

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МБДОУ КОШУРНИКОВСКИЙ ДЕТСКИЙ САД «РОМАШКА»

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 Кошурниковский детский сад «Ромашка» (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 Кошурниковский детский сад «Ромашка») в период с 20.04.2017 г по 27.04.2017г.

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 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 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 102 респондентов: 86 родители; 16 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 20 апреля по 24 апреля 2017 года.
- Оценка качества работы по другим критериям – в период с 24 апреля по 26 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. No 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 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;
 - План финансово-хозяйственной деятельности ДОО;
 - Правила внутреннего трудового распорядка;
 - Коллективный договор;
 - Образовательные программы организации;
 - Информационная оперативность (обновление не реже одного раза в месяц).
 - Соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №785 от 29.05.2014 г.;
- 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;
- Информация о заместителях руководителя: 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.

По третьему блоку отмечается, что в ДОО представлена следующая информация:

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

Основной информационный дефицит третьего блока:

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

Основной информационный дефицит 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-представительств.

Замечания:

На сайте МБДОУ Кошурниковский детский сад «Ромашка» не представлена информация о принятых решениях по итогам обращения граждан.

Рекомендации:

1. Разместить на сайте ОО о принятых решениях по итогам обращения граждан.

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 Кошурниковский детский сад «Ромашка» расположен в двухэтажном здании. Учреждение имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное водоснабжение, канализацию. Проектная мощность здания рассчитана на 140 детей. В данное время численность воспитанников составляет 132 ребёнка, услугами пользуются 118 семей. В детском саду созданы все условия для функционирования 6 возрастных общеразвивающих групп. Каждая группа расположена в отдельной групповой ячейке, 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 и имеется необходимое количество средств пожаротушения. Здание оборудовано охранно-пожарной сигнализацией, установлена система «Стрелец – мониторинг». В учреждении нет кнопки тревожной сигнализации, нет видеонаблюдения. В детском саду работает 3 сторожа, в дневное время - дежурный администратор, в обязанности которого входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение, ограничивать доступ посторонним лицам. В здании имеется информационный стенд схемы безопасных маршрутов от детского сада 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. В ДОО имеется медицинский кабинет с необходимым набором медикаментов и оборудования. Оформлены уголки здоровья, в приёмных на информационных стендах размещены памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

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 много современного оборудования, игрушек, дидактического материала. Для организации деятельности специалистов в детском саду имеется методический кабинет с необходимым набором методической литературы и дидактических пособий в соответствии с требованиями ФГОС, для повышения профессиональной компетентности педагогов и специалистов учреждения. 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, синтезатор, музыкальный центр. Имеется физкультурное оборудование, но в недостаточном количестве.

ДОО оснащено современной информационно - техническим оборудованием: в кабинете заведующей имеется 1 компьютер для работы администрации, сканер, множительная техника, есть выход в интернет, но это является недостаточным для применения современных технологий в учебно-воспитательном процессе.

В учреждении ведётся работа по укреплению здоровья воспитанников. На участке детского сада имеется оборудованная спортивная площадка. На территории имеется 6 игровых площадок для прогулок, установлены теневые навесы, достаточно оборудования для организации двигательной активности воспитанников. В практике работы воспитателей введены закаливающие процедуры с детьми: регулярное проветривание комнат, прогулки в любую погоду, ходьба по солевым дорожкам. Грамотная организация и подбор содержания

двигательной активности способствовали улучшению состояния здоровья и эмоционального благополучия детей.

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 ведется работа по развитию у детей творческих способностей. Воспитанники принимают активное участие в массовых мероприятиях, проводимых ДК Кошурниково. Дети участвуют в конкурсах различного уровня: муниципального, регионального и федерального. Администрация работает с базой данных одарённых детей «Маленький талант». Организованы занятия воспитанников по интересам в свободное время по программам художественно-эстетического направления.

В детском саду созданы условия для индивидуальной работы с детьми: работает музыкальный руководитель, инструктор по ФИЗО, педагог - психолог, в планах работы которого имеется информация о предоставлении консультаций, для родителей дошкольников. В ДОО нет учителя-логопеда, в услугах которого есть необходимость. В учреждении нет оборудованных пандусов, отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Лестница, ведущая на 2 этаж, оборудована тактильными цветными дорожками. Локальные и нормативно-правовые документы об организации образовательного процесса и программы для детей с ОВЗ в ДОО разработаны в полном объеме. На сайте детского сада имеется информация о работе консультационного пункта, об оказании психолого-педагогической помощи родителям, имеющим детей – инвалидов и детей с ОВЗ.

В групповых приёмных на стендах расположена информации о социальной помощи в виде льготы для детей - инвалидов, детей из многодетных семей, детей, находящихся под опекой и выплата компенсации части родительской платы.

Вывод:

В целом ДОО Кошурниковский детский сад «Ромашка» соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности: созданы необходимые санитарные условия, условия для освоения образовательных программ; в наличии детские игровые площадки на территории учреждения, созданы необходимые условия для питания детей, созданы условия для противопожарной безопасности.

Замечания:

Отсутствуют пути перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья, нет учителя-логопеда. Часть родителей неудовлетворены занятием воспитанников ДОО в по интересам в свободное время. Недостаточное обеспечение учреждения физкультурным и информационно - техническим оборудованием.

Рекомендации:

1. Спланировать работу по установке пандуса и путей перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья
2. Обсудить с общественностью и родителями перспективы и пути улучшения материально-технической базы ДОО.
3. Согласовать с родителями организацию занятий дошкольников по интересам в свободное время.
4. Организовать сетевое взаимодействие с другими учреждениями района по оказанию логопедической помощи для воспитанников.

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

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

- удовлетворены по данному критерию - 96 % респондентов;
- не удовлетворены - 1 % респондентов;
- затруднились дать ответ - 3% респондентов.

Родители в основном удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников ДОО. Предлагаемыми образовательными услугами в организации удовлетворены 87% родителей воспитанников, 3 % анкетированных дали отрицательный ответ, 10 % - затруднились ответить . 96 % анкетированных родителей считают, что педагоги ДОО работают с детьми в вежливой, доброжелательной форме, справедливо оценивают достижения детей, большинство считают, что в группах, которые посещают их дети, работают хорошие воспитатели. 41% респондентов удовлетворены разнообразием занятий по интересам с детьми в свободное время, 30% родителей не удовлетворены данной работой.

При оценке компетентности работников было выявлено, что в детском саду работают 19 педагогических работников, включая заведующую. Из них 42% - педагогов имеют высшее образование, 42 % - средне-специальное педагогическое образование, 16 % педагогов заканчивают педагогические ВУЗы. 63% педагогов аттестованы на 1 квалификационную категорию, 15% имеют соответствие занимаемой должности, 22 % - педагогов аттестацию не проходили, так как нет достаточного педагогического стажа для прохождения аттестации. 100% педагогов своевременно прошли курсовую подготовку. 98% респондентов, из числа родителей, отмечают высокий профессиональный уровень педагогов ДОО.

Педагоги отметили, что спорные вопросы с администрацией возникают не часто, всего 21 % педагогов решает спорные вопросы с администрацией, администрация ДОО компетентна в принятии решений, отметили 72 % педагогических работников. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера отметили 86 % педагогов, но со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива - 57 %, а 21% ответили отрицательно.

По результатам обработки результатов анкетирования, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, по мнению администрации, в коллективе отсутствуют разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом.

По результатам обработки результатов анкетирования, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, по мнению администрации, в коллективе отсутствуют разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом.

В числе *положительных результатов* эксперты отмечают со стороны родителей высокий уровень доброжелательности и компетентности во взаимоотношениях между педагогами, детьми и их родителями. Респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников ДОО, частично предлагаемыми образовательными услугами. Считают, что педагоги ДОО работают с детьми в вежливой, доброжелательной форме, заботятся о развитии и здоровье воспитанников.

Анкетирование всех участников образовательных отношений позволило выявить следующие **дефициты** в организации работы:

- Неудовлетворенность родителей разнообразием занятий по интересам с детьми в свободное время;
- необъективность оценки деятельности каждого члена коллектива со стороны администрации;

Рекомендации:

- согласовать с родителями предоставление дополнительных образовательных услуг, занятий по интересам с детьми в свободное время;

- проанализировать взаимоотношения внутри коллектива, вести целенаправленную и системную работу по устранению выявленных противоречий;
- обратить внимание на организацию работы по аттестации педагогов.

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 организации, во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально количество респондентов.

Результаты анкетирования респондентов:

Показатели, критерии.	Родители	Педагоги	Администрация
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены -59% не удовлетворены-14% затруднились ответить 27%	Удовлетворены -14% не удовлетворены 64% затруднились ответить 22%	Удовлетворены-50% не удовлетворены- 50% затруднились ответить-0%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены- 90 % не удовлетворены – 0 % затруднились ответить-10%	Удовлетворены- 93% не удовлетворены- 0% затруднились ответить-7 %	Удовлетворены- 100% не удовлетворены- 0% затруднились ответить-0%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Да- 99% Нет- 0% затруднились ответить-1 %		

Анкетирование выявило:

- средний уровень удовлетворенности родителей ОО, материально-техническим обеспечением организации;
- ниже среднего уровень удовлетворенности педагогов ОО, материально-техническим обеспечением организации;
- высокий уровень удовлетворенности родителей, качеством предоставляемых образовательных услуг;

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

Опрос родителей позволил выявить следующие **дефициты** в организации работы:
- 30 % респондентов не удовлетворены организацией индивидуальной работы с воспитанниками, разнообразием кружков в ДОО;
- 14 % родителей не удовлетворены материально-технической базой ДОО.

Достаточно единодушны в высокой оценке качества результатов образовательной деятельности **педагогические** работники учреждения. 93% респондентов (педагогической группы) считают, что цели образовательного процесса соответствуют содержанию основной образовательной программы, хотя не в полной мере удовлетворяют потребности родителей воспитанников ОО. 64% не удовлетворены материально-техническим обеспечением образовательной организации.

Рекомендации:

-обсудить с общественностью и родителями воспитанников перспективы развития материально-технической базы ОО и пути благоустройства территории ОО;
- пересмотреть индивидуальные и дополнительные формы работы с детьми в свободное от занятий время.

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. Горбцов

27.04.2017 г.