

**Справка организации – оператора о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности в ГО г.Нефтекамск Республики в 2017 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, включенные в перечень оцениваемых учреждений Общественным советом.

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

**Методы сбора информации:**

- онлайн 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 НОК ОД), 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 30 апреля 2017 года в форме онлайн опроса на сайте Управления образования ГО г.Нефтекамск, а также контент-анализ сайтов образовательных организаций.

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

**ИТОГОВЫЕ баллы**

	МОАУ СОШ №2	МОБУ СОШ №3	МОБУ СОШ №4	МОАУ СОШ №6	МОБУ СОШ №7	МОБУ СОШ №9	МОАУ СОШ №10 «Центр образования»	МОАУ СОШ №12	МОАУ СОШ №13	МОБУ СОШ №14	МДОБУ детский сад №1	МАДОУ детский сад №4	МДОАУ детский сад №5	МАДОУ детский сад №6	МДОБУ детский сад №7	МДОБУ детский сад №8	МДОАУ детский сад №10	МДОБУ детский сад №11	МДОБУ детский сад №12	МАДОУ детский сад №17	МАДОУ «ПРР-детский сад №19»	МДОБУ детский сад №20	МДОАУ детский сад №22	МДОАУ детский сад №23	МАДОУ детский сад №25	МДОАУ детский сад №28	МДОБУ детский сад №29	МАУ ДО ДЮЦ ВЕНЕД	МБУ ДО ДООЦТКиЭ Штурм	МБУ ДО ЦГТДиО	МБУ ДО ДШИ	МБУ ДО ДШИ с.Амзя	МБУ ДО ДМШ	МБУ ДО ДХШ
1.1 Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	9,5	9,5	9,4	8,9	9,1	8,7	9,0	9,1	9,2	9,1	9,0	7,4	9,4	9,6	9,5	9,7	8,6	10,0	7,7	9,1	9,6	9,8	9,4	9,8	9,3	8,6	8,1	8,8	9,7	9,2	9,9	8,7	9,2	6,5
1.2 Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	9,3	9,5	9,4	7,3	9,2	8,6	8,9	9,0	9,1	9,6	9,3	7,9	8,8	9,1	8,9	8,7	9,6	10,0	7,6	9,6	9,4	9,8	9,3	9,8	9,3	9,4	9,3	9,3	8,7	9,7	9,9	9,8	8,0	9,5
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	7,3	7,5	7,1	7,9	7,0	7,0	7,3	9,0	8,1	8,5	7,6	7,2	8,3	7,6	7,3	8,6	8,5	5,0	7,8	8,1	8,3	8,6	8,2	8,8	8,2	8,1	7,8	7,4	8,3	7,4	8,9	8,8	8,0	8,3

	МОАУ СОШ №2	МОБУ СОШ №3	МОБУ СОШ №4	МОАУ СОШ №6	МОБУ СОШ №7	МОБУ СОШ №9	МОАУ СОШ №10 «Центр образования»	МОАУ СОШ №12	МОАУ СОШ №13	МОБУ СОШ №14	МДОБУ детский сад №1	МАДОУ детский сад №4	МДОАУ детский сад №5	МАДОУ детский сад №6	МДОБУ детский сад №7	МДОБУ детский сад №8	МДОАУ детский сад №10	МДОБУ детский сад №11	МДОБУ детский сад №12	МАДОУ детский сад №17	МАДОУ «ЦРР-детский сад №19»	МДОБУ детский сад №20	МДОАУ детский сад №22	МДОАУ детский сад №23	МАДОУ детский сад №25	МДОАУ детский сад №28	МДОБУ детский сад №29	МАУ ДО ДЮЦ ВЕНЕД	МБУ ДОДООЦТКиЭ Штурм	МБУ ДО ЦТГТДиО	МБУ ДО ДШИ	МБУ ДО ДШИ с.Амзя	МБУ ДО ДМШ	МБУ ДО ДХШ		
улучшение работы организации																																				
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)	4,2	4,4	4,1	3,8	4,0	3,9	4,4	3,9	4,0	4,6	3,6	4,2	4,2	4,5	4,2	4,6	4,4	6,0	3,7	5,0	4,4	4,7	4,0	4,8	4,0	4,1	3,6	4,5	4,0	4,4	4,9	4,7	3,8	4,3		
2.1 Материально - техническое и информационное обеспечение организации	7,0	7,4	7,2	7,0	5,9	7,3	5,6	8,0	7,8	8,7	4,8	7,4	6,5	8,5	7,8	5,9	6,1	7,0	5,4	5,6	7,3	8,1	8,1	7,3	7,1	4,9	4,4	4,8	5,6	4,9	8,4	6,4	8,5	8,4		
2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	7,1	7,6	7,9	7,3	7,6	7,7	7,7	7,0	8,1	7,3	7,7	5,5	7,9	8,2	7,6	8,1	9,5	6,0	7,6	8,5	7,7	7,3	7,7	8,4	8,3	8,4	8,3	5,9	4,5	3,3	5,2	4,2	3,1	3,7		
2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися	6,3	5,4	8,9	7,3	5,2	6,4	6,5	4,6	6,1	7,9	5,0	7,8	6,7	7,8	9,2	4,6	5,5	9,5	3,9	4,3	5,7	6,7	3,8	4,8	4,3	7,4	4,1	4,5	5,8	6,0	7,4	7,2	7,3	7,2		
2.4 Наличие дополнительных образовательных программ	8,7	9,5	9,1	8,5	5,7	4,1	4,6	4,1	4,1	6,4	7,9	8,6	8,9	9,0	9,0	7,6	7,8	6,0	3,4	6,2	7,3	9,2	4,7	4,8	7,9	7,2	3,3	9,4	9,5	7,7	9,9	9,7	9,0	6,5		

	МОАУ СОШ №2	МОБУ СОШ №3	МОБУ СОШ №4	МОАУ СОШ №6	МОБУ СОШ №7	МОБУ СОШ №9	МОАУ СОШ №10 «Центр образования»	МОАУ СОШ №12	МОАУ СОШ №13	МОБУ СОШ №14	МДОБУ детский сад №1	МАДОУ детский сад №4	МДОАУ детский сад №5	МАДОУ детский сад №6	МДОБУ детский сад №7	МДОБУ детский сад №8	МДОАУ детский сад №10	МДОБУ детский сад №11	МДОБУ детский сад №12	МАДОУ детский сад №17	МАДОУ «ЦРР-детский сад №19»	МДОБУ детский сад №20	МДОАУ детский сад №22	МДОАУ детский сад №23	МАДОУ детский сад №25	МДОАУ детский сад №28	МДОБУ детский сад №29	МАУ ДО ДЮЦ ВЕНЕД	МБУ ДО ДООЦТКлЭ Штурм	МБУ ДО ЦТГДиО	МБУ ДО ДШИ	МБУ ДО ДШИ с.Амзя	МБУ ДО ДМШ	МБУ ДО ДХШ
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	9,2	9,6	9,5	6,9	7,6	5,6	7,0	4,1	4,8	4,6	4,6	9,3	9,3	7,6	7,8	4,7	4,4	5,9	3,5	4,3	5,4	5,8	5,0	5,8	4,8	5,4	4,9	9,8	9,3	4,5	7,4	6,8	7,0	7,4
2.6 Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	7,1	7,0	7,9	8,6	4,9	5,0	5,7	4,0	6,4	6,1	3,4	5,1	6,5	4,6	4,8	5,6	6,8	5,0	4,7	6,6	5,1	7,3	3,8	6,3	6,3	7,6	3,2	4,0	3,0	3,9	7,3	7,5	4,6	5,4
2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся	4,0	5,9	4,3	3,2	5,7	3,8	3,9	3,6	4,3	4,6	4,9	5,2	5,3	6,1	5,3	4,3	4,1	5,0	3,1	3,9	3,4	7,6	3,5	4,7	2,5	3,8	2,9	4,9	3,5	3,6	6,8	4,5	3,6	6,2

	МОАУ СОШ №2	МОБУ СОШ №3	МОБУ СОШ №4	МОАУ СОШ №6	МОБУ СОШ №7	МОБУ СОШ №9	МОАУ СОШ №10 «Центр образования»	МОАУ СОШ №12	МОАУ СОШ №13	МОБУ СОШ №14	МДОБУ детский сад №1	МАДОУ детский сад №4	МДОАУ детский сад №5	МАДОУ детский сад №6	МДОБУ детский сад №7	МДОБУ детский сад №8	МДОАУ детский сад №10	МДОБУ детский сад №11	МДОБУ детский сад №12	МАДОУ детский сад №17	МАДОУ «ЦРР-детский сад №19»	МДОБУ детский сад №20	МДОАУ детский сад №22	МДОАУ детский сад №23	МАДОУ детский сад №25	МДОАУ детский сад №28	МДОБУ детский сад №29	МАУ ДО ДЮЦ ВЕНЕД	МБУ ДО ДООЦТКиЭ Штурм	МБУ ДО ЦТГТДиО	МБУ ДО ДШИ	МБУ ДО ДШИ с.Амзя	МБУ ДО ДМШ	МБУ ДО ДХШ			
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов																																					
3.1 Доброжелательность и вежливость работников	9,3	9,6	9,7	9,7	9,7	9,5	10,0	9,7	9,9	9,8	9,4	9,7	9,8	9,9	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10	9,6	10,0	10,0	10,0	10,0	9,9	10,0	10,0	10,0	10,0	
3.2 Компетентность работников	9,6	9,7	9,8	9,7	9,7	9,4	10,0	9,8	9,9	9,8	10,0	9,2	9,9	9,9	10,0	9,8	10,0	10,0	10,0	10,0	9,7	10,0	10,0	10,0	10,0	9,6	9,6	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	9,5	9,7	9,8	9,5	9,7	9,5	9,8	8,8	9,0	9,1	8,8	9,5	9,7	9,6	9,7	9,9	9,8	10,0	9,4	10,0	9,7	9,9	9,9	10,0	9,0	10	10,0	10,0	10,0	9,2	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.	9,7	9,7	9,8	9,6	9,8	9,8	9,8	8,8	9,1	9,4	9,4	9,6	9,8	9,7	10,0	9,9	10,0	10,0	10,0	10,0	9,7	10,0	10,0	10,0	9,5	9,6	9,6	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,6	9,7	9,7	9,6	9,7	9,4	9,8	8,7	9,0	9,4	9,4	9,5	9,9	9,6	10,0	9,5	10,0	10,0	10,0	10,0	9,7	9,9	10,0	10,0	10,0	9,2	9,6	10,0	10,0	9,9	9,9	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	

Итоговые результаты по критериям



Результаты онлайн анкетирования показывают, что респонденты в целом положительно оценивают качество услуг, предоставляемых образовательными организациями. Поэтому контент-анализ сайта оказывает очень большое влияние на итоговые результаты.

Содержание сайтов образовательной организации регламентируется Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013г. №582, Приказом Рособнадзора от 29 мая 2014г. №785

При анализе сайтов были выявлены следующие недочеты:

1. Не обновленная информация (обновление информации должно происходить в течении 10 дней)
2. Отсутствие документа по ссылке (проверять)
3. Документы в формате \*.doc. Рекомендация - загружать файлы в формате .pdf или картинки для упрощения просмотра документов заинтересованными лицами
4. Нерабочие сервисы по отправке обращений гражданами или их отсутствие, неактивные форумы. Рекомендации – организовать на сайтах возможность взаимодействия участников образовательного процесса с организацией (форумы, чаты, электронные сервисы для обращений) и обеспечить их работоспособность.

Для проверки обработки обращений граждан, во все проверяемые организации были отправлены вопросы. Были использованы сервисы для отправки обращений, а также электронная почта. В первую очередь проверялась работоспособность сервисов, в случае если сервис не работал, вопрос отправлялся электронной почтой.

Из 34 проверяемых организаций, ответная реакция на вопрос была получена от 9 организаций, это: МОБУ СОШ №3, МОБУ СОШ №4(ответ не полный, коротко, не официально), МОБУ СОШ №7, МОБУ СОШ №9 (ответ не развернутый, с просьбой подойти лично), МОАУ СОШ №10 №Центр образования» (ответ пустой), МБУ ДО ДЮОЦ Венед, МБУ ДО ЦТТДиЮ (коротко), МБУ ДО Детская школа искусств, МБУ ДО Детская художественная школа.

#### **Замечания по организациям:**

##### **МБУ ДО ЦТТДиЮ**

- все документы необходимо скачивать
- подраздел Структура и органы управления отсутствуют, информация о структуре и органах управления есть только в образовательных программах
- информация о материально-техническом оснащении очень скудная
- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений

##### **МДОБУ детский сад №12**

- имеются нерабочие ссылки
- на сайте информация выставлена не в полном объеме
- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений

##### **МАДОУ «ЦРР-детский сад №19»**

- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений
- отсутствует информация об организации обучения и воспитания обучающихся с

ОВЗ

- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений

##### **МОАУ СОШ №10 «Центр образования»**

- нет сведений о порядке приема
- нечитаемый документ о финансово-хозяйственной деятельности
- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений

##### **МОБУ СОШ №7**

- отчет по самообследованию – информация об оснащенности учащихся компьютерами не достоверная

- документы по дополнительным образовательным программам старые (утв. 2014г.)
- вкладка «Инклюзивное образование» - документы старые, свежей информации нет (инф. 2015 года)

- все документы приходится скачивать
- документы по дошкольному и школьному отделам не систематизированы
- сайт дошкольного отдела обновляется крайне редко (последняя новость декабрь 2016г.)
- задать вопрос директору ОО через сервис Обратной связи не удалось – не грузится
- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений

#### **МОБУ СОШ №9**

- Устав в старой редакции
- пункт Гостевая книга есть, но страница отсутствует
- информация о рук-ве и зам-ях рук-ля находится во вкладке Структура и органы управления – рекомендуется переместить информацию во вкладку Руководство.

Педколлектив.

- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений

#### **МБУ ДО Детская музыкальная школа**

- выкладывать документы в \*.pdf
- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений

#### **МБУ ДО Художественная школа**

- нет отчета о самообследовании
- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений

Среднее значение качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по городу Нефтекамск составляет 30,4 балла (из 40 возможных). Ниже среднего по городу: МОБУ СОШ №2, МОБУ СОШ №4, МОАУ СОШ №6, МОБУ СОШ №7, МОБУ СОШ №9, МОАУ СОШ №10, МДОБУ детский сад №1, МАДОУ детский сад №4, МДОБУ детский сад №7, МДОБУ детский сад №12, МДОБУ детский сад №29, МБУ ДО ДЮЦ ВЕНЕД, МБУ ДО Детская музыкальная школа, МБУ ДО Детская художественная школа. В ходе проводившейся экспертизы были выявлены факторы, повлиявшие на снижение показателя:

- электронные сервисы для отправки обращений и предложений у некоторых организаций имеются, но не работают;

- ни одна из организаций не предоставляет сведения о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию, а также результаты такого рассмотрения.

Среднее значение качества по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» по городу Нефтекамск составляет 43,7 балла (из 70 возможных). Ниже среднего по городу показали следующие организации: МОБУ СОШ №7, МОБУ СОШ №9, МОАУ СОШ №10, МОАУ СОШ №12, МОАУ СОШ №13, МДОБУ детский сад №1, МДОБУ детский сад №8, МДОБУ детский сад №12, МАДОУ детский сад №17, МАДОУ «ЦРР - детский сад №19», МДОАУ детский сад №22, МДОАУ детский сад №23, МАДОУ детский сад №25, МДОБУ детский сад №29, МБУ ДО ДЮЦ Венед, МБУ ДО ДООЦТКиЭ Штурм, МБУ ДО ЦТТДиЮ, МБУ ДО Детская музыкальная школа.

Организации дополнительного образования показывают достаточно низкую информационную обеспеченность. Зачастую организации размещают на сайте не полную информацию, поэтому оценить материально-техническую и информационную обеспеченность достаточно проблематично.

Не в полном объеме на сайтах организаций отражена индивидуальная работа с обучающимися. Максимальные 10 баллов по этому пункту получили только МОБУ СОШ №4 и МДОБУ детский сад №7.



Информации о наличии условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов на официальных сайтах организаций очень мало. Рекомендация – создать отдельную вкладку и регулярно обновлять информацию (на сайте МОБУ СОШ №7 есть вкладка Инклюзивное образование, только документы датированы 2015 г.).

Среднее значение качества по критерию 3 и 4 по городу Нефтекамск составляет 19,7 (из 20 возможных) и 29,2 (из 30 возможных) балла соответственно. Данные по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» и «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации» были получены в ходе онлайн опроса получателей образовательных услуг. В целом, по полученным результатам 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 123,0 (из 160 возможных). Ниже среднего показателя по городу показали следующие организации: МОБУ СОШ №7, МОБУ СОШ №9, МОАУ СОШ №10 «Центр образования», МОАУ СОШ №12, МОАУ СОШ №13, МДОБУ детский сад №1, МДОБУ детский сад №8, МДОБУ детский сад №12, МАДОУ детский сад №17, МАДОУ «ЦРР - детский сад №19», МДОАУ детский сад №22, МАДОУ детский сад №25, МДОБУ детский сад №29, МБУ ДО ДООЦТКиЭ Штурм, МБУ ДО ЦТТДиЮ, МБУ ДО Детская музыкальная школа.