грачёвка
- МКОУ СОШ 3 с.Кугульта
- МКОУ СОШ 2 с.Бешпагир

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.

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.
2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.

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

Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону.

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

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

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета

