

Отчет

о проведении независимой оценки качества оказания образовательных услуг в образовательных учреждениях Миллеровского района в 2016 году

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных учреждений Миллеровского района

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных учреждений 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»).

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности образовательных учреждений Миллеровского района.

Оценивались открытость и доступность информации об образовательных учреждениях (далее – ОУ), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты и информационные стенды и таблички; безопасность, благоустройство и комфортность на территории и внутри зданий; доброжелательность и компетентность сотрудников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности.

В соответствии с решением Общественного Совета (протокол №2 от «20» января 2016 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 8 образовательных учреждениях.

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели реализации независимой оценки качества работы:

- 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 представления информации о работе ОУ 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 ОУ.

Объекты независимой оценки учреждений

Независимая оценка проводилась, в отношении 8 образовательных учреждений района: 4 - общеобразовательных учреждений, 3 - дошкольных образовательных учреждений. 1 – учреждение дополнительного образования.

Период проведения исследования: оценка была проведена в период с мая по ноябрь 2016 года.

Исследование работы образовательных учреждений проводилось Общественным Советом, созданным при Управлении образования Миллеровского района.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

Независимая оценка в местах представления образовательных услуг проводилась по четырем основным блокам критериев:

- I. Открытость и доступность информации об ОУ
- II. Комфортность условий и доступность получения в ОУ услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
 - 2.1. Безопасность и комфортность территории ОУ.
 - 2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОУ.
- III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОУ.
 - 3.1. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющиеся в процессе общения по телефону.
- IV. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОУ.
 - 4.1. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

Методика и инструментарий исследования

В рамках данной независимой оценки было проведено анкетирование 462 респондента–родителей для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОУ.

В результате исследования обнаружены, оценены и основные параметры качества образовательной деятельности ОУ.

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно

В целом на сайтах обследованных ОУ достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Замечания: на всех обследованных сайтах недостаточно представлена информация об оказываемых услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОУ.

Оценка комфортности условий и доступности получения в образовательном учреждении услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, одной из составляющих комфортности является внешнее благоустройство территории школы; не менее важный показатель - безопасность подходов к зданию.

В числе положительных результатов эксперты отмечают следующее: территория всех ОУ ограждена; отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения; в наличии оборудованный вход.

Во всех школах имеются гардероб; спортивные залы, оборудованные столовые с местами для мытья рук; предусмотрены источники питьевой воды; в наличии туалеты для мальчиков и девочек; отсутствуют разбитые оконные стекла. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

В целом ОУ соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий. Территории школ безопасны с точки зрения доступности. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных учреждений

По результатам проведения анкетирования в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. Экспертами были совершены звонки во все образовательные учреждения. Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставляемой информации.

Замечания следующие: в ответе чаще всего указывалось название организации, но не назывались ФИО, принявшего звонок, и его должность.

Результаты оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг

В опросе приняли участие 218 респондентов – родителей обучающихся. Анкетирование проводилось в период проведения публичных отчетов образовательных организаций, что позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально большое число респондентов.

Полученные результаты и выводы

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей всех ОО уровнем обучения.

По результатам анкетирования отмечено, что чаще всего родители обращаются по вопросам обучения и воспитания к классным руководителям.

Опрос показал, что родители имеют возможность посещать открытые мероприятия, участвовать в работе родительских советов.

Рейтинг образовательных учреждений

1. Рейтинг общеобразовательных учреждений согласно набранному количеству баллов:

- МБОУ лицей №7 – 67,5 балла;
- МБОУ гимназия №1 – 65, 6 балла,
- МБОУ Криворожская СОШ – 65,4 балла;
- МБОУ СОШ № 4 – 54,2 балла.

2. Рейтинг дошкольных образовательных учреждений согласно набранному количеству баллов:

- МБДОУ детский сад №2 – 72,4 баллов;
- МБДОУ детский сад №12 – 72,2 балла;
- МБДОУ Волошинский детский сад- 70,8 балла,

3. Рейтинг учреждений дополнительного образования согласно набранному количеству баллов:

- МБОУДОД ДДиЮ- 67,5 балла

Рекомендации образовательным учреждениям по повышению качества работы

1. Образовательным учреждениям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

2. 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.

3. Разработать стандарт получения информации по телефону.

4. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных учреждений.