

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ**

МБОУ МАРИНИНСКАЯ СОШ № 16

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 МБОУ Марининская СОШ № 16 (далее ОО).

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 (*№ 4 от 23.09.2016 года*), НОКО в 2017 году была проведена в ОО (МБОУ Марининская СОШ № 16) в период с 01.02.2017 г по 28.02.2017г.

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 соответствие 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 об ОО. 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 121 респондента: 66 родителей; 31 обучающегося старше 14 лет, 24 педагогов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- Контент-анализ информации на сайте ОО.

Период проведения исследования.

- Оценка сайта ОО была проведена в период с 01 февраля по 15 февраля 2017 года.
 - Оценка качества работы по другим критериям – в период с 16 февраля по 28 февраля 2017 года.
 - Исследование работы образовательной организации и электронного представительства ОО проводилось командой экспертов в количестве 5 человек.
- В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности ОО.

Оценка ОО по критерию открытости и доступности информации.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ОО проводилась на основании 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. Размещение официальных сайтов учреждений и организаций в сети Интернет на современном этапе является ведущим средством обеспечения информационной открытости образовательной системы. Состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта нами рассматривается в качестве ведущего критерия прозрачности деятельности образовательной организации.

Интернет-сайты ОО служат площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволяют наладить взаимодействие с потребителями услуг, позволяют ориентироваться на их запросы и пожелания и убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного, оценка сайта ОО 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 ОО 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 ОО представлена практически вся следующая информация:

- Полный почтовый адрес ОО (*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 ОО с копией титульного листа;
- Копия лицензии с приложением;
- Копия свидетельства о государственной аккредитации с приложениями;

- План финансово-хозяйственной деятельности ОО;
- Правила внутреннего распорядка обучающихся;
- 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 ОО представлена следующая информация:

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о заместителях руководителя образовательной организации: фамилия, имя,

отчество;

- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя,

отчество;

- Указание уровня образования;
- Квалификация;
- Стаж работы;
- Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;
- Наименование направления подготовки (или) специальности, данные о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке;

- Информация о персональном составе других категорий работников.

Выявлены недочеты: в таблице «руководитель и его заместители» и в составе педагогических кадров имеются несоответствия по должностям у некоторых работников.

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

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону.
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной

почте.

Основные информационные дефициты: отсутствие доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

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

- Обновление информации не реже 1 раза в неделю.
- Предоставление полной и точной информации как по телефону, так и по электронной

почте.

- Соблюдение норм делового этикета.

Основные информационные дефициты:

- Размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации;

- Наличие в учреждении приёмных часов администрации учреждения.

Выводы по результатам оценки сайта ОО:

В целом на сайте ОО достаточно полно представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Замечания: - На сайте не представлена информация о наличии приемных часов администрации ОО и о принятых решениях по итогам обращения граждан.

- Несоответствие информации по должностям у некоторых педагогических работников.

Рекомендации:

- предоставить на сайте информацию о наличии приемных часов администрации ОО и о принятых решениях по итогам обращения граждан,

- привести в соответствие информацию по должностям у некоторых педагогических работников.

Оценка образовательной организации по критерию комфортности условий и доступности получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный анализ базируется на оценке:

- информации, размещенной на сайте ОО;
- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;
- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

Образовательная организация МБОУ Марининская СОШ № 16 (далее ОО) находится в кирпичном двухэтажном здании, общей площадью – 2699,8 кв.м. ОО имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, канализацию. Проектная мощность здания рассчитана на 200 ученических мест. В данное время обучается 182 ученика. Осуществляется подвоз 86 учащихся из двух населенных пунктов (п. Прудный, п. Байдово) на школьном автобусе по утвержденным маршрутам. Документация ОО по организации подвоза обучающихся соответствует предъявляемым требованиям.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ОО оборудованы выходы, которые находятся в рабочем состоянии, имеется необходимое количество средств пожаротушения. Здание оборудовано пожарной сигнализацией и автоматической системой оповещения людей при пожаре. В ОО 3 сторожа, в обязанности которых входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение, и ограничивать доступ посторонним лицам. Охранная сигнализация и кнопка экстренного вызова охраны отсутствует.

В ОО функционирует столовая на 80 посадочных мест. В кухне имеется все необходимое оборудование и кухонный инвентарь. Горячим питанием охвачено 177 школьников (97%), 91 школьник получает двухразовое питание. Из них за счет родительских средств получает питание 19 чел, за счет субвенций краевого финансирования - 158 детей. Питание организовано согласно 10-дневному циклическому меню, соответствует нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия.

В ОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса: кабинеты оборудованы школьной мебелью в соответствии с требованиями СанПина. Для организации учебно-воспитательного процесса имеется актовый зал площадью 109 кв.м. В ОО имеется локальная сеть, обеспечен выход в Интернет со скоростью 2 МБ/сек.

Имеются 13 достаточно оборудованных кабинетов по всем предметам учебного плана. В кабинетах русского языка, математики, начальных классов имеются ноутбук и проектор, интерактивные доски. Практически во всех классах есть копировальная техника, кабинет химии-биологии оборудован 6 компьютерами, ноутбуком, проектором и принтером. Функционирует кабинет социально-бытовой ориентировки для реализации программы для детей с ОВЗ, который оборудован ноутбуками и принтерами. В кабинетах истории и иностранного языка для организации учебного процесса имеются ноутбук, принтер и телевизор. В ОО функционирует кабинет информатики с 11 компьютерами, проектором и принтером, в котором обеспечен выход в Интернет с каждого рабочего места.

Администрация ОО и узкие специалисты используют 5 компьютеров и 2 ноутбука, 1 компьютер находится в учительской, 1-в спортзале, 1 – в мастерской. Всего в организации учебно-воспитательного процесса задействовано 42 компьютера. В целом оснащение компьютерной техникой в ОО (на 4 обучающихся - 1 компьютер) достаточно для организации образовательного процесса. Большинство учебных кабинетов имеет необходимое оборудование, наглядность, раздаточный материал. Оснащенность кабинетов физики, химии, биологии, информатики соответствует требованиям к данным кабинетам, так как в них есть необходимое оборудование для проведения лабораторных и практических работ, при кабинетах функционируют лаборатории. Для реализации учебного плана оборудована мастерская по деревообработке на 10 рабочих мест.

В фонде школьной библиотеки 6019 экземпляров литературы, из них: 3338 учебной литературы (18 шт. на 1 ребенка) и 2681 единиц художественной литературы (15 шт. на 1 чел), 133 мультимедийных пособия. Библиотека оборудована рабочим местом (компьютер, принтер) с выходом в Интернет. Читального зала в школьной библиотеке нет. Обеспечение учебными

пособиями и художественной литературой марининских школьников для организации образовательного процесса - достаточно. Режим работы библиотеки с 8 часов до 12 часов 20 минут. Как выяснилось в результате обследования - режим работы библиотеки не удовлетворяет педагогов и обучающихся, так как нет возможности пользоваться услугами библиотеки после уроков.

В ОО имеется спортивный комплекс, включающий в себя спортивный зал площадью 153 кв.м. с двумя раздевалками и инвентарной комнатой, в которой оборудована лыжная база, футбольное поле и игровая площадка на территории школы. Спортивный зал оборудован согласно требованиям для проведения занятий по легкой атлетике, спортивным играм. Футбольное поле и детская спортивная площадка эффективно используются в весенне-осенний период для занятий по легкой атлетике и спортивным играм, русской лапте, в зимний период для лыжной и общефизической подготовки.

С КГУЗ «Районная ЦРБ» заключен договор «Об оказании и проведении предварительных и периодических медицинских осмотров». Проводятся углубленные осмотры обучающихся, диспансеризация, вакцинация, отслеживается динамика острой заболеваемости школьников. Данные осмотра о состоянии здоровья доводятся до сведения педагогов, родителей. Прививки, диспансеризация проводятся согласно плану.

В ОО достаточно хорошо организована работа с одаренными детьми. Обучающиеся принимают участие в мероприятиях, проводимых учреждениями – операторами по работе с одаренными детьми Курагинского района. В 2015-2016 году учащиеся МБОУ Марининская СОШ №16 приняли участие в четырех международных конкурсах, двух районных научно-практических конференциях, 7 мероприятиях для детей интеллектуальной одаренности. Из 22 мероприятий, проводимых ДДТ для детей художественной и коммуникативной направленности обучающиеся участвовали в 15 районных мероприятиях, что говорит о хорошем уровне работы с этой категорией детей. На сайте ОО в разделе «Одаренные дети» размещена информация о школьниках, принявших участие в международных конкурсах, районных конференциях, фестивалях. Есть положение, план работы, список членов научного общества учащихся «Юнистар». Несмотря на достаточно хорошо организованную деятельность, информация на сайте по работе с детьми этой категории обновляется несвоевременно.

В ОО лицензировано дополнительное образование и разработана модель интеграции дополнительного и общего образования «Урок – занятия объединений дополнительного образования детей – воспитательная деятельность – внеурочная деятельность в рамках ФГОС».

Для этого имеется вся необходимая нормативно-правовая база. Занятия в учебных группах проводятся 13 педагогами дополнительного образования и охватывают 78% обучающихся по дополнительным общеобразовательным общеразвивающим программам (далее ДООП) различной направленности: спортивной («Волейбол», «Шашки» «Гимнастика»), туристско-краеведческой («Туристы»), художественной («Весёлые нотки», «Волшебная кисточка», «Волшебный бисер», «Модульное оригами», «Скрапбукинг», «Театральный»), социально - педагогической («Экспериментальная деятельность», «Проектная деятельность», «Школа.ру», «Читаем с выражением», «Школа волонтеров»), технической («Компьютер и мы»).

Определены формы обучения по ДООП, которые подразделяются по количеству обучающихся, времени и месту обучения. Локальными актами ОО утверждены формы, время и продолжительность занятий, обучение по ДООП проводится во второй половине учебного дня согласно расписанию. В ОО заключены договоры о реализации ДООП с МАОУ ДО «Центр дополнительного образования», что дает возможность обучающимся заниматься по программам «Новое поколение Курагинского района», «IT-Журналистика», «Готовлюсь в ВУЗ». А так же договор о сотрудничестве МБОУ ДО «СТЭК» для реализации программ по общефизической подготовке школьников.

В ОО организована работа по сохранению и укреплению здоровья обучающихся: работает волонтерский отряд «Позитив», который проводит беседы, классные часы, акции, конкурс агитбригад, направленные на формирование ЗОЖ, реализуется программа «Здоровье». 86 чел (47%) учащихся являются членами физкультурно-спортивного клуба «Старт». Они посещают различные спортивные секции, занимаются общефизической подготовкой, участвуют во всех соревнованиях муниципального уровня. В результате дополнительным образованием и спортивными секциями охвачено 97 % обучающихся.

ОО является районной методической площадкой по гражданско-патриотическому воспитанию. Работа в этом направлении ведется в соответствии с «Программой гражданского и патриотического воспитания». Проводятся различные мероприятия, по направлению патриотического воспитания и гражданскому самосознанию (участие во всероссийской акции «Бессмертный полк», фестиваль военно-патриотической песни «Осенняя неделя добра», и тд.), оформляются тематические стенды, издается школьная газета «Школа.ru» в электронном и бумажном вариантах

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей инвалидов организуется образовательный процесс с учетом особенностей психофизического развития. Созданы специальные условия, с учетом заключения психолого-медико-педагогической комиссии и в соответствии с индивидуальной программой реабилитации ребенка-инвалида. В образовательной организации имеются материальные условия для организации индивидуальной работы с обучающимися: компьютерный класс, программы, библиотечный фонд, в расписании школы имеется информация об индивидуальных занятиях и консультациях. В школе качественно оборудована сенсорная комната. Имеется кабинет ЛФК, в котором есть для занятий различные тренажеры. В соответствии со всеми требованиями к занятиям оборудован кабинет учителя-дефектолога. Имеется кабинет логопеда, в котором есть музыкальный центр, «пальчиковый театр» и множество развивающих игр для занятия по логопедии. Отмечено наличие в ОО узких специалистов (психолог, дефектолог, логопед, социальный педагог). В плане работы узких специалистов имеется информация о консультациях, тренингах, работе по запросам родителей. В ОО имеются оборудованные пандусы, но отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В учреждении разработана нормативная документация для предоставления социальной помощи в виде бесплатного питания, льгот для детей-инвалидов, детей из многодетных семей, детей, находящихся под опекой. Имеется возможность оказания первой доврачебной помощи, ведется пропаганда здорового образа жизни, стенды размещены по тематике и в доступных для родителей и обучающихся местах.

Локальные и нормативно-правовые документы об организации образовательного процесса и программы для обучения инвалидов и детей с ОВЗ в учреждении разработаны в полном объеме. Имеются индивидуальные учебные планы, разработаны адаптированные общеобразовательные программы.

В результате комплексного подхода в ОО сложился свой школьный уклад, дети вежливы, аккуратно одеты, здороваются со взрослыми посетителями, с уважением относятся к труду взрослых.

Выводы по результатам проверки ОО по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в МБОУ Марининская СОШ №16, ОО находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает требованиям к образовательной организации, обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья школьников, организовано питание обучающихся, имеется возможность оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. В ОО обеспечена возможность обучающимся в развитии своих творческих способностей и интересов, участие в конкурсах и олимпиадах, физкультурных и спортивных мероприятиях различного уровня.

Основные дефициты

Отсутствие в учреждении охранной сигнализации и кнопки экстренного вызова охраны.

Отсутствие путей перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации:

1. Определить пути решения установления охранной сигнализации и кнопки экстренного вызова охраны.

2. Спланировать работы по установке путей перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Обеспечить более удобный для участников образовательного процесса режим работы библиотеки.

4. Улучшить работу по своевременному внесению достижений учащихся в мероприятиях школьного уровня и в краевую базу «Одаренные дети Красноярья» (Приказ управления образования администрации Курагинского района №145 от 26.05.2016г).

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

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов: родителей, обучающихся, педагогов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие:

- 31 учащихся в возрасте от 14 лет, что составило 18 % от общего числа обучающихся ОО;
- 24 педагога ОО, что составило 80 %;
- 66 родителей, что составило 65 %.

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди учащихся от 14 лет выявило, что уровень удовлетворенности по данному критерию чуть выше среднего. Выявлены следующие результаты:

- удовлетворены по данному критерию 53 % респондентов;
- не удовлетворены 35 % респондентов;
- затруднились дать ответ 12% респондентов.

Обучающиеся удовлетворены доброжелательностью и вежливостью педагогических работников школы: 60 %, считают, что учителя школы общаются с ними в вежливой, доброжелательной форме -55%, также удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами в дополнительном образовании, внеурочной деятельностью -77%.

Препятствиями в достижении высокого уровня удовлетворенности являются, по мнению респондентов, следующие дефициты:

- не достаточно корректное обращение к ученикам со стороны учителей- 35%;
- не достаточно высокая степень удовлетворенности профессионализмом работников и администрации школы-29%;
- 68 % не порекомендовали бы данную школу своим друзьям, знакомым.

В анкетировании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди родителей / законных представителей были выявлены следующие результаты:

- удовлетворенными по данному критерию 62% респондентов;
- не удовлетворены 22 % респондентов;
- затруднились дать ответ 16 % респондентов.

Респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников школы, предлагаемыми образовательными услугами в организации. Считают, что учителя ОО работают с детьми в вежливой, доброжелательной форме, справедливо оценивают достижения в учебе их детей, большинство считают, что в классе у их ребенка хороший классный руководитель.

Уровень удовлетворенности по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности составляет 58 %. 83 % родителей считают, что в классе, где учится ребенок, хороший классный руководитель. В учебном заведении заботятся о физическом развитии и здоровье ребенка, считают 64% респондентов, работают различные кружки, клубы, секции-76%. Но относительно общей доброжелательности педагогов к детям респондентов процент оказался ниже (55%).

Препятствиями в достижении высокого уровня удовлетворенности являются, по мнению респондентов, следующие дефициты:

- не достаточно дружный коллектив, в котором учится ребенок;
- педагоги не всегда проявляют доброжелательное отношение к детям;
- педагоги не всегда справедливо оценивают достижения ребенка в учебе;
- не достаточно внимания уделяется воспитанию детей;
- имеются претензии к поведению старшеклассников;

-учебное заведение не готовит обучающихся к самостоятельной жизни.

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

-удовлетворены по данному критерию 66% респондентов;

-не удовлетворены 17% респондентов;

-затрудились дать ответ 17% респондентов.

Педагоги ответили, что спорные вопросы с администрацией приходится решать не часто- 19%, и мнение педагогов учитывается на 52%. Администрация школы компетентна в принятии решений отметили 86% педагогических работников. Имеется возможность в ОО повышать свой профессиональный уровень, отметили 100% респондентов. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера считают 62% педагогов, что со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива-57%. Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении отметили только 38% опрошенных.

Администрация образовательного учреждения (3 человека) прошла процедуру анкетирования. По результатам обработки результатов, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, по мнению администрации, в коллективе отсутствуют разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом. В коллективе сложились доброжелательные взаимоотношения, работники корректны и вежливы, уровень вежливости составляет 100%.

Среди классных руководителей так же было проведено анкетирование. Результаты показали высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетентности во взаимоотношениях между педагогами, детьми и их родителями. На все вопросы анкеты классные руководители ответили по большей части положительно. Между участниками образовательных отношений сложились доверие и понимание. 80% опрошенных ответили, что не имеют общих с учащимися увлечений, постоянное занятие, не связанное со школьными делами, но в рамках школьных отношений достигнуто полное взаимопонимание.

Выводы:

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

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности являются:

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

- отсутствие у классных руководителей с учащимися общих занятий, не связанных со школьными делами

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

-разработать совместные воспитательные мероприятия с родителями и обучающимися,

-скоординировать работу педагогического коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с обучающимися.

Оценка ОО по результатам критерия 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.

Ответы были переведены в проценты.

Результаты анкетирования респондентов на школьной ступени образования.

Критерий	родители	учащиеся	педагоги
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-65% не удовлетворены - 29% затрудняются ответить-16%	удовлетворены-59% не удовлетворены - 39 % затрудняются ответить-2%	удовлетворены-86% не удовлетворены - 11% затрудняются ответить-3 %
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-54% не удовлетворены - 31% затрудняются ответить-15%	удовлетворены-54% не удовлетворены - 22% затрудняются ответить-24%	удовлетворены-81% не удовлетворены - 5% затрудняются ответить-4%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	да-50% нет-30% затрудняются ответить-20%	да-22% нет-68% затрудняются ответить-10%	

Анкетирование выявило:

- средний **уровень** удовлетворенности родителей ОО материально-техническим обеспечением организации;
- средний уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся, обучающихся в ОО качеством предоставляемых образовательных услуг;
- средний уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

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

- 36% респондентов не удовлетворены организацией индивидуальной работы с обучающимися;
- 28% родителей считают, что педагоги не справедливо оценивают достижения в учебе ребенка, допускают не корректное обращение с детьми;
- 11% родителей недовольны знаниями, которые дети получают на занятиях, организованных для дошкольников;
- 36 % - затруднились ответить или ответили отрицательно на вопрос о качестве предоставления услуг в ОО;
- 31% опрошенных уверены, что ребенок не получает глубокие и прочные знания на уроках.

Среди педагогов школы выявлена проблема во взаимоотношениях внутри коллектива:

-38% педагогического коллектива считают, что их рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится нерационально;

-24% респондентов уверены, что созданная в учебном заведении система научно-методического обеспечения не способствует повышению их профессионального мастерства;

-24% педагогов не устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в учебном заведении.

-38% работающих не устраивает существующее расписание уроков.

Обучающиеся обозначили проблемные вопросы в части материально-технического оснащения, несоответствия качества знаний современным требованиям:

-71 % хотят видеть в своей школе новое оборудование, скоростной интернет, 5-дневную учебную неделю;

- 91 % ничего не знают о школьном самоуправлении.

Рекомендации:

-пересмотреть индивидуальные и дополнительные формы работы с обучающимися, как на уроке, так и во внеурочное время;

-применять различные формы методической работы с педагогами;

-проанализировать взаимоотношения внутри коллектива, вести целенаправленную и системную работу по устранению выявленных противоречий;

-обсудить с общественностью и учениками перспективы и пути улучшения материально-технической базы ОО, в том числе увеличение скорости Интернета;

-согласовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса критерии современного качества образования, план работы ОО.

Рекомендации ОО 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.

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.

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.

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.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами:

Т.В. Назарова

З.И. Пашкова

Е.С. Протасова

А.И. Мелькис

Ю.А. Горобцов

Дата 28.02.2017 г.