

# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Артёмовская средняя школа № 2 (дошкольное образование)

## **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 муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Артёмовская средняя школа № 2 (дошкольное звено).

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 (*№ 4 от 23.09.2016 года*), НОКО в 2017 году была проведена в ОО в период с 24.04.2017 г по 29.04.2017г.

## **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 респондента: 32(64%) родителя; 8(89%) педагогов 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 17 апреля по 28 апреля 2017 года.

-Оценка качества работы по другим критериям – в период с 24 апреля по 28 апреля 2017 года.

-Исследование работы образовательной организации и электронного представительства ОО проводилось командой экспертов в количестве 4 человек.

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

### **Оценка образовательной организаций по результатам 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. № 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.

**Сайт не анализирую, данных по сайту у меня нет,**

**Оценка образовательной организации по результатам предоставления услуг: комфортности условий, 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.

С целью изучения данного критерия проведен анализ каждого его показателя.

**Материально-техническое и информационное обеспечение ДОО.**

Детский сад расположен в здании школы и занимает часть школьного здания первого и второго этажей. Площадь, занимаемая ДОО составляет 829 квадратных метров, численность воспитанников составляет 83 ребёнка, 50 семей.

В ДОО оборудованные 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 с целью организации питания детей. 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 кабинете школы, 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.

75% родителей, по данным анкетирования, удовлетворены материально-техническим обеспечением в ОО, 6% анкетированных родителей затруднились ответить на данный вопрос, а 19% дали отрицательную оценку.

**Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников.**

Работе по укреплению здоровья детей и обеспечению безопасности уделяется недостаточно внимания. В детском саду отсутствует спортивный зал, в группах имеется недостаточно оборудования для занятий детей физкультурой, нет оборудованного физкультурного участка для воспитанников ДОО. Имеются 2 участка для прогулок детей. На участках мало оборудования для организации детских игр, нет тентовых навесов для детей, что говорит о нарушении требований СанПин, в которых говорится следующее: « Для защиты детей от солнца и осадков на территории каждой групповой площадки устанавливаются тентовые навесы». Большинство родителей выражали недовольство расположением участков ДОО, которые расположены рядом с котельной, имеющееся оборудование на участках грязное, дети дышат грязным воздухом, и из-за этого сокращается время прогулок.

Медицинское обслуживание воспитанников ДОО осуществляют работники амбулатории, которая находится в помещении школы. В школе есть договор на медобслуживание детей. Прививки, диспансеризация проводятся согласно плану. Уголки здоровья оформлены не во всех группах, отсутствуют памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

В ДОО организовано 4-х разовое питание воспитанников : завтрак, второй завтрак (сок или фрукты), обед и полдник. 12.5% анкетированных родителей не удовлетворяет полдник для детей. На продукты питания имеются сертификаты соответствия. В пищеблоке имеется современное оборудование для приготовления пищи, продукты хранятся в складском помещении.

В соответствии с требованиями пожарной безопасности в ДОО оборудованы пожарные выходы, которые находятся в рабочем состоянии, имеются в достаточном количестве средства пожаротушения. ДОО оборудовано пожарной сигнализацией. Предписания надзорного органа по пожарной безопасности по детскому саду устранены.

В образовательной организации нет информационного стенда схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников.

Охрана организации в ночное время, выходные и праздничные дни осуществляется сторожами. «Тревожной кнопки» и видеонаблюдения в ДОО нет, хотя в школе имеется видеонаблюдение. В штатном расписании ДОО есть единица дежурного по режиму, в обязанности которого входит вести журнал регистрации всех посещающих учреждение, ограничивать вход посторонним лицам.

#### **Условия для индивидуальной работы с воспитанниками.**

В детском саду созданы условия для индивидуальной работы с детьми: в ДОО работает музыкальный руководитель, инструктор по ФИЗО, педагог психолог. В ДОО имеются свободные помещения, предназначенные для работы медперсонала, но так как медсестры нет, свободные места можно использовать для индивидуальной работы с детьми.

#### **Наличие дополнительных образовательных программ.**

Лицензии на реализацию дополнительного образования в ДОО нет. Педагоги используют в работе с детьми авторские программы по здоровьесбережению, художественно- эстетическому, познавательному развитию детей. При анкетировании родителей выяснилось, что 44 % родителей детей, посещающих ДОО не удовлетворены организацией работы по интересам воспитанников ОО, 41%

анкетированных родителей удовлетворены организацией данной работы, а 15 % затруднились ответить на вопрос.

**Наличие возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах.**

Работа по развитию у детей творческих способностей в ДОО ведется на низком уровне. Воспитанники редко принимают участия в конкурсах, массовых мероприятиях, олимпиадах, смотрах.

Администрация не работает с базой данных одарённых детей «Маленький талант».

**Наличие возможности оказания психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся .**

На сайте ДОО имеется информация о психолого- педагогической работе, организована работа консультационного пункта.

В групповых приёмах имеется информация о социальной помощи ( льготы для детей- инвалидов, детей из многодетных семей, детей, находящихся под опекой и выплата компенсации части родительской платы).

**Наличие условий организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.**

В ДОО нет специального инвентаря и специальных учебных мест для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также обеспечение доступности входных путей снаружи и внутри здания.

В числе *положительных результатов* эксперты отмечают следующее: в ОО созданы санитарные условия, условия для ухода, присмотра и образовательной работы с воспитанниками, созданы условия для питания детей, выполняются требования противопожарной безопасности.

#### **Рекомендации:**

1. Определить пути решения вопроса по обеспечению оборудованием и установлению тентовых навесов на детских игровых площадках ДОО, пополнению и обновлению МТБ ОО.
2. Проанализировать цикличное меню и сделать полдник более полноценным.
3. Организовать кружковую работу с учетом мнения родителей.

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

При оценке компетентности работников было выявлено, что в детском саду работают 9 педагогических работников, включая старшего воспитателя ДОО. Из них 100% имеют педагогическое образование, 44% - педагогов имеют высшее образование, 56% - средне-специальное. 78% педагогов аттестованы на соответствие занимаемой должности, 22 % имеют 1 квалификационную категорию. Все педагоги своевременно прошли курсовую подготовку.

Педагоги участвуют в МО воспитателей района, принимают участие в конкурсах профессионального мастерства педагогов, способствующих профессиональному росту.

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

- удовлетворены по данному критерию 91% респондентов
- не удовлетворены 6 % респондентов;
- затруднились дать ответ 3 % респондентов.

Респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников ДОО, предлагаемыми образовательными услугами в организации. Считают, что педагоги ДОО работают с детьми в вежливой, доброжелательной форме. 97% анкетированных родителей удовлетворены качеством знаний, которые получает ребёнок в ДОО.

Достичь высокого уровня удовлетворенности педагогам помогают, по мнению респондентов, следующие факторы:

- достаточно дружный коллектив, в котором воспитывается ребенок;
- 88% респондентов отмечают высокий уровень профессионализма педагогов;
- 91% анкетированных родителей удовлетворены услугами предоставляемыми ДОО

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

- удовлетворены по данному критерию 100% респондентов;

Педагоги ответили, что спорные вопросы с администрацией не приходится решать: их нет, и мнение педагогов учитывается на 88%, администрация ДОО и школы компетентна в принятии решений, отметили 100% педагогических работников. Имеется возможность повышать профессиональный уровень, отметили 100% респондентов. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера отметили 88% педагогов, со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива-88%. Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении .

Созданная система работы ДОО позволяет максимально удовлетворить потребность и запросы родителей, тем не менее 17% родителей считают, что их мнение не всегда учитывается при организации деятельности ОО, не всегда достигается взаимопонимание между родителями воспитанников и педагогами по вопросам воспитания детей.

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

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности являются:

- не достаточно организовано взаимодействие педагогов с родителями воспитанников при планировании совместной деятельности ДОО;
- недостаточно организована работа по авторским программам. (кружковая работа)

## Оценка образовательной организации по результатам 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 организации, во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально количество респондентов.

Ответы были переведены в проценты.

<b>Показатели, критерии.</b>	<b>Результаты анкетирования</b>
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Итоги анкетирования показали, 75 % в целом устраивают условия, создаваемые для ребёнка в ДООУ, Затруднились ответить 6% родителей, 19 % родителей не удовлетворены материально-техническим обеспечением ДООУ.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Качество дошкольного образования в условиях введения ФГОС играет особую, важную роль для родителей. 97 % родителей оказание этой услуги устраивает, они довольны качеством образования, 3% родителей воспитанников не удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг.
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию	88%- анкетизируемых родителей, которые готовы рекомендовать МБДОУ родственникам и знакомым, 12%- родителей затруднились ответить на данный вопрос.

родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	
--	--

Анкетирование выявило:

- **средний уровень** удовлетворенности родителей и педагогов ОО, материально-техническим обеспечением организации;
- **высокий уровень** удовлетворенности родителей, качеством предоставляемых образовательных услуг;
- **высокий уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

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

1. Система работы в образовательном учреждении способствует развитию коммуникативных способностей ребенка, познавательной активности, развивает память детей, хорошо организована работа по образовательной деятельности детей.

Часть родителей считают, что детский сад недостаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием для организации образовательной деятельности. Участок детского сада недостаточно оснащен оборудованием привлекательным для детей, на игровых участках нет теневых навесов.

2. Администрации ДОО недостаточно уделяет внимание организации дополнительных образовательных услуг средством организации кружковой, студийной работы с дошкольниками.

3. Отсутствие узких специалистов в ОО (учителя-логопеда)

Достаточно единодушны в высокой оценке качества результатов образовательной деятельности **педагогические** работники учреждения. 87.5% респондентов (педагогических работников) считают, что цели образовательного процесса соответствуют содержанию основной образовательной программы, затруднились ответить на данный вопрос 12.5 % педагогов.

#### **Рекомендации:**

- применять различные формы методической работы с педагогами;
- обсудить с общественностью и родителями воспитанников перспективы развития материально-технической базы ОО и пути благоустройства территории игровых участков ДОО;
- пересмотреть формы работы с воспитанниками в свободное от занятий время;

#### **Рекомендации образовательной организации 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 повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.***

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

дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами:

Л.И. Моисеенко

З.И. Пашкова

А.И. Мелькис

Ю.А. Горобцов

30.04.2017г.