

Результаты проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций в 2018 году

В 2018 году независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – НОК ДО) проведена в соответствии со следующими нормативными документами:

-Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1);

-Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.52.2.);

-Федеральный закон от 21.07.2014 № 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»;

-приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

-письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.04.2015 № АП – 512/02 «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

-письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.09.2016 № АП – 87/02вн «Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

-постановление администрации города Нефтеюганска от 12.10.2016 №919 «Об утверждении Положения об общественном Совете по развитию образования города Нефтеюганска»;

-приказ Департамента образования и молодежной политики администрации города от 31.10.2017 № 661-п «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, подведомственных Департаменту образования и молодежной политики администрации города Нефтеюганска».

Функции по проведению НОК возложены на Общественный совет по развитию образования города Нефтеюганска. Оператором проведения НОК предлагаем определить МАУ «Центр молодежных инициатив».

В 2018 году НОК ДО проведена в отношении следующих 10-ти образовательных организаций, подведомственных Департаменту, в том числе:

Таблица 1.

№ п/п	Наименование образовательной организации	Сроки проведения НОК
Общеобразовательные организации:		
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3»	февраль 2018
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8»	март 2018
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 14»	март 2018
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1»	октябрь 2018
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 1»	ноябрь 2018
Дошкольные образовательные организации:		
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Колосок»	апрель 2018
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 14 «Умка»	апрель 2018
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 18 «Журавлик»	май 2018
4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 6 «Лукоморье»	сентябрь 2018
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 «Гусельки»	октябрь 2018

Информационная база для проведения НОК ОД:

В ходе проведения НОКО ДО использовались:

- данные официального сайта образовательной организации в информационной сети «Интернет», на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);

- данные опросов участников, получающих образовательные услуги;

- данные, предоставленные образовательной организацией (информационные справки).

Критерии НОК ОД

При проведении НОК ОД были использованы 16 показателей, определенные приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014

№ 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». В соответствии с данным приказом, оценка по 11 показателей из 1-й и 2-й групп осуществлялась в баллах (от 0 до 10 баллов), 5 показателей из 3-й и 4-й групп оценивались в процентах (от 0 до 100 процентов) как доля удовлетворенных качеством образовательной деятельности.

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.

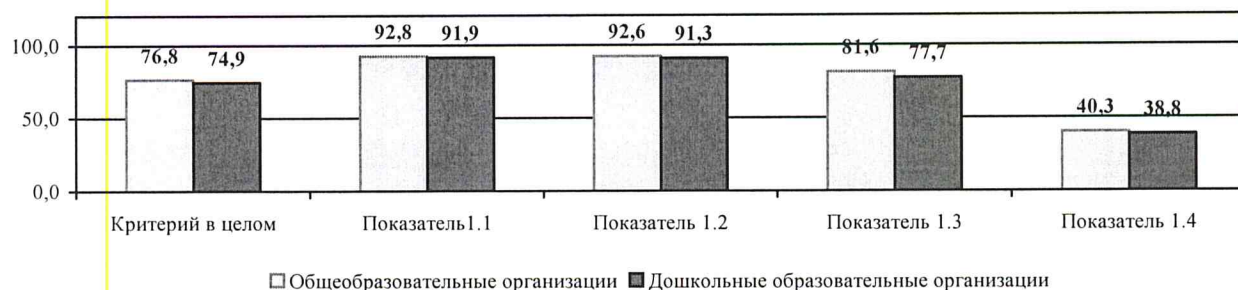
4.Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Для оценки качества образовательной деятельности по первым двум критериям МАУ «ЦМИ» была использована Анкета № 1, раскрывающая содержание каждого показателя. Для критериев 3 и 4, предполагающих использование методов социологического исследования, была использована Анкета № 2 для родителей (законных представителей).

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

Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность – до 40 баллов.	1.Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»: - уровень рейтинга организации, размещенного на сайте www.bus.gov.ru - наличие на сайте информации 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»
	2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации
	3.Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, представляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации
	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 в сети Интернет)

Диаграмма 1. Результаты НОК по критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» (проценты)



Как видно из диаграммы, наибольший вклад в оценку по критерию вносят показатели 1.1 и 1.2, наименьший – показатель 1.4.

Содержание показателя 1.1 отражает перечень требований, предъявляемых к сайтам образовательных организаций в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации». При этом, по результатам очного анкетирования 8% респондентов считают, что информация, размещённая на сайте, представлена не в полном объёме, плохо структурирована либо не актуальна, допускаются орфографические ошибки.

Содержание показателя 1.2, касающегося сведений о педагогических работниках, является частью федеральных требований к информационному наполнению сайтов образовательных организаций. По данному показателю информация, размещённая на официальных сайтах, в целом соответствует требованиям федерального законодательства.

Наиболее типичным является отсутствие на сайтах образовательных организаций следующей обязательной информации: информации о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки; полной информации о педагогических работниках, включающей сведения об уровне образования, стаже работы, повышении квалификации.

Показатель 1.3 характеризует интерактивную составляющую сайта и отражает то, насколько он обеспечивают взаимодействие с получателями образовательных услуг. НОК ОД показала, что подобное взаимодействие обеспечено на официальных сайтах образовательных организаций. Помимо номера контактного телефона и адреса электронной почты, сайты образовательных организаций содержат форму обратной связи, с помощью которых можно задать вопрос сотрудникам организации или оставить отзыв. Тем не менее, около 20% респондентов считают, что взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте функционирует со значительными недостатками.

Респондентами высказаны замечания по работе электронного дневника: не всегда срабатывает пароль для дневника, не в полном объеме загружены

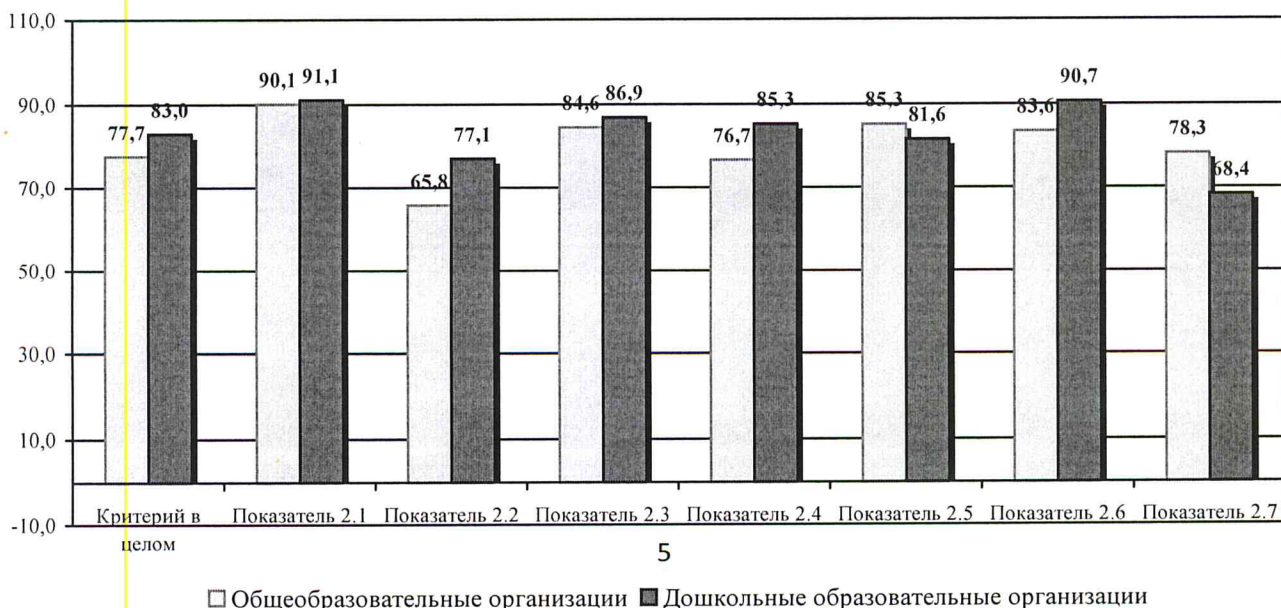
домашние задания, нет обратной связи на электронном дневнике. Также высказано пожелание организовать электронную возможность по подготовке ко Всероссийским проверочным работам (ВПР).

Показатель 1.4 сформулирован как «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателей образовательных услуг». В ходе НОК ОД оценивалось наличие на сайте образовательной организации возможности получения гражданами сведений по реквизитам обращения, о ходе его рассмотрения, наличие ранжированной информации об обращениях граждан, сведений о результатах их рассмотрения. Данная информация на сайтах образовательных организаций отсутствует. Родители как школ, так и детских садов отметили отсутствие возможности задать вопрос на сайте образовательной организации.

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность – до 70 баллов.	1. Материально-техническое и информационное обеспечение
	2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся
	3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися
	4. Наличие дополнительных образовательных программ
	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, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и в других массовых мероприятиях
	6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся
	7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Диаграмма 2. Результаты НОК по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (проценты)



Из представленной на диаграмме 2 информации следует, что условия осуществления образовательной деятельности являются комфортными на 80 – 83%. При этом относительно высокие результаты получены по показателям 2.1, 2.3, 2.5 и 2.6 и относительно низкие результаты, которые можно обозначить как зону развития, получены по показателям 2.2, и 2.7.

Из значений по показателю 2.1 следует, что основой комфортности образовательной деятельности является ее материально-техническое и информационное обеспечение, в особенности оборудование учебных кабинетов и помещений групп. Родители удовлетворены оснащением классных, игровых и развивающих кабинетов. Отменены отдельные замечания:

- МАДОУ «ДС № 6 «Лукоморье» указано на отсутствие затемняющих штор в спальнях;

- МБОУ «СОШ № 1», МБОУ «СОШ № 3», МБОУ «СОШ № 8» обращено внимание на наличие стульев в классных кабинетах, которые портят одежду; на отсутствие мест для сидения в коридорах во время перемены.

Выявленные недостаточно высокие показатели обеспечения комфортности образовательной деятельности, условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся (показатель 2.2 – в школах этот показатель составляет 65% качества). В первую очередь, родители связывают это с организацией питания. Система организации питания обучающихся, санитарное состояние столовых, а также необходимость организации горячего питания оценивается респондентами в целом хорошо. Некоторые респонденты указали на однообразный ассортимент приготавливаемой пищи, остывшую еду, имеются замечания на вкусовые качества еды, а также отмечено наличие очереди в буфет. Поступило предложение об изменении режима питания: завтрак организовать после первого урока.

В соответствии с показателем 2.3 в образовательных организациях созданы условия для индивидуальной работы с воспитанниками, что отражается через дополнительные образовательные услуги. Наличие разнообразных кружков, секций позволило родителям достаточно высоко (86%) оценить данный показатель.

В школах и садах реализуются дополнительные образовательные программы (показатель 2.4) социально-педагогической, спортивной, художественной, краеведческой направленности. Данный показатель оценивается в 81,1% качества.

Отмечены высокие результаты участия обучающихся и воспитанников в городских, региональных и всероссийских конкурсах различной направленности (показатель 2.5). Данный показатель оценивается как 83% качества (средний показатель).

Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам оценивается на 87 % (показатель 2.6).

Оценка респондентами показателя 2.7, наличие условий организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов, составляет в общеобразовательных организациях – 78,3%, в детских садах - 68%. Не в полной мере обеспечен доступ в здания

образовательных организаций (отсутствуют пандусы, поручни, не расширены дверные проемы), недостаточно развита доступность среды.

Проведенная НОК ОД продемонстрировала, что комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:

- активно применять программы, проекты спортивно-оздоровительной направленности, здоровьесберегающие технологии, развивать услуги коррекционно-развивающего и компенсирующего направления (показатель 2.2);

- создать условия для индивидуальной работы с обучающимися (показатель 2.3), разработать индивидуальные образовательные маршруты, направленные на реализацию образовательных, социальных и других потребностей обучающихся, в особенности для детей с ОВЗ;

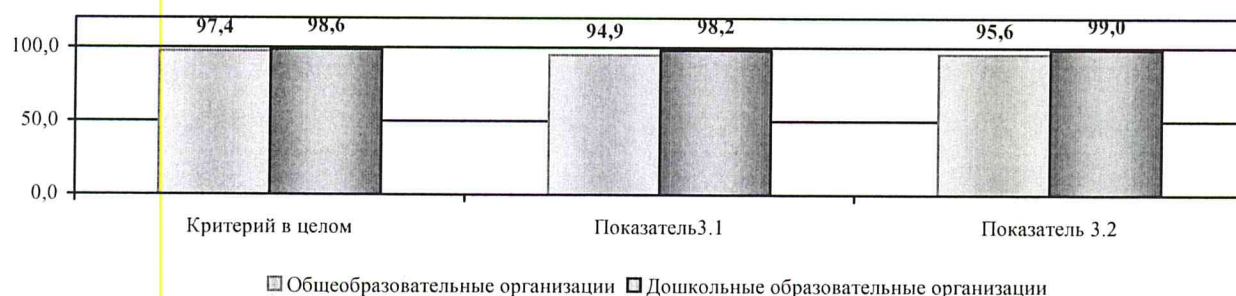
- создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов (показатель 2.7), при этом особо уделить внимание созданию доступной среды непосредственно в здании образовательных организаций.

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

С целью оценки данных показателей специалистами МАУ «Центр молодёжных инициатив» разработан опросник для получателей образовательных услуг (обучающихся и родителей). В опросе приняли участие 2585 респондента – родители и обучающиеся образовательных организаций, участвующих в НОК, из них: 485 родителей детей, посещающих дошкольные образовательные организации, 2100 родителя и обучающихся общеобразовательных организаций.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций – до 20 баллов	1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
	2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

Диаграмма 3. Результаты НОК по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» (проценты).



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

95% родителей обучающихся считают, что работники образовательных организаций преимущественно всегда ведут себя доброжелательно, вежливо;

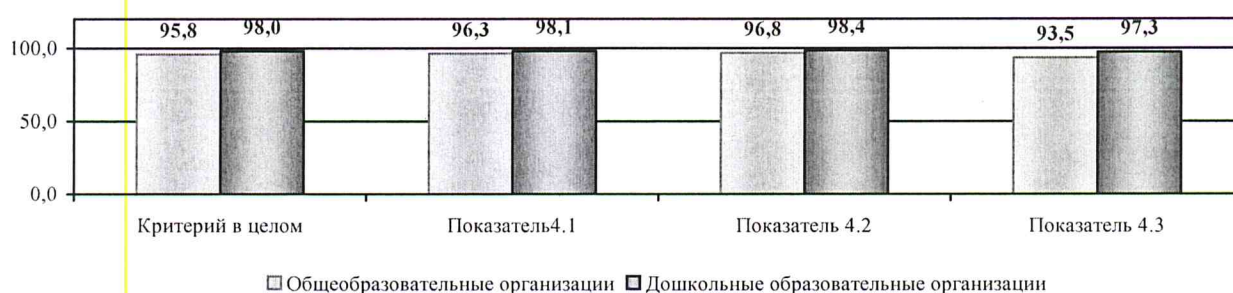
98% опрошенных удовлетворены компетентностью работников.

Тем не менее, несколько родителей указали на единичные факты неуважительного обращения среди педагогических работников, на плохую работу персонала гардероба.

4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций

Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность – до 30 баллов	1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
	2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
	3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

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



Результаты опроса в целом свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности.

В общеобразовательных организациях полностью удовлетворены материально-техническим обеспечением и качеством образовательных услуг – 95% респондентов.

В дошкольных образовательных организациях полностью удовлетворены материально-техническим обеспечением и качеством образовательных услуг – 98% респондентов.

В рекомендациях по улучшению качества деятельности образовательной организации от родителей (законных представителей) поступили предложения о повышении культуры общения среди участников образовательного процесса.

По итогам проведенной НОК можно сделать следующие выводы:

1. Содержание сайтов образовательных организаций в не в полной мере соответствует требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации». Основная проблема - отсутствует возможность получения гражданами сведений по реквизитам обращения, о ходе его рассмотрения, наличие ранжированной информации об обращениях граждан, сведений о результатах их рассмотрения информация.

2. Основой комфортности образовательных организаций является её материально-техническое и информационное обеспечение, наличие дополнительных образовательных программ, а также условия для индивидуальной работы с обучающимися. Комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:

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

- обеспечить условия для укрепления здоровья обучающихся.

3. Результаты независимой оценки по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг – 97%.

4. Результаты независимой оценки по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности также свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг – 96%.

Стоит отметить, что активно развивается концептуальная и нормативно-методическая база НОК ОД, продолжается поиск подходов к формированию системы управления и оценки качества образовательного процесса на муниципальном уровне и в образовательных учреждениях. Вместе с тем существует необходимость:

- корректировки критериальной базы, регламентирующей проведение независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций;

- дальнейшее совершенствование форм и методов информирования всех заинтересованных сторон о результатах деятельности образовательных учреждений;

- активизация профессионального и общественного сообществ в оценке качества образовательных услуг.