АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ УЗЛОВСКИЙ РАЙОН ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Общая характеристика независимой оценки, обобщение и анализ информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования Узловский район Тульской области в 2019 году

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности образовательных организаций:

Независимая оценка проводилась в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями проводилась на основании следующих принципов: законность; открытость и публичность; добровольность участия; независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений; полнота информации, используемой для проведения независимой оценки; компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Цели оказания услуги:

Предоставление получателям образовательных услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования Узловский район Тульской области;

Повышение качества предоставляемых получателям услуг образовательными организациями.

Методика 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.

Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году:

- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 1 (МКДОУ д/с общеразвивающего вида № 1);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 3 (МКДОУ д/с № 3);

- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 5 (МДОУ д/с комбинированного вида № 5);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 6 (МКДОУ д/с комбинированного вида № 6);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 7 (МКДОУ д/с № 7);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 9 (МКДОУ д/с № 9);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного № 10 (МКДОУ д/с комбинированного вида № 10);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 (МДОУ центр развития ребенка – д/с № 14);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 15 (МКДОУ д/с № 15);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 16 (МКДОУ д/с № 16);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 17 (МДОУ д/с комбинированного вида № 17);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 19 (МКДОУ д/с комбинированного вида № 19);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка – детский сад № 20 (МДОУ центр развития ребёнка – д/с № 20);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 21 (МДОУ центр развития ребёнка – д/с № 21);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 23 (МДОУ д/с общеразвивающего вида № 23);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 25 (МДОУ д/с общеразвивающего вида № 25);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 26 (МКДОУ д/с № 26);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 28 общеразвивающего вида (МДОУ д/с № 28 общеразвивающего вида);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 35 (МКДОУ д/с № 35);
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 36 (МКДОУ д/с № 36);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 37 (МДОУ д/с общеразвивающего вида № 37);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 46 (МДОУ д/с общеразвивающего вида № 46);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования № 4» (МКОУ ЦО № 4);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования Акимо-Ильинский» (МКОУ «Центр образования Акимо-Ильинский»);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования № 12»
- (МКОУ «ЦО № 12»);

- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования № 14» (МКОУ «Центр образования № 14»);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования Фёдоровский» (МКОУ «Центр образования Фёдоровский»);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования Бестужевский» (МКОУ «Центр образования Бестужевский»);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования Люторический» (МКОУ «Центр образования Люторический»);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования Смородинский» (МКОУ «Центр образования Смородинский»);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования Краснолесский» (МКОУ «ЦО Краснолесский»).

Было произведено анкетирование 1810 респондентов:
В опросе приняли участие 1407 женщин, 403 мужчины.
В возрасте до 25 лет: 448 респондентов;
От 26 до 40 лет: 962 респондента;
От 41 до 60 лет: 363 респондента;
Старше 60 лет: 31 респондент.
- для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;

Период проведения исследования.

- Подготовительный этап с 22.07.2019г. по 30.07.2019г.
- Анкетирование и сбор информации с 01.09.2019г. по 30.09.2019г.
- Обработка информации, подготовка отчета с 01.10.2019г. по 30.10.2019г.
- Анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, формирование аналитического отчета 31.10.2019г.

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

Оценка ОО по критерию открытости и доступности информации.

При обработке сайтов анализировалась следующая информация:

– Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

– Информация о форме образовательной деятельности, видах образовательной деятельности, порядке и об условиях их предоставления;

– Информация о структуре и об органах управления образовательной организации;

– Информация о численности получателей образовательных услуг по формам образовательной деятельности и видам образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

– Информация о материально-техническом обеспечении предоставления образовательной деятельности (наличие оборудованных помещений для, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и

обеспечение охраны здоровья получателей образовательных услуг, доступ к информационным системам в сфере образования и сети «Интернет»);

– Информация о количестве свободных мест для учащихся, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация об объеме предоставляемых образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– Информация о финансово-хозяйственной деятельности;

– Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей образовательных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном контракте;

– Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

– Информация о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

– Об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исследование интернет-сайтов 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.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО:

Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайтов ОО.

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?
- Как вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте?
- Насколько Вы удовлетворены открытостью, комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность?
- Как Вы оцениваете доступность предоставления образовательных услуг для инвалидов?

Ответы были переведены в проценты.

Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	Отлично, все устраивает – 85% В целом хорошо – 14% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 1% Плохо, много недостатков – 0% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0%
Как вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте?	Отлично, все устраивает – 85% В целом хорошо – 14% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 0,5%

	Плохо, много недостатков – 0,5% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность?	Отлично, все устраивает – 83% В целом хорошо – 15,5% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 1% Плохо, много недостатков – 0,5% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0%
Как Вы оцениваете доступность предоставления образовательных услуг для инвалидов?	Отлично, все устраивает – 71,5% В целом хорошо – 23% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 4% Плохо, много недостатков – 1% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0,5%

Выводы по результатам проверки ОО по критерию открытости и доступности информации.

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации, в которых осуществляется образовательная деятельность в образовательных организациях муниципального образования Узловский район Тульской области, ОО находится на хорошем уровне: респонденты осведомлены об информационных стендах и размещенной на них информации, осуществляется работа с официальными сайтами, используются дистанционные способы обратной связи.

Рекомендации

Необходимо учесть отзывы респондентов. Проводить дни открытых дверей. Информировать на информационных стендах о приводящихся мероприятиях.

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 сайтах ОО;

-организации внешнего благоустройства зданий и территорий ОО;

-организации внутреннего благоустройства зданий ОО;

-анкетирования респондентов.

На всех анализируемых сайтах представлена информация о материально-техническом обеспечении предоставления образовательной деятельности (наличие оборудованных помещений, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей образовательных услуг, доступ к информационным системам в сфере образования и сети «Интернет»)

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Как Вы оцениваете доступность предоставления образовательных услуг для инвалидов?
- Как Вы оцениваете состояние материально-технической базы образовательной организации (оборудованием помещений, игровых комнат, спортивных залов, оснащенностью образовательного процесса инновационными средствами обучения)?

Ответы были переведены в проценты.

Как Вы оцениваете доступность предоставления образовательных услуг для инвалидов?	Отлично, все устраивает – 71,5% В целом хорошо – 23% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 4% Плохо, много недостатков – 1% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0,5%
Как Вы оцениваете состояние материально-технической базы образовательной организации (оборудованием помещений, игровых комнат, спортивных залов, оснащенностью образовательного процесса инновационными средствами обучения)?	Отлично, все устраивает – 80% В целом хорошо – 17% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 2% Плохо, много недостатков – 0% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 1%

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 образовательных организациях муниципального образования Узловский район Тульской области. ОО находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает всем требованиям к образовательной организации, на должном уровне обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организовано питание, имеется возможность оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи.

Учесть отзывы респондентов:

МДОУ д/с № 28 общеразвивающего вида: «Побольше оборудования на детские участки на улице»;

МДОУ д/с комбинированного вида № 17: «Оборудовать спальные места, проложить дорожки на территории сада асфальтом»;

МДОУ центр развития ребёнка – д/с № 20: «Очень хочется видеть хороший забор вокруг садика и домофон на калитке»;

МДОУ центр развития ребёнка – д/с № 21: «Увеличить финансирование на текущий ремонт зданий и прилегающей к ним территории»; «Замена устаревших коммуникаций, так как это все строилось ещё при СССР, по возможности сделать индивидуальное отопление, так как отопительные сезоны всегда запаздывают, а дети болеют из-за этого»;

МКДОУ д/с № 15: «Необходимо закончить замену старого забора и опилить высокие, старые деревья на территории сада»;

МКДОУ д/с № 26: «Пристроить музыкальный и спортивные залы»;

МКДОУ д/с общеразвивающего вида № 1: «Ремонт асфальтового покрытия территории детского сада»; «Ремонт в группах»; «Сделать ремонт внешнего фасада здания, отремонтировать асфальтовые дорожки двора»; «Сделать косметический ремонт здания»; «Отремонтировать асфальтовое покрытие во дворе д.с.»;

МКОУ «Центр образования Акимо-Ильинский»: «улучшить детскую площадку, т.е. положить специальное покрытие на землю, что бы детям было комфортно находиться там»;

МКОУ «Центр образования Люторический»: «Мы бы с родителями предложили поменять окна и двери».

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

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие 1810 человек.

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди респондентов выявило, что уровень по данному критерию выше среднего. Представлены следующие результаты:

Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию?	Отлично, все устраивает – 89% В целом хорошо – 10% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 1% Плохо, много недостатков – 0% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0%
Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?	Отлично, все устраивает – 89% В целом хорошо – 10% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 1% Плохо, много недостатков – 0% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает –0%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Отлично, все устраивает – 84% В целом хорошо – 15% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 1% Плохо, много недостатков – 0% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0%

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

- отсутствие достаточного количества разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий детей по интересам во внеурочной деятельности;

Выводы:

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательного учреждения выше среднего, что удовлетворяет потребностям получателей образовательных услуг.

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности являются:

- недостаточное количество разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий детей по интересам во внеурочной деятельности.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

-скоординировать работу педагогического коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с получателями услуг.

- увеличить количество разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий детей по интересам во внеурочной деятельности.

- учесть отзывы респондентов:

МДОУ центр развития ребёнка – д/с № 21: «Танцевальные кружки»;

МКДОУ д/с № 16: «Дополнительные кружки, например танцы, рисование или какие ни будь другие»;

МКДОУ д/с № 9: «Ввести в штатное расписание педагога-логопеда»; «Очень хочется, чтобы наши детки смогли дополнительно заниматься каким-нибудь видом деятельности. Создания кружков, секций и т.п»;

МКДОУ д/с комбинированного вида № 6: «Организация дополнительного образования (кружки)»;

МКДОУ д/с общеразвивающего вида № 1: «Организация дополнительных образовательных услуг (можно и платных)»; «Желательно, чтобы в детском саду функционировал хореографический кружок»; «Проведение дополнительных кружков хореография, английский язык»; «Можно добавить еще какие-нибудь секции/кружки помимо хореографии»;

МКОУ «Центр образования № 12»: «Кружки для детей отсутствуют»; «Музыкального работника очень, очень нужно. И в бассейн возить для здоровья необходимо.»; «организовать по больше доп.услуг»; «Нет спортзала. Воспитательная работа оставляет желать лучшего».

Оценка ОО по результатам критерия удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

-доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организациях;

-оценка удобства графика работы образовательных организаций;

-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.

Ответы были переведены в проценты.

Критерий	респонденты
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Отлично, все устраивает – 88% В целом хорошо – 11% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 1% Плохо, много недостатков – 0% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает –0%
Оценка удобства графика работы образовательной организации	Отлично, все устраивает – 86% В целом хорошо – 12% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 1% Плохо, много недостатков – 0,5% Неудовлетворительно, совершенно не устраивает –0,5%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Да- 98% Нет - 1% затрудняются ответить- 1%

Анкетирование выявило:

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

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

Рекомендации:

-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.

Учесть пожелания респондентов.

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 ЧОУ ДПО «УЦ «Азимут»:
П.А.Акимов
О.И.Барсукова
А.В.Ткачева
В.Ю.Федосова
В.Н.Липатов
Дата 31.10.2019 г.