

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МКОУ ДЕТЛОВСКАЯ СОШ № 12

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 МКОУ Детловская СОШ № 12 (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 28.03.2017 года*), НОКО в 2017 году была проведена в ОО (МКОУ Детловская СОШ № 12) в период с 01.04.2017 г по 12.04.2017г.

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 51 респондента: 22 родителей; 11 обучающихся старше 14 лет, 16 педагогов, в том числе 8 классных руководителей, 2 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 01 апреля по 7 апреля 2017 года.
- Оценка качества работы по другим критериям - в период с 5 апреля по 10 апреля 2017 года.

- Исследование работы образовательной организации и электронного представительства ОО проводилось командой экспертов в количестве 5 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;
- Правила внутреннего распорядка обучающихся;
- 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.

Основные информационные дефициты:

- неполные данные об Учредителе (отсутствие Ф.И. О. руководителя)
- отсутствие образовательных программ начального общего образования, среднего общего образования;
- образовательная программа основного общего образования оформлена не в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС (в части рабочих программ по учебным предметам);
- отсутствие плана финансово-хозяйственной деятельности.

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

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о заместителях руководителя образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- 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.

Основной информационный дефицит:

- отсутствие контактных телефонов и адреса электронной почты у заместителя.

По третьему блоку представлена следующая информация:

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

На сайте ОО недостаточно полно представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительства.

Замечания: На сайте ОО отсутствуют: образовательные программы начального общего образования, среднего общего образования, план финансово-хозяйственной деятельности. Образовательная программа основного общего образования оформлена не в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС, в части рабочих программ по предметам учебного плана.

Рекомендации:

- опубликовать образовательные программы начального общего образования, среднего общего образования;
- опубликовать план финансово-хозяйственной деятельности;
- предоставить на сайте информацию о наличии приемных часов администрации ОО и о принятых решениях по итогам обращения граждан;
- привести в соответствие информацию об Учредителе.

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.

Образовательная организация Детловская СОШ №12 (далее ОО) находится в типовом двухэтажном кирпичном здании общей площадью – 1734,4 кв. м. ОО имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное и горячее водоснабжение, канализацию. Проектная мощность здания рассчитана на 250 ученических мест. В данное время обучается 40. Имеется группа дошкольного образования. Численность воспитанников ДОУ составляет 15 человек из 15 семей.

Осуществляется подвоз 13 учащихся из населенных пунктов п.Загорье и п.Заречный на школьном автобусе, отвечающем требованиям ГОСТа по утвержденному маршруту. Документация ОО по организации подвоза обучающихся соответствует предъявляемым требованиям. При организации подвоза учащихся соблюдаются все требования безопасности: директором издается приказ об открытии маршрута, 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. Здание оборудовано охранно-пожарной сигнализацией. В организации работает 3 сторожа, в обязанности которых входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение, ограничивать доступ посторонним лицам. Охранная сигнализация и кнопка экстренного вызова охраны отсутствует. Нет информационного стенда схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников.

В ОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса. Имеется 11 учебных оборудованных кабинетов: кабинеты русского языка, иностранного языка, истории, информатики, физики, биологии и химии, географии, обслуживающего труда, математики, музыки, 2 кабинета начальных классов. Практически во всех классах есть копировальная техника, кабинет химии-биологии оборудован проектором и МФУ. В ОО функционирует кабинет информатики с 8 компьютерами, сервером, проектором, обеспечен выход в Интернет с каждого рабочего места со скоростью 56 кбит/с, что явно недостаточно для внедрения информационно - коммуникационных технологий в образовательный процесс. Для организации учебно-воспитательного процесса используется 10 компьютеров и 17 ноутбуков. В целом оснащение компьютерной техникой в ОО (на 2 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.

В ДОУ обеспечены санитарные условия для воспитанников: теплые туалеты, раковины для умывания детей, оборудованы отдельные моечные комнаты для мытья и хранения посуды с целью организации питания детей, имеется групповая комната для проведения воспитательно-образовательного процесса. Эта комната детского сада эстетично оформлена силами родителей и работников учреждения. В ДОУ проводятся музыкальные занятия для детей, имеется компьютер для работы педагогического персонала, есть доступ к сети Интернет, но очень ограниченный (интернет работает только в отдельных местах школы), имеется небольшое количество методической литературы.

Библиотека образовательного учреждения укомплектована печатными и цифровыми образовательными ресурсами практически по всем предметам учебного плана (используется районный обменный фонд). Фонд школьной библиотеки составляет 2772 экземпляра, из них: 768 учебников (19 шт. на 1 ребенка), 2004 единиц художественной литературы (50 шт. на 1 чел). Режим работы библиотеки: с 10 до 13-00. Библиотека оборудована рабочим местом - компьютер без выхода в Интернет. Читального зала в школьной библиотеке нет. Обеспечение учебными пособиями и художественной литературой школьников для организации образовательного процесса достаточное.

Работает школьная столовая. Учащиеся школы питаются согласно графику, утвержденному директором. В кухне имеется все необходимое оборудование и кухонный инвентарь. Горячим питанием охвачено 40 школьников (100%), 17 школьников получает двухразовое питание. Из них за счет родительских средств получает питание 4 человека, за счет субвенций краевого финансирования – 36 человек. Для детей из числа подвозимых, детей ОВЗ организовано второе горячее питание. Дошкольникам организовано 3-х разовое питание в групповой комнате, рекомендуемый СанПиН второй завтрак не проводится. Питание соответствует 10-дневному цикличному меню, нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия.

Спортивный комплекс школы включает в себя спортивный игровой зал площадью -178,4 кв.м. Имеются подсобные помещения с двумя раздевалками и инвентарной комнатой, туалет. Спортивный зал оборудован согласно требованиям для проведения занятий по легкой атлетике, спортивным играм. Спортивного инвентаря для занятий гимнастикой, лыжной и общефизической подготовкой школьников и проведения спортивных игр достаточно. В учебно-вспомогательном помещении ОО оборудована лыжная база. На территории школы имеется спортивная площадка, которая эффективно используются в весенне-осенний период для занятий по легкой атлетике и спортивным играм, русской лапте. 100% школьников являются членами физкультурно-спортивного клуба «Детловский» и участвуют во всех спортивных мероприятиях школьного уровня. Воспитанники ДОУ занимаются общефизической подготовкой в спортивном зале школы, где достаточно оборудования для занятий детей физкультурой. На участке детского сада есть физкультурная площадка, имеется участок для прогулок детей, на котором оборудован теновой навес, но работа по укреплению здоровья детей и обеспечении безопасности дошкольников ведётся на недостаточном уровне.

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. В ДОУ не оформлены уголки здоровья, отсутствуют памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

В ОО организована работа с одаренными детьми. Детловские школьники принимают участие в мероприятиях, проводимых учреждениями – операторами по работе с одаренными детьми Курагинского района - МАОУ ДО «Центр дополнительного образования» (далее Центр), МБОУ ДО «Курагинский ДДТ» (далее ДДТ). В 2015-2016 году обучающиеся ОО приняли участие в 7 международных конкурсах, одной районной научно - практической

конференции. Из десяти районных конкурсов, проводимых Центром. Школьники приняли участие в пяти мероприятиях для детей интеллектуальной одаренности. Из 22 мероприятий, проводимых ДДТ для детей художественной и коммуникативной одаренностей, обучающиеся ОО приняли участие в 6 районных мероприятиях. На сайте ОО есть логотип и девиз школьного научного общества учащихся «Познание», есть информация о деятельности ШНОУ, об организации учебно- исследовательской деятельности учащихся.

В ОО лицензировано дополнительное образование, но не приняты нормативно-локальные акты, не разработаны дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы (далее ДООП) и по факту в ОО не организовано дополнительное образование для обучающихся среднего и старшего звена. Внеурочная деятельность в начальной школе организована через работу кружков: «Веселые нотки», «Гибкая лоза», «Проектная деятельность», «Волшебный мир сказки», «Развиваем интеллект». В группе дошкольников условия для индивидуальной работы с детьми не созданы, но работает музыкальный руководитель, который занимается с дошкольниками в кабинетах школы. Работа по развитию у детей творческих способностей в ДОУ не ведется. Для воспитанников проводятся различные мероприятия к праздничным датам, но они не принимают участия в районных конкурсах, массовых мероприятиях, олимпиадах, смотрах, с базой данных одарённых детей «Маленький талант» работа не проводится.

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. В образовательной организации частично имеются условия для организации индивидуальной работы с обучающимися: программы, библиотечный фонд, в расписании школы отсутствует информация об индивидуальных занятиях и консультациях. Частично обеспечена работа в ОО узких специалистов (психолог, дефектолог, социальный педагог). В школе нет логопеда. и не организовано сетевое взаимодействие с учреждениями района по организации логопедической работы для детей с ОВЗ. В плане работы узких специалистов имеется информация о консультациях, тренингах, работе по запросам родителей. В ОО отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В ДОО отсутствуют узкие специалисты: логопед, психолог, работа с родителями воспитанников на постоянной основе не организована. В ОО 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 детей с ОВЗ в учреждении разработаны в полном объеме. Имеются индивидуальные учебные планы, разработаны адаптированные общеобразовательные программы.

В ОО сложился свой школьный уклад, дети вежливы, аккуратно одеты, здороваются со взрослыми посетителями, 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 МКОУ Детловская №12, ОО находится на достаточном уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации частично отвечает требованиям к образовательной организации, обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья школьников, организовано питание обучающихся. В ОО частично обеспечена возможность обучающимся в развитии своих творческих способностей и интересов, участие в конкурсах и олимпиадах, физкультурных и спортивных мероприятиях различного уровня.

Основные дефициты:

Отсутствие путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Не организовано сетевое взаимодействие с учреждениями района по организации логопедической работы для детей с ОВЗ.

В расписании школы отсутствует информация об индивидуальных занятиях и консультациях.

Не организовано дополнительное образование для обучающихся 5-11 классов, воспитанников ДОУ.

Отсутствие в учреждении охранной сигнализации и кнопки экстренного вызова охраны, информационный стенд схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников

Низкая скорость подключения к сети Интернет. Решить вопрос администрации ОО с ПАО «Ростелеком» о подключении ОО по технологии ADSL и увеличению скорости доступа в сеть Интернет до 2 Мгб/сек. не представляется возможным, так как износ сетей в с. Детлово составляет 80%, и проведение каких-либо работ в ближайшее время не планируется.

Рекомендации:

1. Спланировать работы по установке путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2. Определить пути решения вопроса о наличии в ОО охранной и тревожной сигнализации.

3. Организовать сетевое взаимодействие с учреждениями района по оказанию логопедической работы для детей с ОВЗ.

4. Разработать и включить в расписание работы ОО индивидуальные занятия и консультации с обучающимися.

5. Разработать ДООП и организовать дополнительное образование в ОО, ДОУ.

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

7. Оформить уголки здоровья, разработать памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

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:

-11 учащихся в возрасте от 14 лет- 28%;

-16 педагогов ОО, в том числе 8 классных руководителей -100%;

-22 родителя-75%.

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

- удовлетворены по данному критерию 61 % респондентов;

- не удовлетворены 5 % респондентов;

- затруднились дать ответ 34 % респондентов.

Обучающиеся удовлетворены доброжелательностью и вежливостью педагогических работников школы: 73 %, считают, что учителя школы общаются с ними в вежливой, доброжелательной форме, 73% также удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами в дополнительном образовании.

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

- недостаточно высокая степень удовлетворенности профессионализмом работников и администрации школы -27%;

- отсутствие достаточного количества разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности -73%;

- 27 % не порекомендовали бы данную школу своим друзьям, знакомым.

С целью сближения и развития доверительных взаимоотношений между участниками образовательного процесса, по мнению учеников необходимы классные часы, на которых необходимо обсуждать проблемы класса.

Анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди родителей / законных представителей продемонстрировало следующие результаты:

- удовлетворены по данному критерию 80 % респондентов;

- не удовлетворены 6 % респондентов;

- затруднились дать ответ 14 % респондентов.

Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности высокий. 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:

- в учебном заведении недостаточно работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься ребенок- 36%;

- в школе недостаточно проводится мероприятий, которые полезны и интересны детям - 18%.

При анализе анкет учащихся и родителей/законных представителей были высказаны пожелания:

- необходимо организовать и открыть кружки, спортивные секции;

- привлекать молодых специалистов, т.к. в школе существует нехватка кадров.

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

- удовлетворены по данному критерию - 80% респондентов;

- не удовлетворены - 16 % респондентов;

- затруднились дать ответ - 4 % респондентов.

Педагоги ответили, что спорные вопросы с администрацией приходится решать не часто-7%, и мнение педагогов учитывается на 86%, администрация школы компетентна в принятии решений, отметили 93% педагогических работников. Имеется возможность повышать профессиональный уровень, отметили 100% респондентов. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера отметили 93% педагогов, со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива-87%. Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении считают 93% опрошенных.

Препятствиями в достижении максимально высокого уровня удовлетворенности являются, по результатам опроса, из данных ответов были сделаны выводы:

- 47% опрошенных не удовлетворены возможностью пользоваться Интернетом;

- 20% недостаточно разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности.

Среди классных руководителей так же было проведено анкетирование. Результаты показали высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетентности во взаимоотношениях между педагогами, детьми и их родителями. Респонденты отметили:

- педагоги и ученики имеют хорошую связь и взаимопонимание;

- классные руководители разговаривают со своими подопечными «по душам»;

- родители учащихся обращаются за помощью и советом по вопросам воспитания детей в семье;

- в классном коллективе обмениваются информацией вне школьной программы и знают об увлечениях и домашних условиях жизни своих учеников;

- педагоги испытывают моральное удовлетворение, получают удовольствие от общения с учениками своего класса.

Большая часть педагогов доверяют решение проблем класса активу школьного коллектива. Следовательно, существует связь и доверительные взаимоотношения.

Но выявлены и недостатки.

-62% отметили отсутствие возможности бывать вместе со своими учащимися в театрах, кинотеатрах, на выставках, концертах;

- педагоги не видят необходимости общения со своими учениками в социальных сетях (25%), используют этот вид общения с целью обсуждения домашних заданий (38%);

-50 % не имеют общего с учащимися увлечения, постоянного занятия, не связанное со школьными делами.

Администрация образовательного учреждения в количестве 2 человек прошла процедуру анкетирования. По результатам обработки результатов было выявлено, что, по мнению администрации, в школе отсутствуют традиции, что мешает сплочению школьного коллектива, 50% не видят в организации команду единомышленников.

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:

-не организовано взаимодействие педагогов с учениками и родителями при планировании совместной деятельности ОО;

- отсутствие у классных руководителей общих с учащимися занятий, не связанных со школьными делами

- отсутствие традиций;

- не удовлетворяющее участников образовательного процесса количество кружков и секций.

Рекомендации:

- разработать совместные воспитательные мероприятия с родителями и обучающимися, воспитанниками ДОУ;

- скоординировать работу педагогического коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с обучающимися и воспитанниками;

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

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-86%	удовлетворены-73%	удовлетворены-70%
	не удовлетворены - 9%	не удовлетворены -19 %	не удовлетворены - 19%
	затрудняются ответить-5%	затрудняются ответить-8 %	затрудняются ответить-11%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-72%	удовлетворены-40%	удовлетворены-80%
	не удовлетворены - 12%	не удовлетворены - 34 %	не удовлетворены - 0%
	затрудняются ответить-16%	затрудняются ответить-26 %	затрудняются ответить-20%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	да-55%	да-0%	
	нет-9%	нет-27%	
	затрудняются ответить-36%	затрудняются ответить-73%	

Анкетирование выявило:

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

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

- 36% респондентов не удовлетворены разнообразием кружков, секций;
- 18% родителей считают неудовлетворительной возможность выхода в Интернет;
- 18% родителей не знают о работе детских организаций.

Среди педагогов школы выявлена проблема во взаимоотношениях внутри коллектива:

- 47% педагогов не удовлетворены возможностью выхода в Интернет;
- 20% респондентов не устраивает разнообразие кружков и секций;
- 27% педагогов не устраивает оборудование кабинетов.

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

- 73 % отметили, что не имеют возможности выйти в Интернет;
- 27% считают, что качество знаний, которая дает ОО, соответствует современным требованиям.

Ученики хотели бы в школе: наладить отопление, привлечь к работе молодых специалистов, организовать спортивные секции, обновить спортивный инвентарь. Обновить оборудование и мебель школы. Провести интернет в кабинет информатики. Посадить деревья. Обустроить площадку на улице.

Рекомендации:

- пересмотреть индивидуальные и дополнительные формы работы с обучающимися, как на уроке, так и во внеурочное время;
- применять различные формы методической работы с педагогами;
- обсудить с общественностью и учениками перспективы и пути улучшения материально-технической базы ОО, в том числе увеличение скорости Интернета, доступ к нему учащихся;
- 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

Е.С. Протасова

А.И. Мелькис

Ю.А. Горобцов

Дата 13.04.2017 г.