

Утверждена  
Протоколом расширенного заседания  
Общественного совета по развитию  
образования  
от 20.10.2017 № 5

## **Результаты проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций в 2016-2017 учебном году**

В 2016-2017 учебном году независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – НОК ОД) проведена в соответствии со следующими нормативными документами:

-Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1);

-Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.52.2.);

-Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

-приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

-письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.04.2015 № АП – 512/02 «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

-письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.09.2016 № АП – 87/02вн «Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

-постановление администрации города Нефтеюганска от 12.10.2016 №919 «Об утверждении Положения об общественном Совете по развитию образования города Нефтеюганска»;

-приказ Департамента образования и молодежной политики администрации города от 25.10.2016 № 600-п «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, подведомственных Департаменту образования и молодежной политики администрации города Нефтеюганска».

Функции по проведению НОК ОД возложены на Общественный совет по развитию образования города Нефтеюганска. Оператором проведения НОК ОД определен МАУ «Центр молодежных инициатив» (далее – МАУ «ЦМИ»).

В 2016-2017 учебном году НОК ДО проведена в отношении 7-ми образовательных организаций, подведомственных Департаменту, в том числе:

Таблица 1.

		Сроки
<b>Общеобразовательные организации:</b>		
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №6» (далее – МБОУ «СОШ № 6»)	ноябрь 2016
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Начальная школа № 15» (далее – МБОУ «НШ № 15»)	декабрь 2016
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7» (далее – МБОУ «СОШ № 7»)	февраль 2016
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №9» (далее – МБОУ «СОШ № 9»)	февраль 2017
<b>Дошкольные образовательные организации:</b>		
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 «Ивушка» (далее – МБДОУ «ДС № 5»)	март 2017
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 32 «Белоснежка» (далее – МБДОУ «ДС № 32»)	апрель 2017
3.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 16 «Золотая рыбка» (далее – МБДОУ «ДС № 16»)	июль 2017

Информационная база для проведения НОК ОД:

В ходе проведения НОК ОД использовались:

- данные официального сайта образовательной организации в информационной сети «Интернет», на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
- данные опросов участников, получающих образовательные услуги;
- данные, предоставленные образовательной организацией (информационные справки).

Критерии НОК ОД

При проведении НОК ОД были использованы 16 показателей, определенные приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». В соответствии с данным приказом, оценка по 11 показателям из 1-й и 2-й групп осуществлялась в баллах (от 0 до 10 баллов), 5 показателей из 3-й и 4-й групп оценивались в процентах (от 0 до 100 процентов) как доля удовлетворенных качеством образовательной деятельности.

Все показатели объединены в 4 критерия:

1.Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

2.Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

3.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

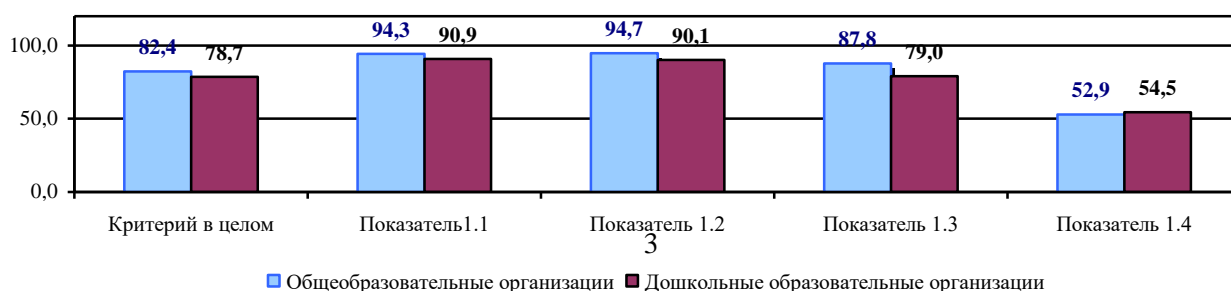
4.Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Для оценки качества образовательной деятельности по первым двум критериям МАУ «ЦМИ» была использована Анкета № 1, раскрывающая содержание каждого показателя. Для критериев 3 и 4, предполагающих использование методов социологического исследования, была использована Анкета № 2 для родителей (законных представителей).

### **I.Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.**

Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность – до 40 баллов.	1.1.Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»: - уровень рейтинга организации, размещенного на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> - наличие на сайте информации в соответствии с Приказом Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации»
	1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации
	1.3.Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, представляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации
	1.4.Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации в сети Интернет)

Диаграмма 1. Результаты НОК по критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» (проценты)



Как видно из диаграммы, наибольший вклад в оценку по критерию вносят показатели 1.1 и 1.2, наименьший – показатель 1.4.

Содержание показателя 1.1 отражает перечень требований, предъявляемых к сайтам образовательных организаций в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации». При этом, по результатам очного анкетирования 5% респондентов считают, что информация, размещённая на сайте, представлена не в полном объёме, плохо структурирована либо не актуальна, допускаются орфографические ошибки.

Содержание показателя 1.2, касающегося сведений о педагогических работниках, является частью федеральных требований к информационному наполнению сайтов образовательных организаций. По данному показателю информация, размещённая на официальных сайтах, в целом соответствует требованиям федерального законодательства.

Наиболее типичным является отсутствие на сайтах образовательных организаций следующей обязательной информации: информации о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки; полной информации о педагогических работниках, включающей сведения об уровне образования, стаже работы, повышении квалификации.

Показатель 1.3 характеризует интерактивную составляющую сайта и отражает то, насколько он обеспечивает взаимодействие с получателями образовательных услуг. НОК ОД показала, что подобное взаимодействие обеспечено на официальных сайтах образовательных организаций. Помимо номера контактного телефона и адреса электронной почты, сайты образовательных организаций содержат форму обратной связи, с помощью которых можно задать вопрос сотрудникам организации или оставить отзыв. Тем не менее, около 10% респондентов считают, что взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте функционирует со значительными недостатками.

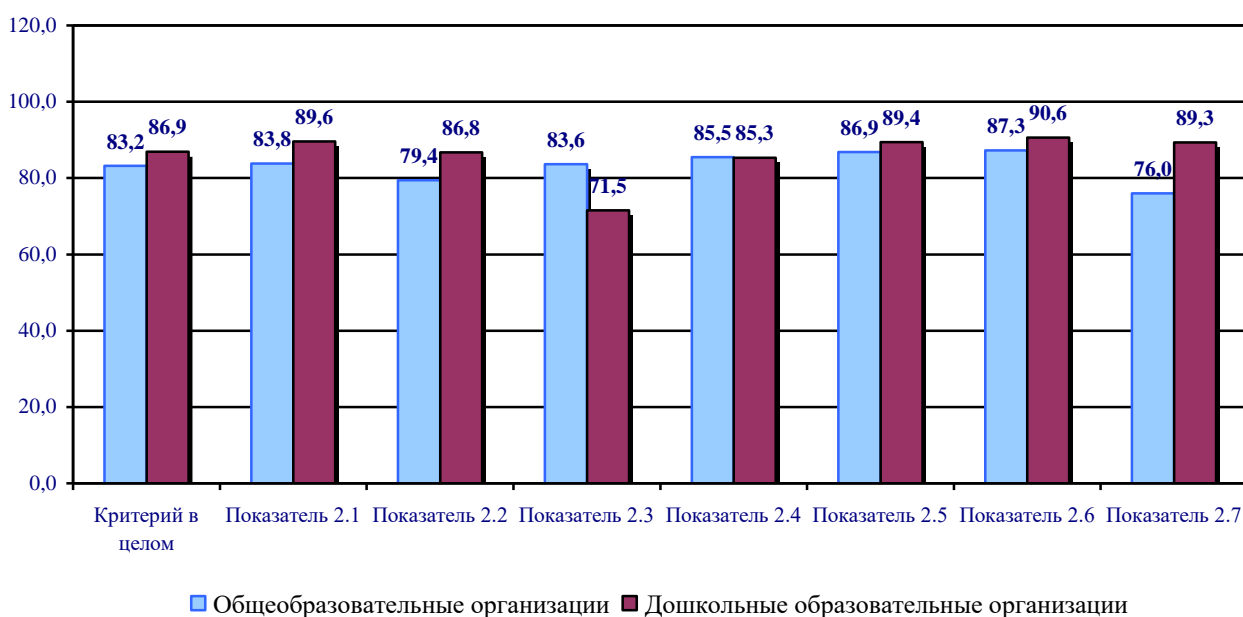
Респондентами высказаны замечания по работе электронного дневника: не всегда срабатывает пароль для дневника, не в полном объеме загружены домашние задания, нет обратной связи на электронном дневнике. Также высказано пожелание организовать электронную возможность по подготовке ко Всероссийским проверочным работам (ВПР).

Показатель 1.4 оценивал наличие на сайте образовательной организации возможности получения гражданами сведений по реквизитам обращения, о ходе его рассмотрения, наличие ранжированной информации об обращениях граждан, сведений о результатах их рассмотрения. Данная информация на сайтах образовательных организаций отсутствует. Родители МБОУ «СОШ № 9» отметили невозможность задать вопрос на сайте образовательной организации. Для улучшения взаимодействия с получателями образовательных услуг рекомендовано разместить на официальном сайте данную информацию.

## II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность – до 70 баллов.	2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение
	2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся
	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися
	2.4. Наличие дополнительных образовательных программ
	2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и в других массовых мероприятиях
	2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся
	2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Диаграмма 2. Результаты НОК по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (проценты)



Из представленной на диаграмме 2 информации следует, что условия осуществления образовательной деятельности являются комфортными на 85,1%. При этом относительно высокие результаты получены по показателям 2.1, 2.5 и 2.6 и относительно низкие результаты, которые можно обозначить как зону развития, получены по показателям 2.2, 2.3 и 2.7.

Из значений по показателю 2.1 следует, что основой комфортности образовательной деятельности является ее материально-техническое и информационное обеспечение, в особенности оборудование учебных кабинетов и помещений групп. Тем не менее, родители МБДОУ «ДС № 5» указали на недостаточное и несовременное оборудование уличных детских

игровых площадок, отсутствие компьютерного класса в МБОУ «СОШ № 7», недостаточное количество лыж в МБОУ «СОШ № 9», МБОУ «СОШ № 7».

Значительный вклад в обеспечение комфортности образовательной деятельности вносят созданные в образовательных организациях условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся (показатель 2.2). В первую очередь, это достигается за счет соблюдения санитарных правил и норм при организации образовательной деятельности (объем нагрузки, здоровьесберегающий режим обучения, соблюдение норм двигательной активности, благоприятный эмоционально-психологический климат в коллективе педагогов и обучающихся).

Особое внимание уделено организации питания. Система организации питания обучающихся, санитарное состояние столовых, а также необходимость организации горячего питания оценивается респондентами в целом хорошо. Не в полной мере удовлетворены качеством приготовления пищи (не вкусно, однообразный ассортимент, холодная еда), режимом питания (завтрак организовать после первого урока), наличием очереди в буфет.

Проведенная НОК ОД показала, что комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:

- более активно применять программы, проекты спортивно-оздоровительной направленности, здоровьесберегающие технологии, а также развитие услуг коррекционно-развивающего и компенсирующего направления (показатель 2.2);

- создать условия для индивидуальной работы с обучающимися (показатель 2.3). Данные условия созданы в образовательных организациях в среднем на 77%. Необходимо разрабатывать индивидуальные образовательные маршруты, направленные на реализацию образовательных, социальных и других потребностей обучающихся, в особенности для детей с ОВЗ. В МБОУ «СОШ № 9» предложили организовать дополнительные занятия по английскому языку, в МДОУ «ДС №32» - кружок по рисованию;

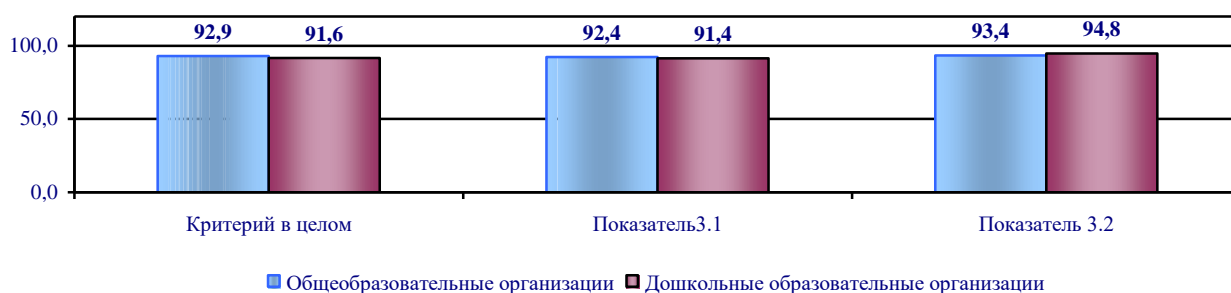
- создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов (показатель 2.7). По результатам НОК ОД данные условия созданы в образовательных организациях в среднем на 82,6%, в том числе в общеобразовательных организациях данный показатель составил всего 76%, при этом необходимо особо уделить внимание созданию доступной среды непосредственно в здании образовательных организаций.

### **3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.**

С целью оценки данных показателей специалистами МАУ «ЦМИ» разработан опросник для получателей образовательных услуг (обучающихся и родителей). В опросе приняли участие 1 534 респондента – родители и обучающиеся образовательных организаций, участвующих в НОК, из них: 320 родителей детей, посещающих дошкольные образовательные организации, 1184 родителя и обучающихся общеобразовательных организаций.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций – до 20 баллов	3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
	3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

Диаграмма 3. Результаты НОК по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» (проценты).



Проведенное анкетирование позволило выявить долю получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации и удовлетворенных компетентностью работников организации:

92% родителей обучающихся считают, что работники образовательных организаций преимущественно всегда ведут себя доброжелательно, вежливо;

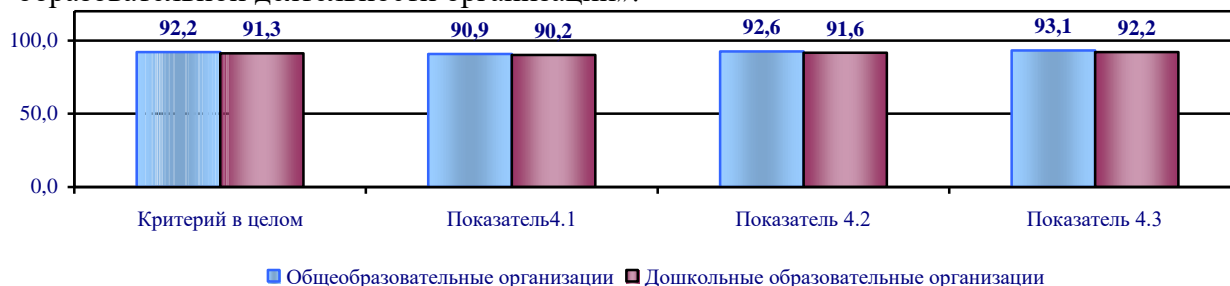
94% опрошенных удовлетворены компетентностью работников.

Тем не менее, некоторые родители указали на плохую работу персонала гардероба (МБОУ «СОШ № 9»), допускаются некорректные высказывания по отношению к детям (МБОУ «СОШ № 7», МБДОУ «ДС № 5», МБДОУ «ДС №32»).

#### 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций

Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность – до 30 баллов	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
	4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

Диаграмма 4. Результаты НОК по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций».



Результаты опроса в целом свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности. Общеобразовательные организации: полностью удовлетворены материально-техническим обеспечением 90,9% получателей образовательных услуг, качеством образовательных услуг – 92,6%. Дошкольные образовательные организации: полностью удовлетворены материально-техническим обеспечением 90,2% получателей образовательных услуг, качеством образовательных услуг – 91,6%.

В рекомендациях по улучшению качества деятельности образовательной организации от родителей (законных представителей) поступили следующие предложения:

МБОУ «СОШ № 7» - чаще проводить классные собрания, устраивать олимпиады в классе, проводить новогодние мероприятия в школе (а не за ее пределами), установить видеокамеры с выходом в интернет, чтобы родитель мог наблюдать за ребенком;

МБДОУ «ДС № 5» - оборудовать уличные игровые площадки современным оборудованием;

МБДОУ «ДС № 32» - при подготовке к проведению мероприятий в детском саду учитывать личные желания и творческие возможности воспитанников.

По итогам проведенной НОК ОД можно сделать следующие выводы:

1. Содержание сайтов образовательных организаций соответствует требованиям Постановления Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации». Необходимо обеспечить возможность получения гражданами сведений по реквизитам их обращения в образовательную организацию, о ходе рассмотрения обращений, наличие ранжированной информации о поступивших обращениях граждан, информации о результатах их рассмотрения.

2. В образовательных организациях достигнут высокий уровень комфортности в части материально-технического и информационного обеспечения, наличия дополнительных образовательных программ, а также условий для индивидуальной работы с обучающимися. Комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; обеспечить условия для укрепления здоровья обучающихся.

3. Результаты независимой оценки по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников имеют высокий уровень и составили 96,2%.

4. Результаты независимой оценки по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности – 91,8%, что свидетельствует о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг.



Рейтинг общеобразовательных организаций, подведомственных Департаменту образования и молодёжной политики администрации города Нефтеюганска, сформированный по итогам НОК ОД по показателям, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 05.12.2014 № 1547 (2016 – 2017 учебный год):

Образовательное учреждение	Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций	Средняя оценка
МБОУ «СОШ № 9»	32,10	61,65	18,78	28,76	141,29
МБОУ «СОШ № 6»	32,21	57,98	19,79	29,52	139,51
МБОУ «СОШ № 7»	31,79	60,30	18,83	27,82	138,74
МБОУ «НШ № 15»	33,00	53,63	19,46	29,94	136,03

Рейтинг дошкольных образовательных организаций, подведомственных Департаменту образования и молодёжной политики администрации города Нефтеюганска, сформированный по итогам НОК ОД по показателям, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 05.12.2014 № 1547 (2016 – 2017 учебный год):

Образовательное учреждение	Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций	Средняя оценка
МБДОУ «ДС № 32»	32,39	62,77	19,64	29,29	144,09
МБДОУ «ДС № 5»	30,00	60,58	18,91	28,25	137,74
МБДОУ «ДС № 16»	28,11	60,67	16,41	24,72	129,91

