

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
МБДОУ БРАГИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД № 14 «КОЛОСОК».

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее НОКО), 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 исследовалось качество образовательной деятельности образовательной организации МБДОУ Брагинский детский сад №14 «Колосок» (далее ДОО).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о проведении НОКО на территории Курагинского района, утвержденное приказом № 224 от 23.09.2016г. управления образования администрации Курагинского района.

Оценивались открытость и доступность информации об ОО в т.ч. качество информирования через Интернет-сайт; комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО. (*методики утверждены Общественным советом, протокол №3 от 10.10.2016 г.*)

В соответствии с решением Общественного совета при управлении образования (*№ 5 от 28.03.2017 года*), НОКО в 2017 году была проведена в ОО (МБДОУ Брагинский детский сад №14 «Колосок») в период с 29.03.2017 г по 04.04.2017г.

Цели и задачи проведения НОКО.

Цели реализации НОКО:

Провести независимую оценку качества деятельности ОО с целью улучшения информированности потребителей о качестве образовательных услуг и предоставления участникам отношений в сфере образования соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии образовательной организации, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение НОКО включало решение следующих задач:

- Оценить качество образовательной деятельности ОО, касающейся открытости и доступности информации об образовательной организации;
- Оценить качество образовательной деятельности ОО, касающейся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- Определить с ответственность предоставляемого образования потребностям потребителей, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;
- Сформировать предложения по повышению качества работы ОО.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения НОКО входило получение разнообразной информации о ДОО. НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках НОКО ОО было проведено:

- Анкетирование 27 респондентов: 22 родителей; 5 педагогов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- Контент-анализ информации на сайте ДОО.

Период проведения исследования.

- Оценка сайта ДОО была проведена в период с 29 марта по 04 апреля 2017 года.
 - Оценка качества работы по другим критериям – в период с 31 марта по 03 апреля 2017 года.
 - Исследование работы образовательной организации и электронного представительства ДОО проводилось командой экспертов в количестве 5 человек.
- В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности ДОО.

Оценка образовательной организации по результатам открытости и доступности информации.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ДОО проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса.

Результаты, полученные по данному критерию для ДОО, представлены в Приложении.

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 ДОО 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 положительной репутации ДОО и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного, оценка сайта ДОО осуществлялась по следующим параметрам:

- Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;
- Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

Исследование интернет-сайта ДОО осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

По первому блоку отмечается, что на сайте ДОО представлена практически вся следующая информация:

- Полный почтовый адрес ДОО (*субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, номер дома, почтовый индекс*);
- Информация об Учредителе (*наименование, ФИО руководителя, телефон, электронный и почтовый адреса, ссылка на сайт учредителя*);
- Устав ДОО с копией титульного листа;
- Копия лицензии с приложением;
- Правила внутреннего распорядка воспитанников;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Образовательные программы организации;
- Соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №785 от 29.05.2014 г.;
- Информационная оперативность (обновление не реже одного раза в месяц).

По второму блоку отмечается, что на сайте ДОО представлена практически вся следующая информация:

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество;
- Указание уровня образования;
- Стаж работы;
- Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;
- Наименование направления подготовки (или) специальности, данные о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке;

Основные информационные дефициты:

- отсутствие информации о квалификации педагогических работников.

По третьему блоку отмечается, что на сайте ДОО представлена следующая информация:

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону.
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной почте.
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

В числе положительных результатов оценки пользовательской доступности и мобильности сайта (блок четвертый) можно отнести следующее:

- Предоставление полной и точной информации по телефону и по электронной почте с соблюдением норм делового этикета.

Основные информационные дефициты четвертого блока:

- не размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации.

Выводы по результатам оценки сайта ДОО:

На сайте ДОО достаточно полно представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительства ДОО.

Замечания: На сайте не представлена информация о принятых решениях по итогам обращения граждан. Не указана квалификационная категория работников учреждения.

Рекомендации:

1. Разместить на сайте ДОО о принятых решениях по итогам обращения граждан.
2. Указать квалификационную категорию работников учреждения.

Оценка образовательной организации по результатам предоставления услуг: комфортности условий, доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке

- размещенной на сайте ДОО;
- организации внешнего благоустройства здания и территории ДОО;
- организации внутреннего благоустройства здания ДОО.

МБДОУ Брагинский детский сад № 14 «Колосок» (далее ДОО) расположен в типовом двухэтажном кирпичном здании, общей площадью – 543,6 кв. м. Учреждение имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное водоснабжение, канализацию. После капитального ремонта, с декабря 2014 года в ДОО функционирует 3 группы. В данное время детский сад посещают 36 детей. Каждая группа имеет игровую комнату, спальную, приёмную, санитарно-гигиенические комнаты. Все помещения, оборудованные необходимой мебелью и оборудованием, в групповых комнатах есть отдельные моечные комнаты для мытья и хранения посуды с целью

организации питания детей. Коридоры и групповые комнаты детского сада эстетично оформлены силами работников учреждения.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ДОО оборудованы выходы, которые находятся в рабочем состоянии, имеется необходимое количество средств пожаротушения. Здание оборудовано охранно-пожарной сигнализацией, устройством «Стрелец – мониторинг». В ДОО 3 сторожа, которые работают в ночное время, в дневное время - дежурный администратор, в обязанности которого входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение, ограничивать доступ посторонним лицам. Охранная сигнализация и кнопка экстренного вызова охраны отсутствует. В здании имеется стенд- схема безопасных маршрутов от ДОО до места проживания воспитанников.

С КГУЗ «Районная ЦРБ» заключен договор «Об оказании и проведении предварительных и периодических медицинских осмотров». Проводятся углубленные осмотры воспитанников, диспансеризация, вакцинация, отслеживается динамика острой заболеваемости детей. Данные осмотра о состоянии здоровья доводятся до сведения воспитателей, родителей. Оформлены уголки здоровья, в приёмных на информационных стендах размещены памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

В ДОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса. В группах создана безопасная предметно-развивающая среда, соответствующая психофизическим особенностям каждого возраста детей, позволяющая решать образовательные и воспитательные задачи, обеспечивать реализацию творческой поисковой активности дошкольников. В групповых комнатах имеются игрушки, дидактический материал. Для организации деятельности специалистов в детском саду имеется методический кабинет с набором методической литературы и дидактических пособий в соответствии с требованиями ФГОС, для повышения профессиональной компетентности педагогов и специалистов учреждения. Методический кабинет оснащен необходимой методической и научно-методической литературой лишь на 15%, необходимым наглядным и раздаточным материалом на 20%, который обновляется и пополняется в большей части самими воспитателями.

В ДОО имеется совмещённый зал для проведения музыкальных и физкультурных занятий, а так же для организации массовых мероприятий с детьми и взрослыми. Зал оборудован музыкальными инструментами: пианино, музыкальный центр, телевизор, магнитофон. Имеется так же оборудование для физкультурных занятий: физкультурные лавочки, спортивные маты, шведская стенка, ковёр, доска ребристая. Для проведения занятий, организации праздников, развлечений в саду недостаточное количество игрового, музыкального и спортивного оборудования.

Учреждение оснащено современной информационно - техническим оборудованием: в методическом кабинете имеется 2 компьютера для работы педагогов, сканер, множительная техника, есть выход в интернет, но это является недостаточным для применения современных технологий в учебно-воспитательном процессе.

В детском саду ведётся работа по укреплению здоровья воспитанников, разработана и реализуется программа «Здоровье», строго соблюдается режим проветривания. Особое внимание уделяется закаливанию детей, через такие упражнения как ходьба босиком, обширное умывание, прогулки в любую погоду. В группах оформлены уголки здоровья, имеются физкультурные центры. В приёмных оформлены информационные стенды для родителей по укреплению здоровья, по предупреждению инфекционных заболеваний, по пропаганде здорового образа жизни. На участке детского сада имеются игровые площадки для прогулок, но нет тентовых навесов для детей. На территории учреждения оборудованы элементы физкультурной площадки на каждой групповой, что не соответствует требованиям СанПина. На игровых детских площадках оборудование недостаточно для организации двигательной деятельности детей.

Трёх разовое питание детей осуществляется в групповых комнатах. При организации питания соблюдаются все физиологические и возрастные нормы в суточной потребности основных продуктов. Питание соответствует 10-дневному циклическому меню, нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия. Пищеблок детского сада оснащен необходимым кухонным инвентарём. Оборудование соответствует требованиям СанПина.

В ДОО работает музыкальный руководитель. Развитие у детей творческих способностей в детском саду ведётся через организацию кружковой работы по художественно- эстетическому,

экологическому направлению. Воспитанники учреждения принимают участие в различных конкурсах, мероприятиях, проводимых сельским клубом. База данных одарённых детей «Маленький талант» не ведётся.

В детском саду нет детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов. На сайте учреждения отсутствует информация для родителей по работе с детьми данной категории. Здание не оборудовано пандусами, отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В ДОО на стендах для родителей имеется нормативная документация для предоставления социальной помощи в виде льгот для детей-инвалидов, детей из многодетных семей, детей, находящихся под опекой.

Вывод:

В целом ДОО Брагинский детский сад №14 «Колосок» находится на достаточном уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации частично отвечает требованиям к образовательной организации. На должном уровне обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья воспитанников, созданы условия для противопожарной безопасности, питания воспитанников организовано в соответствии с разработанным 10-дневным циклическим меню. В ДОО обеспечена возможность воспитанникам в развитии творческих способностей.

Основные дефициты:

- Низкая скорость подключения к сети Интернет.
- Отсутствие путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Отсутствие узких специалистов: педагог-психолог, учитель-логопед, для работы с детьми.
- Не оборудованы тентовые навесы на игровых площадках.
- Недостаточное количество современного игрового, музыкального и спортивного оборудования.

Рекомендации:

1. Определить пути решения вопроса по обеспечению оборудованием детских игровых площадок, пополнению и обновлению МТБ ДОО, методического обеспечения педагогов.
2. Спланировать работы по установке путей перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Организовать сетевое взаимодействие с учреждениями района по консультационной работе узких специалистов.

Оценка образовательной организации по результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

Анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди родителей выявило, что уровень удовлетворенности по данному критерию выше среднего. Выявлены следующие результаты:

- удовлетворены по данному критерию - 91 % респондентов;
- затруднились дать ответ - 9% респондентов.
- 100 % респондентов удовлетворены профессионализмом работников и администрации;
- 96 % анкетированных родителей удовлетворены качеством знаний детей;
- 96 % порекомендовали бы детский сад своим друзьям, знакомым.
- 64 % удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами в дополнительном образовании.

В анкетировании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди педагогических работников были выявлены следующие результаты:

- удовлетворены по данному критерию - 100% респондентов.

Педагоги ответили, что спорные вопросы с администрацией приходится решать очень редко 90% респондентов, и мнение педагогов учитывается на 100%, что администрация ДОО компетентна в принятии решений отметили 100% педагогических работников. Имеется возможность в ОО повышать свой профессиональный уровень, отметили 100% респондентов. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера считают 100% педагогов, со стороны администрации

существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива –100 %. Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении отметили все педагоги детского сада.

Выводы:

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательного учреждения имеет достаточно высокий уровень и удовлетворяет потребностям получателей образовательных услуг.

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности:

- не полностью организовано взаимодействие педагогов с родителями при планировании деятельности ОО.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

- разрабатывать совместные воспитательные мероприятия с родителями воспитанников ДОО.

Оценка образовательной организации по результатам удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Анкетирование проводилось в период проведения выезда экспертов в образовательную организацию, что позволило информировать всех участников образовательных отношений о целях и задачах независимой оценки образовательной деятельности школы, во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально количество респондентов.

Результаты анкетирования респондентов:

Показатели, критерии.	Результаты социологического опроса.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены -82 % затруднились ответить -13% не удовлетворены -5%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены -96 % затруднились ответить -4% не удовлетворены -0%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Да-96% Не знаю -4% Нет-0%

Анкетирование выявило:

- **выше среднего уровень** удовлетворенности родителей ДОО материально-техническим обеспечением организации;

- **высокий уровень** удовлетворенности родителей в ДОО качеством предоставляемых образовательных услуг;

- **высокий уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Опрос родителей и педагогов позволил выявить следующие **дефициты** в организации работы:

- недостаточно современного игрового оборудования, нет теневых навесов для детей на игровых площадках;
- отсутствие современного физкультурного оборудования, как на прогулочных участках, так и в зале детского сада;
- низкая скорость интернета.

Рекомендации:

- рассмотреть возможность перспективы увеличение скорости Интернета;
- обсудить с общественностью и родителями воспитанников перспективы развития материально-технической базы детского сада и пути благоустройства территории ДОО.

Рекомендации образовательной организации по повышению качества работы

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 ОО.

1. Сайт образовательной организации на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

Рекомендации по улучшению уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

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 здании образовательной организации.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами:

Л.И. Моисеенко

З.И. Пашкова

Н.В. Синькова

А.И. Мелькис

Ю.А. Горобцов

Дата 04.04.2017 г.