**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Ильинская средняя общеобразовательная школа»**

**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**

**«Ильинская средняя общеобразовательная школа»**

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 «Ильинская средняя общеобразовательная школа».

**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:

**30 анкет респондентов** – родителей - для выявления мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Ильинская средняя общеобразовательная школа».

Период проведения исследования: оценка сайтов МОУ, оценка качества работы по критериям была проведена по графику в период с 16 июля 2018 года по 30сентября 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 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 – 27 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг по критерию «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте» на 67%.

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

 Информация об организации представлена полностью, но имеются незначительные недостатки (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 – 43 балла, что характеризует удовлетворенность получателей услуг по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на61%.

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 – 14 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» на 69%.

***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 58%, представлен в Диаграмме 4.

Удовлетворены материально-техническим обеспечением организации 54% респондентов.

Качеством предоставляемых образовательных услуг удовлетворены 63% родителей.

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 57% 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 в целом, представлена основная необходимая информация. Однако необходимо отметить, что для полноты сведений, организации, необходимовполной 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 достаточный объем информации по всем показателям, с незначительными недостатками.
* 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 необходимые 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 выявленном 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.