

# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МБОУ РОЩИНСКАЯ СОШ №17

## 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 Рощинская СОШ № 17 (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 Рощинская СОШ № 17) 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 240 респондентов: 146 родителей; 64 обучающихся старше 14 лет, 27 педагогов, в том числе 19 классных руководителей, 3 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 03 мая по 08 мая 2017 года.

-Оценка качества работы по другим критериям - в период с 10 мая по 16 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. № 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 наблюдение 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;

- План финансово-хозяйственной деятельности;

- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Коллективный договор;
- 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:**

- образовательные программы начального, основного общего образования оформлены не в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС (отсутствуют рабочие программы по некоторым учебным предметам).

**По второму блоку** отмечается, что в ОО представлена практически вся 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;

**Основной информационный дефицит:**

- В данных о повышении квалификации отсутствие количества часов курсовой подготовки.

**По третьему блоку** отмечается, что в 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.

**По четвертому блоку** отмечается, что в ОО представлена следующая информация:

- наличие в учреждении приёмных часов администрации учреждения;

**Основные информационные дефициты четвертого блока:**

- не 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-представительств.

**Замечания:**

На сайте ОО МБОУ Рощинская СОШ № 17 образовательные программы начального, основного общего образования оформлены не в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС (отсутствуют рабочие программы по некоторым учебным предметам). На сайте не представлена информация о принятых решениях по итогам обращения граждан.

**Рекомендации:**

1. Привести в соответствие образовательные программы начального, основного общего образования.

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

3. Дополнить информацию о прохождении курсовой подготовки педагогическими работниками (указать количество часов).

## **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 Рощинская СОШ №17 (далее ОО) находится в типовом одноэтажном деревянном, здании, общей площадью – 1303 кв. м. ОО имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, канализацию. Проектная мощность здания рассчитана 280 ученических мест. В данное время обучается 306 школьников. Осуществляется подвоз 95 учащихся из населенных пунктов п. Подгорный и п. Бугуртак на 2 школьных автобусах, отвечающих требованиям ГОСТа по утвержденному маршруту. Документация ОО по организации подвоза обучающихся соответствует предъявляемым требованиям. Издаётся приказ об открытии маршрутов, назначаются ответственные за подвоз детей, время отправления автобусов, автобусы проходят технический осмотр в установленные сроки, выпуск транспорта на маршрут осуществляется только после медицинского освидетельствования водителей.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ОО оборудованы выходы и имеется необходимое количество средств пожаротушения. Здание оборудовано охранно-пожарной сигнализацией, имеется кнопка тревожной сигнализации, работает 3 сторожа, в обязанности которых входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение, ограничивать доступ посторонним лицам. Имеется предписание надзорного органа по устраниению нарушений требований пожарной безопасности в части эксплуатации электропроводки и светильников в помещении ОО, двери коридора не оборудованы устройствами для самозакрывания.

В ОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса: имеется 18 учебных оборудованных кабинетов: кабинет русского языка, истории, информатики, физики, биологии и химии, географии, кабинет обслуживающего труда, кабинет математики, кабинеты начальных классов. Практически во всех классах есть копировальная техника. В ОО функционирует кабинет информатики с 6 компьютерами, проектором, в котором обеспечен выход в Интернет с каждого рабочего места, со скоростью до 2 Мб/с. Для организации учебно-воспитательного процесса используется 11 компьютеров и 18 ноутбуков (на 10 обучающихся - 1 компьютер). В целом оснащение компьютерной техникой в ОО достаточно для организации образовательного процесса, так как оборудованы практически все кабинеты, а школа занимается в две смены. 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 предписание ФС по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в части не соответствия освещения в некоторых учебных кабинетах, отсутствия раковин, подводки холодной и горячей воды в учебных кабинетах, нарушения в остеклении окон в коридорах и учебных кабинетах.

Библиотека образовательного учреждения укомплектована печатными и цифровыми образовательными ресурсами практически по всем предметам учебного плана (используется районный обменный фонд). Фонд школьной библиотеки составляет 5963 штуки, из них: учебник (15 шт. на 1 ребенка) и 808 единиц художественной литературы, 95 мультимедийных пособий. Режим работы библиотеки: с 08 до 15-00 часов. Библиотека оборудована рабочим местом (компьютер) с выходом в Интернет. Читального зала в школьной библиотеке нет. Обеспечение учебными пособиями и художественной литературой школьников для организации образовательного процесса достаточно.

Работает школьная столовая на 60 посадочных мест. В кухне имеется все необходимое оборудование и кухонный инвентарь. Учащиеся школы питаются по классам, согласно графику, утвержденному директором, для приема пищи предусмотрены перемены по 15 минут. Горячим питанием охвачено 197 школьников (64%). Из них за счет родительских средств получает питание 47 чел, за счет субвенций краевого финансирования - 150 детей. Для детей из числа подвозимых, детей ОВЗ организовано второе горячее питание. 80 школьников получает двухразовое питание. Питание организовано согласно 10-дневному циклическому меню, соответствует нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия. Имеются предписания ФС по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в части не соответствия оборудования для хранения посуды, освещения в помещении кухни.

Спортивный комплекс школы включает в себя спортивный игровой зал площадью - 128 кв. м. Раздевалки для девочек и мальчиков отсутствуют. В наличии большое количество нового спортивного оборудования: мячи лыжи, коньки, брусья, гимнастические снаряды. В учебно-вспомогательном помещении ОО оборудована лыжная база. На территории школы имеется футбольное поле, игровая площадка, которые эффективно используются в весенне-осенний период для занятий по легкой атлетике и спортивным играм, русской лапте. В зимнее время 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.

В ОО организована работа с одаренными детьми. Школьники принимают участие в мероприятиях, проводимых учреждениями – операторами по работе с одаренными детьми Курагинского района. В 2015-2016 году ученики этой школы приняли участие в 7 международных конкурсах, в двух районных научно-практических конференциях. Из десяти районных конкурсов, проводимых Центром. Рошинские школьники приняли участие во всех мероприятиях для детей интеллектуальной одаренности, что говорит о высоком уровне работы с этой категорией детей. Из мероприятий, проводимых ДДТ для детей художественной и коммуникативной одаренности, обучающиеся ОО приняли участие в 18 районных мероприятиях. На сайте ОО есть логотип и девиз школьного научного общества учащихся «Поиск», вся информация о деятельности ШНОУ и о том как в школе организована учебно-исследовательская деятельность учащихся. Своевременно на страничке «Одаренные дети» обновляются достижения детей в очных районных, окружных, всероссийских мероприятиях.

В школе действует физкультурно-спортивный клуб «Радость». В рамках работы клуба проводятся занятия ОФП, волейболу, настольному теннису, баскетболу, организовываются внутришкольные спортивно-массовые мероприятия и акции. Реализуется программа «Я и мое здоровье».

В школе создано детское общественное объединение «САМиД», которое координирует деятельность всех органов и объединений обучающихся, планирует и организует внешкольную и внеклассную работу; организует самообслуживание обучающихся, их дежурство, поддерживает дисциплину и порядок в школе. Десять Рошинских школьников успешно занимаются по программе «Школа молодежных СМИ» на базе МАОУ ДО «Центр дополнительного образования» их материалы публикуются в районной газете «Тубинские вести», издается школьная газета «Импульс».

В ОО лицензировано дополнительное образование, разработаны все локальные акты по его организации, но для среднего и старшего звена недостаточно разработано дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ, в соответствии с интересами и запросами обучающихся. Внеурочная деятельность реализуется через работу клубов, кружков: «Юный эколог», «Школа лидеров», «Эрудит», «Вокал», «Юный художник». В ОО обращают серьезное внимание на патриотическое воспитание школьников: разработана программа воспитания «Я – гражданин России», в которую включены как традиционные

мероприятия, так и акции, фестивали, круглые столы, конференции, встречи и другие мероприятия.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей инвалидов организуется образовательный процесс с учетом особенностей психофизического развития. Созданы специальные условия, с учетом заключения психолого-медицинско-педагогической комиссии и в соответствии с индивидуальной программой реабилитации ребенка-инвалида. В образовательной организации имеются минимальные материальные условия для организации индивидуальной работы с обучающимися: программы, библиотечный фонд, в расписании школы имеется информация об индивидуальных занятиях и консультациях. В школе отсутствует кабинеты учителя-дефектолога, психолога выделены места в учебных кабинетах. Нет кабинета логопеда, но имеются 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 в ОО сложился свой школьный уклад, дети вежливы, аккуратно одеты, здороваются со взрослыми посетителями, с уважением относятся к труду взрослых и активно занимаются различными проектами на благо школы и своего поселка.

### **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 Рощинская СОШ № 17, ОО находится на достаточном уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации частично отвечает всем требованиям к образовательной организации. На достаточном уровне обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья школьников, организовано питание обучающихся, имеется возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. Сделать вывод о полном комфорте для обучающихся ОО не позволяет тот факт, что в школе количество обучающихся не соответствует проектной мощности здания. 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:**

Наполняемость учреждения превышает проектную мощность на 15%.

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

Имеются предписания надзорных органов.

#### **Рекомендации:**

- Спланировать работы по устранению предписания надзорных органов.

- Спланировать работы по установки путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

### **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:

- 114 учащихся в возрасте от 14 лет;
- 40 педагогов ОО, в том числе 21 классный руководитель;
- 3 члена администрации;
- 322 родителя.

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

- удовлетворены по данному критерию 68 % респондентов;
- не удовлетворены 20 % респондентов;
- затруднились дать ответ 12 % респондентов.

Респонденты ответили, что им нравится уровень профессионализма учителей, что особым уважением пользуются некоторые учителя-предметники, детям нравятся методы обучения, уютная и дружеская атмосфера, мероприятия, проводимые в ОО. Учащиеся определили, что им нравится заниматься в различных кружках и спортивных секциях. В учреждении существуют традиции.

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

- несоответствие современным требованиям качество знаний, которая дает школа – 50 %;
- недостаточно кружков и секций, факультативов - 63%.

Имеют некорректное отношение среди некоторых учителей и технических работников школы. Респонденты хотели бы улучшить организацию внеурочных мероприятий в школе, применяя при этом современные формы проведения.

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

- удовлетворены по данному критерию 81 % респондентов;
- не удовлетворены 7 % респондентов;
- затруднились дать ответ 12 % респондентов.

По результатам опроса родителей выяснилось, что в ОО высокий уровень доброжелательности и вежливости, родители в большинстве удовлетворены профессионализмом работников. Учителя справедливо оценивают достижения в учебе детей, большинство считают, что в классе у их ребенка хороший классный руководитель.

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

- не удовлетворены работой и профессионализмом работников и администрации - 20% респондентов;
- недостаточно кружков и секций, факультативов - 66%.
- не соответствует современным требованиям качество знаний, считают 42%.

Среди родителей имеется отзывы некоторых респондентов, что их не устраивает вторая смена, учащихся не подвозят на занятия факультативов и кружков. В области досуговой деятельности высказаны пожелания разнообразить кружки и секции по интересам. Респонденты выразили потребность в привлечении молодых специалистов в школу, озабоченность отсутствием педагогов по физике, технологии.

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

- удовлетворены по данному критерию - 75 % респондентов;
- не удовлетворены - 13 % респондентов;
- затруднились дать ответ - 12 % респондентов.

Уровень удовлетворенности по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности высокий. Педагоги, в большинстве своем, отмечают, что в коллективе создана

доброжелательная, рабочая атмосфера - 93%, сложились с коллегами неконфликтные отношения - 97%, педагоги имеют возможность постоянно повышать свой профессиональный уровень - 100%. В педагогическом коллективе существуют традиции.

Препятствиями в достижении максимального уровня удовлетворенности являются, по мнению респондентов, следующие дефициты: со стороны администрации нет объективной оценки достижений педагогов, коллектив не достаточно дружный и не всегда чувствуется поддержка со стороны коллег.

Среди классных руководителей анкетирование продемонстрировало полное взаимопонимание между учителями и учащимися. Педагоги знают увлечения и интересы своих подопечных. Учащиеся часто устраивают для своих педагогов «праздники души», педагоги часто испытывают моральное удовлетворение от общения с учениками.

Администрация образовательного учреждения в количестве 3 человек прошла процедуру анкетирования. По результатам обработки результатов, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, по мнению администрации, коллектив - это команда единомышленников, с традициями и правилами. Администрация, по мнению респондентов мобильна, энергична и инициативна. Уровень удовлетворенности по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности составляет 93%.

### **Выводы:**

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

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности являются:

- недостаточно кружков и секций, факультативов для организации внеурочной деятельности;
- отсутствие объективной оценки достижений педагогов и поддержки коллег внутри коллектива, по мнению части учителей;
- не соответствует современным требованиям качество знаний, по мнению учащихся и их родителей.

### **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;
- увеличить количество разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности.

### **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 организаций, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-35% не удовлетворены - 41% затрудняются ответить-24%	удовлетворены-49% не удовлетворены – 40 % затрудняются ответить-11%	удовлетворены-55% не удовлетворены - 40% затрудняются ответить-5%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены -58% не удовлетворены - 14% затрудняются ответить-28%	удовлетворены-50% не удовлетворены - 9% затрудняются ответить-41%	удовлетворены-56% не удовлетворены - 4% затрудняются ответить-40%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	да-71% нет-12% затрудняются ответить-17%	да-53% нет-38% затрудняются ответить-9%	

Анкетирование выявило:

- ниже **среднего уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся ОО материально-техническим обеспечением организаций;

-**средний уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся, обучающихся в ОО качеством предоставляемых образовательных услуг;

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

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

-61% респондентов не удовлетворены оборудованием спортивного зала и наличием спортивного оборудования и инвентаря, в предметных кабинетах нет современного оборудования;

-29% родителей не удовлетворены возможностью использовать школьные компьютеры в течение дня, в том числе во внеурочное время;

-26% родителей недовольны отсутствием постоянной возможности выхода в Интернет учениками;

- для улучшения работы в школе разработать дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы различной направленности и факультативы, в соответствии с интересами обучающихся, организовать посещение ими детей, подвозимых детей к ОО.

Среди педагогов и администрации школы выявлена проблема во взаимоотношениях внутри коллектива. 82% педагогов не удовлетворены оснащением предметных кабинетов. Работников не устраивает, отсутствие капитального ремонта здания школы, мало молодых специалистов.

Обучающиеся обозначили проблемные вопросы в части материально-технического обеспечения:

- 69% считают, что в предметных кабинетах не всё необходимое для современного урока, не достаточно спортивного оборудования и инвентаря;
- 81% отметили, что отсутствует возможность у школьников выхода в Интернет;
- 66 % учащихся не знают о самоуправлении в ОО.

Многие учащиеся выразили необходимость в пересмотре работы школьной столовой, так как меню оставляет желать лучшего. Усилить контроль за температурным режимом в зимнее время года.

#### **Рекомендации:**

- 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 обеспечение пользованием Интернетом;
- разработать дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы различной направленности и факультативы, в соответствии с интересами обучающихся, организовать посещение ими детей, подвозимых детей к ОО;
- согласовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса 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 17.05.2017 г.