**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Актельская общеобразовательная школа им. М.В. Карамаева»**

**Анализ**

**проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2018 году**

**составила:**

**Директор АНО «ЦСОН «Доверие»**

**Качина О.В.**

**2018 год**

**Анализ**

**проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2018 году Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения**

**«Актельская общеобразовательная школа им. М.В. Карамаева»**

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), 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 качества образования исследовалось качество образовательной деятельности в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Актельская общеобразовательная школа им. М.В. Карамаева».

**Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 1 от 16.07.2018г.**

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Министерства образования и науки РФ от 15.09.2016г. № АП- 87/02вн. Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), в т. ч. качество информирования через Интернет-сайты, информационные стенды и таблички; безопасность, благоустройство и комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность и компетентность сотрудников ОО; удовлетворённость потребителей образовательных услуг качеством образовательной деятельности ОО.

**Цели и задачи проведения независимой оценки качества образования.**

**Цели реализации независимой оценки качества работы МОУ**:

1. Улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
2. Установление диалога между образовательными организациями и гражданами – потребителями услуг;
3. Повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

**Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:**

1. Выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
2. Получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
3. Выявление соответствия предоставления информации о работе ОО на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. Интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
5. Формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;
6. Подготовка предложений для улучшения качества работы МОУ.

**Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения независимой оценки входило получение информации о деятельности образовательного учреждения, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной процедуры (НОК) было обработано:

**22 анкеты респондентов** – родителей - для выявления мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Актельская общеобразовательная школа им. М.В. Карамаева».

Период проведения исследования: оценка качества работы по критериям была проведена по графику в период с 16 июля 2018 года по 30 сентября 2018 года.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности муниципального бюджетного образовательного учреждения.

**I критерий**

**«Оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».**

**(максимум 40 баллов)**

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации**»** проводилось методом изучения информации, представленной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, и оценивалось по следующим показателям:

**1.1.** Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации;

**1.2.** Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

**1.3.** Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы ОО;

**1.4.** 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).

Независимая оценка качества образования организации по информированию потребителей через сайт МОУ проводилась на основании 4 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.

Интернет-сайты МОУ должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации МУ и качестве предоставляемых услуг.

**Итоги оценки качества образовательной деятельности организаций, касающиеся открытости и доступности информации**

Максимальное количество баллов по всем четырем блокам – 40 баллов, что составляет 100%. Общее количество набранных баллов при 40 возможных – 19 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг по критерию «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте» на 47%.

Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен в ***Диаграмме1***.

 Информация об организации представлена не полностью, имеются значительные недостатки (информация не структурирована, частично не актуальна).

**II критерий**

**Оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

**(максимум 70 баллов).**

Исследование по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**»** проводилось методом анкетирования родителей, и оценивалось по следующим показателям:

**2.1.** Материально-техническое и информационное обеспечение организации;

**2.2.** Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

**2.3.** Наличие необходимых условий для организации индивидуальной работы с обучающимися;

**2.4.**Наличие дополнительных образовательных программ;

**2.5.** 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, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях;

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

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

**Итоги оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

Оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность на основании 7 показателей, наивысший балл – 10 баллов по каждому блоку, соответственно максимальное число возможных баллов – 70, что составляет 100%.Общее количество набранных баллов при 70 возможных – 41 балла, что характеризует удовлетворенность получателей услуг по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на58%.

Показатели МОУ (в баллах) по критерию «Комфортность условий и доступность получения в ОО организации услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ» представлены в Таблице 2.

***Диаграмма2***

Из таблицы видно, что учреждение показало результаты выше среднего уровня.

**III критерий**

**«Оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся доброжелательности, вежливости, компетентности работников» (максимум 20 баллов)**

**Критерий - «Доброжелательность,вежливость и компетентность работников» оценивался по двум показателям:**

**3.1.** Доброжелательность и вежливость работников;

**3.2.** Компетентность работников.

Оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся доброжелательности, вежливости, компетентности работников на основании 2 показателей, наивысший балл – 10 баллов по каждому блоку, соответственно максимальное число возможных баллов – 20, что составляет 100%. Общее количество набранных баллов при 20 возможных – 16 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» на 81%.

***Диаграмма 3***

Анализ мнений потребителей образовательных услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» показал высокий результат, что положительно характеризует деятельность учреждения.

**IV критерий**

**Оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций**

**(максимум 30 баллов).**

Критерий «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» оценивался по трем показателям:

* 1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;
	2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;
	3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

***Диаграмма № 4***

Сводный показатель по общей удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации составляет 68%, представлен в Диаграмме 4.

Удовлетворены материально-техническим обеспечением организации 67% респондентов.

Качеством предоставляемых образовательных услуг удовлетворены 70% родителей.

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 70% опрошенных родителей.

**Выводы по критериям и рекомендации ОО**

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

1. Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющих образовательную деятельность на сайте ОО, выявили, что информация об организации представлена не полностью, имеются значительные недостатки (информация не структурирована, частично не актуальна). Необходимо отметить, что для полноты сведений, организации, необходимов полной мере использовать возможности обратной связи пользователей с администрацией и воспитателями ОО.
2. Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на основании анализа сайтов ОО выявил, что сайт содержит не достаточный объем информации по всем показателям.
* учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю образовательной организации организовать работу по приведению в соответствие информации об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации; по проведению внутреннего аудита (технического и содержательного), по его результатам свести к минимуму выявленные информационные дефициты. Продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры родителей.

Оценивая комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, 61% родителей довольны материально-техническим и информационным обеспечением ОО, в образовательной организации необходимо улучшить условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанниками), для развития творческих способностей учащихся.

По мнению 69% родителей, в образовательном учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные работники, более 58% опрошенных удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, качеством предоставляемых образовательных услуг и готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворѐнности родителей качеством образовательной деятельности руководителю образовательного учреждения необходимо:

1. Организовать информационно - разъяснительную работу по всем вопросам, касающимся качества образовательной деятельности;
2. Своевременно информировать родителей о состоянии и развитии материально - технической базы образовательной организации, дополнительных образовательных программах, условиях для индивидуальной работы с воспитанниками.

 Проанализировав полученные результаты, руководителю образовательной организации необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании образовательной организации и продолжить работу по созданию доступной среды для детей – инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

**Рекомендации образовательным учреждениям по повышению качества работы**

**Критический**

**Оптимальный**

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**

**МОУ.**

1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта МОУ, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

**Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.**

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

 3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

**Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.

2. Разработать систему мер для поощрения работников.