

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МБОУ АРТЁМОВСКАЯ СОШ № 2

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 Артёмовская СОШ № 2 (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 (№ 5 от 28.03.2016 года), НОКО в 2017 году была проведена в ОО (МБОУ Артёмовская СОШ № 2) в период с 20.04.2017 г по 27.04.2017г.

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 247 респондентов: 186 родителей, 30 обучающихся старше 14 лет, 28 педагогов, в том числе 13 классных руководителей, 8 воспитателей, 3 членов администрации 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 20 апреля по 23 апреля 2017 года.
 - Оценка качества работы по другим критериям – в период с 24 апреля по 27 апреля 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 на сайте ОО представлена следующая информация:

- Полный почтовый адрес ОО (*субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, номер дома, почтовый индекс*);
- Информация об Учредителе (*наименование, 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 трудового распорядка;
- Соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №785 от 29.05.2014 г.

Основной информационный дефицит:

- отсутствует Ф.И.О. руководителя Учредителя;
- Коллективный договор (истек срок действия: 2014-2016 года);

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

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Информация о заместителях руководителя образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Информация о персональном составе педагогических работников:
- Фамилия, имя, отчество;
- Указание уровня образования;
- Квалификация;
- Стаж работы;
- Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;
- Наименование направления подготовки (или) специальности, данные о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке.

По третьему блоку отмечается, что в ОО представлена следующая информация:

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

Основной информационный дефицит:

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

Основные информационные дефициты четвертого блока:

- отсутствие в учреждении приёмных часов администрации учреждения;
- не размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации.

Выводы по результатам оценки сайта ОО:

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

Замечания: На сайте не представлена информация о наличии приемных часов администрации ОО и о принятых решениях по итогам обращения граждан.

- Отсутствует коллективный трудовой договор на текущий период.

Рекомендации:

- Предоставить на сайте информацию о наличии приемных часов администрации ОО и о принятых решениях по итогам обращения граждан, коллективный трудовой договор.

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.

Образовательное учреждение Артемовская СОШ №2 (далее ОО) находится в типовом трехэтажном здании общей площадью – 5559 кв. м. ОО имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное и горячее водоснабжение, канализацию. Проектная мощность здания рассчитана на 1117 ученических мест. В данное время обучается 201 школьник и 78 дошкольников. Осуществляется подвоз 10 учащихся из населенного пункта п. Чибижек на школьном автобусе, отвечающем требованиям ГОСТа по утвержденному маршруту. Документация ОО по организации подвоза обучающихся соответствует предъявляемым требованиям. При организации подвоза учащихся к школе соблюдаются все требования безопасности: назначаются ответственные за подвоз детей, утверждается и согласовывается маршрут подвоза учащихся и время отправления автобуса, автобус проходит технический осмотр в установленные сроки, выпуск транспорта на маршрут осуществляется только после медицинского освидетельствования водителя.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ОО оборудованы выходы и имеется необходимое количество средств пожаротушения. Имеется предписание контрольного органа, так как отсутствует ограждение по периметру крыши. Здание оборудовано охранно-пожарной сигнализацией, работает 2 сторожа, вахтер, в обязанности которых входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение и ограничивать доступ посторонним лицам. Организовано видеонаблюдение (8 камер). Отсутствие в учреждении кнопки экстренного вызова охраны. В ДОО нет информационного стенда схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников.

В ОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса: имеется 17 учебных оборудованных кабинетов: 2 кабинета русского языка, 2 кабинета истории, информатики, физики, биологии, химии, 2 кабинета обслуживающего труда и СБО, 1 кабинет математики, 6 кабинетов начальных классов. Практически в каждом кабинете есть компьютер, в начальной школе имеется интерактивная доска и 2 проектора, в кабинетах основной и средней школы есть МФУ и 2 проектора, кабинет химии, биологии оборудован компьютерами, электронным микроскопом. В ОО функционирует кабинет информатики с 9 компьютерами, сервером, проектором, в котором обеспечен выход в Интернет с каждого рабочего места со скоростью - 512 КБ/с. Актовый зал оснащен проектором и компьютером с выходом в Интернет. Для организации учебно-воспитательного процесса всего используется 26 компьютеров и 12 ноутбуков и нетбуков, из них 19 (помимо кабинета информатики) имеют выход в Интернет. В целом оснащение компьютерной техникой в ОУ (на 3 обучающихся - 1 компьютер) достаточно для организации образовательного процесса. Большинство учебных кабинетов имеет необходимое оборудование, наглядность, раздаточный материал. Оснащенность кабинетов физики, химии, биологии, информатики соответствует требованиям к данным кабинетам, так как в них есть необходимое оборудование для проведения лабораторных и практических работ. Имеется предписание ФС по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору в части обеспечения покрытия линолеумом полов в коридорах и учебных кабинетах.

В ДОО оборудованы 4 групповые комнаты для проведения воспитательно-образовательного процесса. Обеспечены санитарные условия: теплые туалеты, раковины для умывания для детей и персонала ДОО, имеются отдельные моечные комнаты для мытья и хранения посуды. Коридоры и групповые комнаты детского сада эстетично оформлены силами работников учреждения. Музыкального зала в ДОО нет. Непосредственно образовательная деятельность с детьми по музыкальному воспитанию проводится в школьном кабинете музыки, оборудованном под музыкальный зал, в котором имеется пианино и музыкальный центр. Праздники и развлечения проводятся с детьми в актовом зале школы, занятия по физической культуре проводят в малом спортивном зале школы. В кабинете заведующей, имеется

компьютер для работы администрации ОО, есть доступ к сети интернет, имеется методический кабинет, оснащённый дидактическими пособиями, методической литературой в соответствии с ФГОС.

Библиотека образовательного учреждения укомплектована печатными и цифровыми образовательными ресурсами практически по всем предметам учебного плана (используется районный обменный фонд). Фонд школьной библиотеки составляет 5795 экземпляров книг, из них: учебников 2907 (15 на 1 ребенка) и 2670 единиц художественной литературы (13 шт. на 1 чел), 145 мультимедийных пособий. Режим работы библиотеки с 08.00 до 14.00. Библиотека оборудована читальным залом на 14 мест с 2 рабочими местами (компьютер) с выходом в Интернет. Обеспечение учебными пособиями и художественной литературой школьников для организации образовательного процесса достаточно.

В ОО работает школьная столовая. В кухне имеется все необходимое оборудование и кухонный инвентарь. Санитарное состояние пищеблока, подсобных помещений для хранения продуктов удовлетворительное, обеспеченность посудой 100%. Учащиеся питаются по классам, согласно графику, утвержденному директором, для приема пищи предусмотрены перемены по 20 минут. Горячим питанием охвачен 201 школьник (100%). Из них за счет родительских средств получает питание 93 человека, за счет субвенций краевого финансирования - 108 детей. Для 16 детей из числа подвозимых и детей с ОВЗ (12 детей с ОВЗ. 4-подвозимых) организовано второе горячее питание. Для воспитанников дошкольного образования организовано 4-х разовое питание, в групповых комнатах. Питание организовано согласно 10-дневному циклическому меню, соответствует нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия.

Спортивный комплекс школы включает в себя спортивный игровой зал площадью 557 кв.м. Имеются подсобное помещение, тренерская, тренажерная, туалеты и раздевалки для девочек и мальчиков общей площадью 74,1 кв. м. Имеется достаточное количество спортивного оборудования: мячи (60 шт), комплекты лыжного инвентаря (24 шт), гимнастическое оборудование и тренажеры (10 шт). В целом ОО на 95 % оснащено спортивным снаряжением и оборудованием. Имеется малый спортивный зал для занятий адаптивной физкультурой, оборудованный специальными приспособлениями для коррекции отклонений в физическом развитии, но на территории школы нет оборудованной спортивной площадки. В детском саду отсутствует спортивный зал, спортивные мероприятия проходят в школьном зале. В группах имеются спортивные уголки, но оборудования для занятий детей физкультурой недостаточно. Имеются 2 участка для прогулок детей, но на участках мало оборудования для организации детских игр, нет теневых навесов для детей, нет оборудованного физкультурного участка для воспитанников ДОО.

В школе действует ФСК «Витязь» и достаточно хорошо организована спортивно-массовая работа в двух направлениях: спортивно-оздоровительное (гимнастика, волейбол, баскетбол) и физкультурно-оздоровительное, которой охвачены практически все учащиеся.

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. Данные осмотра о состоянии здоровья доводятся до сведения педагогов, родителей. Прививки, диспансеризация проводятся согласно плану. Уголки здоровья оформлены не во всех группах дошкольного образования, отсутствуют памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

В ОО достаточно хорошо организована работа с одаренными детьми. Учащиеся принимают участие в мероприятиях, проводимых учреждениями – операторами по работе с одаренными детьми Курагинского района. В 2015 – 2016 учебном году обучающиеся приняли участие в 7 международных конкурсах, 2 районных научно-практических конференциях. Три научно-исследовательских работы артемовских школьников были отправлены на Всероссийский конкурс исследовательских работ им. Вернадского, 1 работа - на заочный конкурс исследовательских работ «Страна чудес, страна исследований», что говорит о качественной

организации учебно-исследовательской деятельности в ОО. Из 10 районных конкурсов, проводимых Центром, Артемовские школьники успешно приняли участие в 6 мероприятиях. В 2 районных конкурсах: «Живая классика» и «Лучшая школьная газета» - стали победителями. Из 22 мероприятий, проводимых для детей художественной и коммуникативной одаренности, учащиеся Артемовская СОШ №2 приняли участие в 15 районных мероприятиях и заняли 9 призовых мест. Проводится работа и с воспитанниками ДОО: реализуются программы «Попрыгунчики», «Волшебный мир квиллинга», проекты социальной направленности, они принимают участие в конкурсах, массовых мероприятиях школьного и поселкового уровня.

В ОО действует детская организация «Фортуна», деятельность которой ОО успешно представили на краевом конкурсе «КШП» - слете общественных объединений края. В ОО организовано радиовещание школьного радиоузла «РадиоШок», с помощью которого освещаются все значимые мероприятия. Хорошо работает школьная редакция: регулярно выпускается газета «АРТиШОК», ребята самостоятельно создают и верстают газету, в которой освещают не только школьную жизнь, достижения учащихся школы на районном и краевом уровнях, события, происходящие в г.Артемовске. На сайте ОО есть логотип и девиз школьного научного общества учащихся «Галилей», информация о деятельности ШНОУ и о том, как в школе организована учебно – исследовательская работа. Своевременно на страничке «Работа с одаренными детьми» обновляются достижения детей в очных районных, окружных, всероссийских мероприятиях.

В ОО лицензировано дополнительное образование, реализуется 13 дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ (далее ДООП): 5 ДООП художественной направленности, 3 - технической, 2-социально-педагогической, 1- естественнонаучной, 2- физкультурно-спортивной. Кроме того, у ОО заключен договор о сотрудничестве с МАОУ ДО «Центр дополнительного образования». Артемовские школьники занимаются по программе социально-педагогической направленности «ИТ-Журналистика». Таким образом, 100 % учащихся охвачено спортивными секциями, занятиями по дополнительным общеразвивающим общеобразовательным программам в ОУ и учреждениях дополнительного образования.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей инвалидов организуется образовательный процесс с учетом особенностей психофизического развития. Созданы специальные условия, с учетом заключения психолого-медико-педагогической комиссии и в соответствии с индивидуальной программой реабилитации ребенка-инвалида. В образовательной организации имеются материальные условия для организации индивидуальной работы с обучающимися: компьютерный класс, программы, библиотечный фонд, в расписании школы имеется информация об индивидуальных занятиях и консультациях. Имеется малый спортивный зал, в котором есть для занятий различные тренажеры. В соответствии со всеми требованиями к занятиям оборудован кабинет учителя-дефектолога. Имеется кабинет логопеда, в котором множество развивающих игр для занятия по логопедии. Отмечено наличие в ОО узких специалистов (психолог, дефектолог, логопед, социальный педагог). В плане работы узких специалистов имеется информация о консультациях, тренингах, работе по запросам родителей. В ОО отсутствуют пути перемещения 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.

В ОО обращают серьезное внимание на патриотическое воспитание, реализуется специальная программа гражданско-патриотического воспитания. Стал традиционным школьный турнир «Памяти О.Шуляка» по баскетболу, посвященный земляку, погибшему в

г.Грозном, организована деятельность волонтерского отряда «ДЕЛО», который стал победителем районного конкурса «Лучший волонтерский отряд» в 2015-2016 учебном году, созданы условия для активного взаимодействия молодежи с ветеранскими организациями, такими как «Союз ветеранов боевых действий Курагинского района» и «Совет ветеранов г. Артемовска». В ОО выстроены связи по социальному партнерству в области военно-патриотического и гражданского воспитания с отрядом Красноярского ОМОНа, представители отряда ежегодно приезжают и организуют выставку боевого оружия, показательные выступления (реконструкция боевых действий).

В результате в ОО сложились свои традиции, свой школьный уклад, дети вежливы, аккуратно одеты, здороваются с посетителями школы, с уважением относятся к труду взрослых.

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 Артемовская СОШ №2, ОО находится на достаточном уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает всем 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 в развитии своих творческих способностей и интересов, участие в конкурсах и олимпиадах, физкультурных и спортивных мероприятиях различного уровня.

Основные дефициты:

Имеются предписания надзорных органов.

Отсутствие в учреждении кнопки экстренного вызова охраны, информационного стенда схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников.

Отсутствие путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Наличие предписаний надзорных органов.

Не оборудована на территории спортивная площадка, как для школьников, так и для дошкольников, нет теневых навесов для детей.

Рекомендации:

- Оборудовать на территории школы спортивную площадку; теневые навесы для детей.

-Разработать Положение, отражающее Правила приема на обучение по ДООП, реализуемых в Школе, Положение о количестве учащихся в объединениях (группах), их возрастные категории, продолжительность учебных занятий;

-Привести в соответствие с требованиями к ДООП все программы, по которым учащиеся получают дополнительное образование.

- Спланировать работы: по установке путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья, по устранению предписаний надзорных органов;

- Разместить 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:

-30 учащихся в возрасте от 14 лет -15%,

-30 педагогов ОО, в том числе 13 классных руководителей, 8 воспитателей – 97%;

- 3 члена администрации- 100%,
- 186 родителей - 92%.

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

- удовлетворены по данному критерию 92 % респондентов;
- не удовлетворены 3 % респондентов;
- затруднились дать ответ 5 % респондентов.

Учащиеся отметили высокий уровень компетентности педагогических работников ОО, вежливости и доброжелательности. Респонденты отметили, что в школе существуют хорошие традиции, которые передаются из поколения в поколение. В ОО работают секции и кружки, но хотелось бы разнообразия во внеурочной деятельности. Препятствиями в достижении высокого уровня удовлетворенности являются, по мнению респондентов, следующие дефициты:

- недостаточно высокая степень удовлетворенности разнообразием кружков и секций – 10%.

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

- удовлетворены по данному критерию - 90 % респондентов;
- не удовлетворены - 2 % респондентов;
- затруднились дать ответ - 8 % респондентов.

Респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников школы, предлагаемыми образовательными услугами в организации. Считают, что учителя школы работают с детьми в вежливой, доброжелательной форме, справедливо оценивают достижения в учебе их детей, большинство считают, что в классе у их ребенка хороший классный руководитель.

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

- большая загруженность детей домашними заданиями, сложные школьные программы;
- учителя не всегда учитывают индивидуальные особенности ребенка.

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

- удовлетворены по данному критерию - 90% респондентов;
- не удовлетворены - 0 % респондентов;
- затруднились дать ответ - 10 % респондентов.

По результатам процедуры НОКО на все вопросы были даны положительные ответы с высоким процентом: администрация компетентна в принятии решений, в ОО доброжелательная атмосфера и нравственно - психологический климат. В среде педагогов чувствуется взаимовыручка и поддержка. Некоторые моменты, все же немного меняют целостную картину благополучия:

- 10% педагогов считают, что их успехи не замечаются администрацией и коллегами;
- 20% педагогов не удовлетворены отношением учащихся к предмету и себе лично;
- 25% не устраивает размер заработной платы.

В анкетах классных руководителей просматривается благоприятная атмосфера: взаимопонимание, доверие. Единственным низким показателем является отсутствие общих интересов и увлечений педагогов и учащихся.

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 иногда бывают разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом. В коллективе сложились доброжелательные взаимоотношения, работники корректны и вежливы, уровень вежливости составляет 100%.

Выводы:

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

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности являются:

- возникающие разногласия между администрацией и коллективом;
- учителя не всегда учитывают индивидуальные особенности ребенка;
- недостаточно высокая степень удовлетворенности разнообразием кружков и секций;
- отсутствие общих интересов и увлечений педагогов и учащихся.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

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

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

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-94% не удовлетворены - 2% затрудняются ответить-4%	удовлетворены-90 % не удовлетворены – 6 % затрудняются ответить-4%	удовлетворены-84% не удовлетворены - 9% затрудняются ответить-7 %
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-85% не удовлетворены - 4% затрудняются ответить-11%	удовлетворены-87% не удовлетворены - 3% затрудняются ответить-10%	удовлетворены-100% не удовлетворены - 0% затрудняются ответить-0%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	да-82% нет-3% затрудняются ответить-15%	да-73% нет-0% затрудняются ответить-27%	

Результаты анкетирования респондентов на дошкольной ступени образования.

Показатели, критерии.	Результаты
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены-75 % Затруднились ответить 6%, Не удовлетворены - 19%.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены - 97% Не удовлетворены - 3%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Да-88% Нет-0 % Затруднились ответить- 12%

Анкетирование выявило:

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

-**выше среднего 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.

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

- 14% респондентов отмечают большую загруженность детей домашними заданиями.

Родители считают, что в ОО нужно улучшить питание. Чаше подключать родителей для помощи педагогам. Внедрять новые программы. В каждый класс обеспечить современным оборудованием, мебелью. Разнообразить дополнительное образование. респонденты отметили, что в детском саду недостаточно обеспечение развивающими игрушками, игровым оборудованием для организации образовательной деятельности. Участок детского сада недостаточно оснащен оборудованием привлекательным для детей, на игровых участках нет теневых навесов.

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

- 17 % хотят видеть в своей школе и детском саду новое оборудование,

- 13% не уверены, что качество образования, получаемое в школе, соответствует современным требованиям;

- 40% не устраивает разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников и воспитанников по интересам во внеурочной деятельности.

Среди педагогов школы выявлена проблема в части материально-технического оснащения:

- 60% не удовлетворены материально-техническим обеспечением учебного процесса;

- 20% педагогов не удовлетворены отношением учащихся к предмету и себе лично.

Рекомендации:

- 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

Л.И. Моисеенко

Е.С. Протасова

А.И. Мелькис

Ю.А. Горобцов

Дата 28.04.2017 г.