АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МБОУ КУРАГИНСКАЯ СОШ № 1 ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА А. А. ПЕТРЯЕВА.

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 Курагинская СОШ № 1 (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 *(№ 5 от 28.03.2017 года),* НОКО в 2017 году была проведена в ОО (МБОУ Курагинская СОШ № 1) в период с 01.05.2017 г по 24.05.2017г.

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 743 респондентов: 505 родителей; 187 обучающихся старше 14 лет, 47 педагогов, в том числе 34 классных руководителя, 4 членов администрации, 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 02 мая по 15 мая 2017 года.

-Оценка качества работы по другим критериям – в период с 03 мая по 23 мая 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. No 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 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;

-Правила внутреннего трудового распорядка;

-Правила внутреннего распорядка обучающихся;

-Коллективный договор;

-Образовательные программы школы;

-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).

Основной информационный дефицит:

-Отсутствуют рабочие программы по некоторым предметам учебного плана.

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

-Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;

-Контактные телефоны;

-Информация о заместителях руководителя образовательной организации: фамилия, имя, отчество;

-Контактные телефоны;

-Информация о персональном составе педагогических работников:

-Фамилия, имя, отчество;

-Указание уровня образования;

-Квалификация;

-Стаж работы;

-Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;

Основной информационный дефицит:

-Отсутствие информации о повышении квалификации педагогических 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.

-Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

В числе положительных результатов оценки пользовательской доступности и мобильности сайта (блок четвертый) можно отнести следующие: предоставление полной и точной информации по телефону и электронной почте.

-наличие в учреждении приёмных часов администрации учреждения;

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

Выводы по результатам оценки сайта ОО:

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

Замечания:

-На сайте МБОУ Курагинская СОШ № 1 отсутствуют рабочие программы по многим предметам учебного плана, не представлена информация о повышении квалификации педагогических работников.

-Информация, представленная на сайте по платным образовательным услугам не носит нормативно-правового характера: перечень и расписание только 2013 год, положение о платных образовательных услугах представлено на сайте в электронном варианте без даты и согласования, документ с обоснованием стоимости учебного часа датируется 2014 годом.

-На страницах сайта установлен механизм контекстной рекламы компании Яндекс, позволяющий получать доход от показа коммерческой рекламы (коммерческих баннеров). Со страниц сайта школы регулярно появляется реклама «Яндекс директ», что может происходить только при включении рекламного кода в структуру сайта и дает возможность получения дохода от коммерческой деятельности.

Рекомендации:

-Разместить на сайте ОО информацию о повышении квалификации педагогических работников, рабочие программы по всем предметам учебного плана, дополнить информацию по платным образовательным услугам;

-Удалить механизм контекстной рекламы компании Яндекс;

-Разметить информацию по дополнительным платным образовательным услугам, предоставляемым ОО.

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 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Курагинская СОШ №1 имени Героя Советского Союза А.А. Петряева (далее ОО) находится в типовом трёхэтажном панельном здании, общей площадью – 9320 кв. м. ОО имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное и горячее водоснабжение, канализацию. Проектная мощность здания рассчитана на 850 ученических мест. В данное время обучается 830 школьников. Осуществляется подвоз 62 учащихся из населенного пункта с. Ойха, на 2-х школьных автобусах, отвечающих требованиям ГОСТа по утвержденному маршруту. Документация ОО по организации подвоза обучающихся соответствует предъявляемым требованиям. При организации подвоза учащихся соблюдаются все требования безопасности. Издан приказ об открытии маршрута, назначаются ответственные за подвоз, утверждается и согласовывается маршрут и время отправления автобусов, автобусы проходит технический осмотр в установленные сроки, выпуск транспорта на маршрут осуществляется только после медицинского освидетельствования водителя.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ОО оборудованы выходы и имеется необходимое количество средств пожаротушения. Имеется предписание УДН Главного управления МЧС России по Красноярскому краю в Курагинском районе, так как не обеспечена своевременная проверка огнезащитной обработки кровли здания школы, в нем указано о необходимости замены пожарных шкафов у входа в актовый зал. Здание оборудовано охранно-пожарной сигнализацией, имеется кнопка тревожной сигнализации, работает 2 сторожа, 2 вахтера в обязанности которых входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение, ограничивать доступ посторонним лицам.

В ОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса: имеется 33 учебных оборудованных кабинета: кабинеты русского языка, истории, информатики, физики, биологии, химии, географии, 2 кабинета обслуживающего труда, математики, музыки, 9 кабинетов начальных классов. 31 кабинет оборудован автоматическим рабочим местом для учителя. В ОО функционирует 2 кабинета информатики по 11 компьютеров, оборудованные сервером, проектором, обеспечен выход в Интернет с каждого рабочего места со скоростью до 5 мб/с. Для организации учебно-воспитательного процесса используется 79 компьютеров и 22 ноутбука. В целом оснащение компьютерной техникой в ОО (на 8 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. Имеется предписания ФС по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору в части обеспечения вытяжной вентиляцией в кабинетах обслуживающего труда, и установки столов с гигиеническим покрытием.

Библиотека образовательного учреждения укомплектована печатными и цифровыми образовательными ресурсами практически по всем предметам учебного плана (используется районный обменный фонд). Фонд школьной библиотеки составляет 14297 экземпляров, из них: учебников 11582 экземпляров, и 2213 экземпляров художественной литературы, имеются мультимедийные пособия. Режим работы библиотеки с 8:00 до 17-00 часов. На первом этаже школы выделено помещение для читального зала, где установлена следующая видеоаппаратура: телевизор; видеомагнитофон; DVD – PLEER, создана медиатека, оснащенная двумя персональными компьютерами, принтером и копировальной техникой. Все библиотечные компьютеры имеют выход в Интернет, которым обучающиеся пользуются для создания своих рефератов, презентаций и сообщений. Обеспечение учебными пособиями и художественной литературой для организации образовательного процесса достаточно.

Работает школьная столовая. Санитарное состояние пищеблока, подсобных помещений для хранения продуктов, обеспеченность посудой частично соответствует требованиям. Имеется предписания ФС по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору в части обеспечения пищеблока посудой из нержавеющей стали, замене покрытия полов в обеденном зале. Обучающиеся ОО питаются по классам согласно графику, утвержденному директором, для приема пищи предусмотрены перемены по 20 минут. Горячим питанием охвачено 511 школьников, 240 получают бесплатное питание, 66 школьников обеспечено двухразовым питанием. Питание организованно согласно 10-дневному цикличному меню, соответствует нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия. 319 питаются по выборному меню, так как в столовой ОО работает часный предприниматель.

Спортивный комплекс школы включает в себя спортивный игровой зал площадью -536,4 кв.м. Имеются подсобные помещении: тренерская, тренажерная, туалеты и раздевалки для девочек и мальчиков. В наличии большое количество нового спортивного оборудования, а также компьютер и МФУ. Один из кабинетов ОО задействован под малый спортзал. На территории школы имеется футбольное поле и игровая площадка, которые используются в весенне-осенний период для занятий по легкой атлетике и спортивным играм. В зимнее время заливается каток, проводятся занятия по лыжной и общефизической подготовке.

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.

ОО осуществляет платные образовательные услуги для потребителей.

Документы о реализации в ОО платных образовательных услуг не отражают полную информацию, так как нет названия программ или курсов, реализуемых на платной основе, которые должны быть согласованы на педагогическом совете образовательного учреждения; нет учебного плана по организации дополнительных платных образовательных услуг, нет данных по количеству часов по каждой программе, расписания занятий, стоимости услуг. Информация о предоставлении дополнительных платных образовательных услуг не доводится до потребителей. В школе нет информационного стенда для потребителей о дополнительных платных услугах ОО. На сайте не выставлена информация на текущий учебный год, не разработана документация, отражающая расходование доходов, полученных ОО от платных услуг. Так же нет информации, о каких платных услугах разового характера идет речь в Положении о платных образовательных услугах, разработанном ОО. Платные услуги по

предметам химия, обществознание ведут учителя, которые преподают эти предметы тем же обучающимся.

В ОО организована работа с одаренными детьми и сложились свои традиции по организации деятельности с этой категорией детей: каждый ученик, сумевший проявить себя в конкурсах, олимпиадах, смотрах, фестивалях, становится участником ежегодного школьного слета «Талант». Обучающиеся МБОУ КСОШ №1 принимают участие в районных мероприятиях, проводимых учреждениями – операторами по работе с одаренными детьми Курагинского района. В 2015-2016 году обучающиеся школы приняли участие в 7 международных конкурсах, в двух районной научно-практической конференции. Из десяти районных конкурсов, проводимых Центром, обучающиеся ОО приняли участие во всех мероприятиях для детей интеллектуальной одаренности, что говорит о хорошей работе со способными и одаренными детьми в учреждении. Из мероприятий, проводимых ДДТ для детей художественной и коммуникативной одаренностей, обучающиеся ОО приняли участие в 24 районных мероприятиях. На сайте учреждения есть логотип и девиз школьного научного общества учащихся «Познание», вся информация о деятельности ШНОУ и о том как в школе организована учебно-исследовательская деятельность учащихся. На страничке «Одаренные дети» выставляются достижения обучающихся в различных конкурсах, но не все учащиеся внесены в краевую базу данных «Одаренные дети Красноярья», не предоставляется информация муниципальному координатору о достижениях в муниципальных, краевых и российских конкурсах учащихся школы для внесения результатов в краевую базу данных «Одаренные дети Красноярья».

Внеурочная деятельность в ОО организована по уровням образования и направлениям: спортивно-оздоровительное, общекультурное, общеинтеллектуальное, духовно-нравственное, социальное. Основные направления внеурочной деятельности в начальной школе были представлены такими кружками как: «Умелые ручки»; «Рукодельники», «Юный исследователь», «В мире книг», «Школа здоровья», «Азбука безопасности», «Компьютерная азбука», «Мастерская речи», «Маленькие театралы», «Юный биолог» , «ИКТ в начальной школе», «Веселая математика». В ОО лицензировано дополнительное образование, разработана необходимая нормативно-правовая документация. Для организации дополнительного образования в школе созданы детские объединения и реализуются дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы (далее ДООП) различной направленности: художественной: «Театр моды», «Мастерская изящных искусств», «Лоскутная пластика», «Резьба по дереву» «Русские узоры», «Волшебная изо нить» «Хоровое пение»; социально-педагогической: «Юный журналист», «Умники и умницы», «Поколение добра», «Исследовательская деятельность», «Волшебный английский», физкультурно-спортивной: «Атлетическая гимнастика», «Волейбол», «Русская лапта», «Футбол», «Настольный теннис», «Баскетбол», «Фитнес». В ОО действует физкультурно-спортивный клуб «Атлант», в котором в различных спортивных секциях занимается 453 учащихся, что составляет 55% от общего количества обучающихся. В рамках деятельности клуба обеспечиваются занятия по общефизической подготовке, проводятся внутришкольные спортивно-массовые мероприятия и акции.

В здании школы находится учреждение дополнительного образования, в котором по 14-ти ДООП обучались 225 учащихся МБОУ КСОШ №1: «Изобразительное искусство и компьютер» (59); «От букваря к компьютеру» (34); «Математика и мы» (27); «Практическая физика» (11); «Основы робототехники» (9); «Компьютерная графика Adobe Photoshop» (7); «В мире информатики» (12); «Применение ИКТ в дизайне» (9); «Мир мультимедиа технологий» (12); «Новое поколение Курагинского района» (10); «Говорю по – английски» (7); «Увлекательное путешествие в страну английского языка» (13); «Школа молодежных СМИ» (4); «Английский круг друзей по переписке» (11). В результате кружковой деятельностью, секциями и дополнительным образованием охвачено 83% обучающихся ОО.

В ОО сложилась традиция по организации и проведению мероприятий в форме коллективно-творческого дела (далее КТД), что позволяет педагогам сосредоточить силы всех участников воспитательного процесса на общей теме и организовать работу более

целенаправленно и плодотворно. В форме КТД проходят предметные недели: «День Защитника Отечества», «Математические забавы», «120 лет со дня рождения С. Есенина», «Фестиваль дружбы народов», «Общешкольная благотворительная ярмарка», «Экологическая тропа». КТД охватывают всех учащихся школы, которые принимают участие в разнообразных видах игр, интеллектуальных турниров, олимпиадах, конкурсах, праздниках, открытых уроках и др.

В ОО уделяется большое внимание гражданско-патриотическому воспитанию. Обучающиеся оказывают оказание адресную помощь ветеранам ВОВ и труженикам тыла, проводят благотворительные концерты для пожилых людей, организуют выставки рисунков, посвященных подвигу народа в ВОВ, проводят митинги, посвященные присвоению школе имени Героя Советского Союза А.А. Петряева, участвуют в акции «Бессмертный полк», фестивале инсценированной военной песни, и другое.

Ученическое самоуправление в ОО представлено детским объединением «Школьная республика». В структуру Школьной республики входят: Председатель, Школьный парламент, состоящий из старост (представители от каждого класса); школьные сектора (Сектор Науки и образования, Сектор художественного творчества, Сектор СМИ, Сектор дисциплины и порядка, Сектор ЗОЖ, Сектор физкультуры и спорта). Школьная республика имеет свою программу деятельности, устав, эмблемы, законы, положение об ученическом самоуправлении, положение о ДОО «Школьная республика» в рамках организации этой работы со школьниками действует волонтерская группа «Поколение добра», которая принимает активное участие в жизни школы. Члены Школьной республики являются организаторами, инициаторами, участниками мероприятий, направленных на оказание посильной безвозмездной помощи нуждающимся (пенсионерам, ветеранам, одиноким людям), ведут пропаганду здорового образа жизни. Выпускается школьная газета «Свежий ветер», которая размещается на сайте и стендах школы. Юные журналисты освещают школьные мероприятия, акции, новости поселка, а так же темы, которые волнуют школьников. В ОО систематически проводится профилактическая работа наркомании, алкоголизму и табакокурению, ведется профориентационная работа, работает Совет профилактики.

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 отсутствует информация об индивидуальных занятиях и консультациях. В соответствии со всеми требованиями к занятиям оборудован кабинет логопеда, в котором множество развивающих игр для занятия по логопедии. Отмечено наличие в ОО узких специалистов (психолог, логопед, социальный педагог). Отсутствует педагог-дефектолог. 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.

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 Курагинская СОШ №1, ОО находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает требованиям к образовательной организации, на должном уровне обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья школьников, организовано питание обучающихся, имеется возможность оказания психолого -педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, но имеются предписания надзорных органов.

В ОО обеспечена возможность обучающимся в развитии своих творческих способностей и интересов, обеспечивается участие в конкурсах и олимпиадах, физкультурных и спортивных мероприятиях различного уровня.

Основные дефициты

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

-Имеются предписания надзорных органов.

-Разработанная нормативно-правовая документация по реализации платных образовательных услуг не отражает полную информацию для потребителей этих услуг и не представлена для них на сайте ОО, информационном стенде.

-**Рекомендации:**

-Спланировать работы по устранению предписаний надзорных органов, установки путей перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

-Улучшить работу по наполняемости достижений учащихся ОО в краевой базе данных «Одаренные дети Красноярья»;

-Доработать нормативно-правовую документацию об организации в ОО платных образовательных услуг и обеспечить ее представление потребителям.

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:

-187 учащихся в возрасте от 14 лет;

-47 педагогов ОО, в том числе 34 классных руководителя;

-4 члена администрации;

-505 родителей.

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

-удовлетворены по данному критерию 72% респондентов;

-не удовлетворены 8% респондентов;

-затруднились дать ответ 20% респондентов.

Обучающиеся отметили, что, в основном, педагоги работают с ними в вежливой и доброжелательной форме, уровень профессионализма и подачи изучаемого материала их устраивает, учителя дают качественное образование. Школьники считают, что работает достаточно кружков и спортивных секций не только в школе, но и в центре дополнительного образования, который находится в здании школы. С точки зрения учащихся в ОО много возможностей для самообразования, выделено большое количество часов для изучения профильных предметов. Препятствиями в достижении высокого уровня удовлетворенности являются, по мнению опрошенных, следующие дефициты: 25 % считают, что есть несоответствие между современными требованиями к качеству знаний и теми, которые дает

школа, 22%, что недостаточно для обучающихся кружков, секций и факультативов.

Кроме того респонденты отметили, что имеет место некорректное отношение среди некоторых учителей и технического персонала, не хватает молодых профессиональных учителей-предметников. 73% (136 человек) учащихся написали в анкетах, что ничего не знают о самоуправлении в школе, некоторые из них считают школьная республика-это родительский комитет (управляющий совет).

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

-удовлетворены по данному критерию -79 % респондентов;

-не удовлетворены -5 % респондентов;

-затруднились дать ответ -16 % респондентов.

По результатам опроса родителей выяснилось, что в ОО высокий уровень доброжелательности и вежливости работников и педагогов, в учреждении много разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности. Учителя справедливо оценивают достижения в учебе детей, большинство из них считает, что в классе у их ребенка хороший классный руководитель, дети чувствуют себя комфортно в среде одноклассников.

Препятствиями в достижении максимального уровня удовлетворенности являются,

по мнению респондентов, следующие дефициты:

-учителя не всегда учитывают индивидуальные особенности ребенка – 46%;

-не соответствует современным требованиям качество знаний, которое даёт школа – 18%. Родители считают, что администрации ОО необходимо найти «общий язык» с музыкальной школой и с центром дополнительного образования, повысить профессионализм молодых специалистов. В анкетах имеются отзывы некоторых респондентов, что они не удовлетворены платными услугами, прослеживается потребность в подготовке детей к ЕГЭ на уроках и курсах по выбору, так как репетиторство приемлемо не всем. Кроме того родители высказали пожелания, чтобы дети начальной школы учились в одну смену, хотели бы усилить предпрофессиональную подготовку старшеклассников (есть предложения возить детей на предприятия и в профессиональные учебные заведения). Работа учреждения не всегда удовлетворяет запросам потребителей: в расписании много «окон», свободных уроков, библиотека работает не регулярно, медицинский работник часто отсутствует на рабочем месте, техперсонал позволяет себе не корректо относиться к учащимся.

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

-удовлетворены по данному критерию -63 % респондентов;

-не удовлетворены -17 % респондентов;

-затруднились дать ответ -20 % респондентов.

Педагоги отметили, что в коллективе доброжелательная атмосфера, не конфликтные отношения с коллегами, администрация школы достаточно компетентна в принятии решений, есть возможность постоянно повышать уровень профессионализма за счет курсов повышения квалификации.

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

-57 % отметили, что оценка педагогической деятельности со стороны администрации необъективная;

-42 % высказали мнение, что с администрацией часто возникают спорные вопросы, в которых мнение педагогов не учитывается.

Часть педагогов выразили недовольство работой в две смены и заработной платой.

Среди классных руководителей анкетирование продемонстрировало полное взаимопонимание между учителями и учащимися. Классные коллективы имеют возможность общения вне стен школы (посещают театры, выставки), что способствует сближению и уровню доброжелательности. 47 % педагогов ответили, что с учащимися у них нет общих увлечений и интересов, а 29% ответили, что не знают условий, в которых проживает

учащийся. Классные руководители были опрошены на предмет посещения ими социальных сетей, в результате чего, продемонстрировано следующее:

общение с коллегами -56%

общение с учениками -38 %

поиск единомышленников -15%.

Администрация образовательного учреждения в количестве 4 человек прошла процедуру анкетирования. По результатам обработки анкет, было выявлено, что, в коллективе работает команда единомышленников, так ответили 75% опрошенных. Администрация уверена, что они являются мобильной, энергичной, инициативной командой, 25 % из них считает педагогический коллектив не достаточно компетентным.

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:

-39% учащихся и родителей не считают качество получаемых знаний соответствующим современным требованиям; отмечают некорректное отношение некоторых учителей и технического персонала к учащимся;

-25% администрации считают педагогический коллектив не достаточно компетентным;

-57% педагогов отметили, что оценка педагогической деятельности со стороны администрации необъективная.

Рекомендации:

-со стороны администрации пересмотреть объективность оценки деятельности каждого члена коллектива, способствовать распространению информации о достижениях и успехах педагогических работников, стимулировать творческую активность;

-выстраивать взаимодействие администрации с педагогическим коллективом,вырабатывая единые требования к результатам;

-согласовать критерии современного качества образования со всеми участниками образовательного процесса;

-скоординировать работу педагогического коллектива и персонала школы 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-72% не удовлетворены -11% затрудняются ответить-17%	удовлетворены-71% не удовлетворены – 18% затрудняются ответить-11%	удовлетворены-74% не удовлетворены -20% затрудняются ответить-6%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены -61% не удовлетворены -18% затрудняются ответить-21%	удовлетворены-57% не удовлетворены -14% затрудняются ответить-29%	удовлетворены-81% не удовлетворены -0% затрудняются ответить-19%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	да-71% нет-11% затрудняются ответить-18%	да-70% нет-16% затрудняются ответить-14%	

Анкетирование выявило:

-**средний уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся 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:

-не устраивает организация работы библиотеки и медицинского кабинета;

-низкий уровень теплового режима школы в холодное время года;

-шестидневная рабочая неделя;

-наличие второй смены в начальной школе;

-недостаточный контакт между руководством школы и родителями;

-недостаточно эффективная организация индивидуальной работы с детьми,

-не удовлетворены возможностью использования компьютеров в неурочное время и возможностью выхода в Интернет. Респонденты отметили необходимость: ремонта столовой ОО и недостаточное благоустройство школьной территории, обустройство дополнительных «карманов» для парковки и высадки детей и выразили недовольство существующей парковкой (около аптеки).

Среди педагогов и администрации школы выявлена проблема во взаимоотношениях внутри коллектива, недовольство оснащением кабинетов.

Педагоги не удовлетворены:

-оборудованием и оснащением кабинетов -62% ;

-учебной нагрузкой -20%;

-расписанием уроков-35%;

-не ощущают доброжелательное отношение к себе со стороны администрации-30%;

-шестидневной рабочей неделей;

-размером заработной платы.

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

-недостаточно современное оборудование и учебный инвентарь в кабинетах – 35%;

-несоответствие качества знаний современным требованиям-14%.

Некоторые учащиеся выразили пожелания: сделать хороший ремонт в школе, обновить

тренажеры, поменять мебель в кабинетах, сделать хорошее футбольное поле и беговую дорожку. Вид школы, по мнению учащихся, снаружи выглядит непривлекательно, плохо озеленена пришкольная территория. Школьники просят усилить контроль за температурным режимом в зимнее время года. Кроме этого обучающиеся ОО отметили: возможность ходить на фитнес и факультативные занятия, если изменили бы время их посещения.

Рекомендации:

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

-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 и благоустройство в ОО, в обеспечении пользованием Интернетом обучающимися;

-согласовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса критерии современного качества образования, план и режим 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 25.05.2017 г.