

Справка о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности в ГО г.Нефтекамск Республики в 2016 году.

Цель исследования - проанализировать качество услуг в образовательных организациях ГО г.Нефтекамск Республики Башкортостан.

Задачи исследования:

- провести анализ открытости и доступности информации об организациях;
- изучить комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в соответствующих организациях;
- выявить коммуникативную эффективность организаций (степень доброжелательности, вежливости и компетентности работников);
- охарактеризовать удовлетворенность качеством услуг в организациях.

Объектом исследования явились образовательные организации ГО г.Нефтекамск Республики Башкортостан, утвержденные Общественным советом.

Предмет исследования – качество услуг в образовательных организациях ГО г.Нефтекамск Республики Башкортостан

Методы сбора информации:

- опрос в виде бумажных анкет родителей и обучающихся образовательных учреждений;
- on-line анкетирование родителей и обучающихся образовательных учреждений;
- контент-анализ сайтов образовательных организаций сотрудниками организации - оператора.

Расчет показателей производился в соответствии с письмом Министерства образования Республики Башкортостан № 08-10/641 от 19.09.2016 г.

Обработка результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных в MSExcel.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций (далее НОКОД), осуществляющих образовательную деятельность на территории муниципальных образований, организуется в соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

НОК ОД проводится на основе показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных приказом Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Независимая оценка проводилась на основе принципов открытости и доступности информации об образовательных организациях.

Для сбора сведений, организацией – оператором были проведены следующие мероприятия: анкетирование потребителей услуг с 1 по 31 октября 2016 года в форме бумажных анкет и онлайн опрос на сайте Управления образования ГО г.Нефтекамск, а также контент-анализ сайтов образовательных организаций.

Все результаты сведены в соответствии с письмом Министерства образования Республики Башкортостан № 08-10/641 от 19.09.2016 г. и представлены в следующей таблице:

	ИТОГОВЫЕ баллы																							
	СОШ №11	СОШ №15	СОШ №16	СОШ с.Амзя	СОШ с.Ташкиново	Лицей №1	Гимназия №1	Башкирская гимназия	ДОО №2	ДОО №30	ДОО №31	ДОО №32	ДОО №34	ДОО №35	ДОО №36	ДОО №38	ДОО №39	ДОО №40	ДОО №41	ДОО №42	ДОО №43	ДОО №44	Дворец творчества	ДЮСШ
1.1 Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	8,6	8,7	8,5	5,1	7,3	7,9	8,8	9,1	7,9	9,7	8,4	8,8	9,5	9,2	8,9	9,1	7,0	8,6	8,1	8,6	9,0	9,4	9,0	9,3
1.2 Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	8,7	9,3	8,3	5,0	6,6	7,5	6,5	7,9	7,8	8,0	8,6	8,8	8,8	9,3	9,3	8,3	6,8	9,1	8,2	8,3	9,2	8,9	9,1	9,4
1.3 Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, 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 организации	8,5	8,2	7,9	4,0	8,0	6,2	8,6	8,9	6,9	8,0	7,6	6,4	7,8	7,5	7,9	7,4	6,5	7,9	7,2	6,9	7,6	8,3	8,2	7,9
1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	8,4	5,7	5,0	4,4	5,7	4,3	5,6	6,1	4,7	5,9	5,2	4,9	5,6	5,5	5,6	5,2	4,7	5,7	5,1	5,1	5,6	5,8	5,4	5,8
2.1 Материально -техническое и информационное обеспечение организации	8,2	7,4	4,9	4,3	7,4	6,5	8,6	9,6	4,3	6,2	4,6	4,8	5,6	4,9	5,3	5,3	4,5	4,9	5,3	4,7	6,0	5,6	8,2	6,1
2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	7,7	8,4	6,6	5,0	7,8	6,3	6,5	8,3	7,9	8,9	6,6	6,9	8,2	7,2	7,4	6,9	5,6	5,6	7,2	8,5	7,9	8,1	8,1	6,7
2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися	8,3	7,5	5,1	4,2	6,7	6,5	6,7	9,4	6,5	6,9	6,0	5,7	6,7	6,0	6,6	6,5	5,7	6,6	6,2	5,5	6,3	6,8	7,5	6,4
2.4 Наличие дополнительных образовательных программ	8,6	5,5	5,0	4,4	5,0	4,6	7,8	6,6	5,8	8,2	5,4	4,7	6,6	5,9	5,8	6,7	4,7	6,1	5,3	7,5	7,1	5,3	7,7	6,2
2.5 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в	8,8	6,1	4,7	5,0	6,5	5,6	5,7	6,5	5,3	5,9	4,7	5,1	5,9	4,9	5,9	5,1	4,5	6,0	5,8	5,2	5,6	5,3	8,8	9,0

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	8,7	5,9	4,8	5,0	6,5	5,5	4,4	8,4	5,8	9,3	4,9	4,6	6,7	5,2	6,5	6,2	5,9	6,0	4,9	5,3	5,8	5,1	6,4	6,8			
2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	8,3	5,6	4,2	4,0	4,7	4,3	4,6	6,1	6,7	6,1	4,3	4,3	7,3	4,6	5,7	5,0	4,3	5,1	4,7	5,2	4,5	6,0	7,9	5,6			
3.1 Доброжелательность и вежливость работников	97,3	98,7	97,9	94,7	99,1	66,7	92,0	98,6	97,9	100,0	100,0	100,0	98,1	100,0	100,0	94,0	99,0	100,0	100,0	87,3	99,3	100,0	98,7	100,0			
3.2 Компетентность работников	97,4	99,1	97,9	93,4	99,1	63,6	90,9	98,8	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,2	98,4	100,0	100,0	87,3	99,3	100,0	98,7	100,0			
4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	97,3	99,6	100,0	88,2	94,6	63,6	91,5	100,0	93,1	100,0	99,2	97,3	96,2	92,0	98,7	94,0	96,3	100,0	84,0	87,3	97,1	90,9	98,7	99,2			
4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.	97,9	99,1	100,0	94,7	98,2	69,7	91,5	99,4	98,6	100,0	100,0	100,0	98,1	100,0	100,0	94,0	97,9	100,0	96,0	87,3	99,3	100,0	100,0	100,0			
4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	97,4	99,1	97,9	94,7	96,4	66,7	90,9	99,2	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	92,0	99,4	92,8	99,5	100,0	100,0	87,3	99,3	100,0	98,7	100,0			

Итоговые результаты по критериям

	СОШ №11	СОШ №15	СОШ №16	СОШ с.Амзя	СОШ с.Ташкиново	Лицей №1	Гимназия №1	Башкирская гимназия	ДОУ №2	ДОУ №30	ДОУ №31	ДОУ №32	ДОУ №34	ДОУ №35	ДОУ №36	ДОУ №38	ДОУ №39	ДОУ №40	ДОУ №41	ДОУ №42	ДОУ №43	ДОУ №44	Дворец творчества	ДЮСШ
1 критерий	25,8	26,3	24,7	14,2	21,9	21,6	23,9	25,8	22,6	25,6	24,6	24,0	26,1	26,1	26,2	24,9	20,4	25,7	23,5	23,8	25,7	26,6	26,3	26,5
2 критерий	58,6	46,3	35,3	31,9	44,7	39,3	44,2	54,8	42,1	51,6	36,6	36,1	47,1	38,7	43,2	41,8	35,1	40,3	39,4	41,9	43,2	42,2	54,6	46,9
3 критерий	194,7	197,8	195,8	188,2	198,2	130,3	183,0	197,4	196,6	200,0	200,0	200,0	198,1	200,0	200,0	189,2	197,4	200,0	200,0	174,6	198,5	200,0	197,4	200,0
4 критерий	292,6	297,8	297,9	277,6	289,2	200,0	273,9	298,6	290,3	300,0	299,2	297,3	294,3	284,0	298,1	280,7	293,7	300,0	280,0	261,8	295,6	290,9	297,4	299,2
ИТОГО	571,8	568,2	553,8	511,8	554,0	391,2	524,9	576,7	551,6	577,2	560,3	557,3	565,6	548,8	567,4	536,6	546,6	565,9	542,9	502,2	563,0	559,7	575,6	572,6

Среднее значение качества по критерию 1 по городу Нефтекамск составляет 24,3 балла. Ниже среднего по городу: МОБУ СОШ с.Амзя, МОБУ СОШ с.Ташкиново, МОАУ «Лицей №1», МОАУ «Гимназия №1», ДОУ №2, ДОУ №32, ДОУ №39, ДОУ №41, ДОУ №42. В ходе проводившейся экспертизы были выявлены факторы, повлиявшие на снижение показателя:

- на момент проверки официальный сайт МОБУ СОШ с.Амзя не функционировал;
- практически все организации имеют недочеты в части заполнения тех или иных подразделов раздела «Сведения об образовательной организации»;
- практически все организации имеют недочеты в части заполнения информации о педагогических работниках;
- на официальных сайтах всех дошкольных организаций, а также ряда общеобразовательных организаций и организаций дополнительного образования (МОАУ СОШ №11, МОАУ «Лицей №1», ДЮСШ) нет возможности отправки обращения граждан (кроме электронной почты и телефона) – электронных форм для обращения, гостевых, форумов;
- ни одна из организаций не предоставляет сведения о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию, а также результаты такого рассмотрения (МОБУ СОШ с.Ташкиново на официальном сайте есть информация об обращениях и ответы к ним).

Среднее значение качества по критерию 2 по городу Нефтекамск составляет 43,2 балла. Ниже среднего по городу показали больше половины организаций: МОБУ СОШ №16, МОБУ СОШ с.Амзя, МОАУ «Лицей №1», ДОУ №2, ДОУ №31, ДОУ №32, ДОУ №35, ДОУ №38, ДОУ №39, ДОУ №40, ДОУ №41, ДОУ №42, ДОУ №44.

Дошкольные организации показывают достаточно низкую информационную обеспеченность. Зачастую организации размещают на сайте не всю информацию, поэтому оценить материально-техническую и информационную обеспеченность достаточно проблематично.

Остро стоит вопрос о питании в организациях дополнительного образования, только во Дворце творчества имеется небольшой буфет.

В дошкольных организациях индивидуальная работа с обучающимися представлена только в виде кружковой работы. В ДОУ №2 и ДОУ №42 регулярно проводятся опросы, социологические исследования. О наличии психологической службы судить очень сложно, т.к. на официальных сайтах дошкольных организаций информация представлена не в полном объеме. В общеобразовательных организациях и организациях дополнительного образования, помимо кружковой работы, также проводятся опросы, социологические исследования (ДЮСШ, МОБУ СОШ с.Ташкиново), применяются дистанционные образовательных технологии (МОАУ «Гимназия №1, МОАУ «Лицей №1», Дворец творчества). В общеобразовательных организациях имеется возможность оказания психологической консультации.

О наличии дополнительных образовательных программ также судить сложно, т.к. очень часто на официальном сайте эта информация отсутствует.

Очень плохо на официальных сайтах дошкольных организаций освещается вопрос об участии в конкурсах и олимпиадах.

Информацию о наличии условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов на официальных сайтах организаций найти не удалось.

Среднее значение качества по критерию 3 и 4 по городу Нефтекамск составляет 193,2 и 287,1 балл соответственно. Данные по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» и «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации» были получены в ходе он-лайн опроса получателей образовательных услуг. В опросе приняли участие все образовательные организации ГО г.Нефтекамск. В целом, по полученным цифрам можно судить о высоком уровне

удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников, а также качеством образовательной деятельности организаций.

Средний интегральный показатель качества по городу Нефтекамск составляет 547,7. Ниже среднего показателя по городу показали 7 организаций, это: МОБУ СОШ с.Амзя, МОАУ «Лицей №1», МОАУ «Гимназия №1», ДОУ №38, ДОУ №39, ДОУ №41, ДОУ №42.

На основании полученных результатов, качество работы образовательных организаций ГО г.Нефтекамск, в отношении которых проводилась независимая оценка, находится на высоком уровне. Однако результаты оценки показывают, что существуют проблемные вопросы в работе оцениваемых организаций. Это:

- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций на официальных сайтах;
- создание комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

С целью повышения качества образовательной деятельности рекомендуется включить в план работы комплекс мер по устранению выявленных недостатков:

1. В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организаций на официальных сайтах:
 - обеспечить наполняемость подразделов раздела «Сведения об образовательной организации» достаточной и актуальной информацией о деятельности организации;
 - на официальных сайтах всех организаций обеспечить функционирование инструментов, позволяющих потребителям образовательных услуг вносить предложения;
 - на официальных сайтах всех организаций разместить доступный порядок рассмотрения поступивших обращений, а также результаты их рассмотрения.
2. В целях создания комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:
 - обратить внимание на улучшение материально-технического и информационного обеспечения в организациях;
 - обеспечить наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников;
 - создать условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанниками) и возможности развития их творческих способностей и интересов;
 - обеспечить возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам), а также повысить качество условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Директор МБУ ИМЦ

И.Ф. Кирилук