

ОТЧЕТ
о проведении независимой оценки
качества образовательной деятельности
образовательных организаций
Курского муниципального района в 2016-2017 году

Независимая оценка качества образовательной деятельности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность, проводилась в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Для проведения НОКОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Курского муниципального района Ставропольского края, сформирован Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, состав которого утвержден постановлением администрации Курского муниципального района от 30 марта 2016 года № 186. Согласно решению Общественного Совета на основании протокола заседания № 1 от 15 марта 2016г.:

- утвержден перечень образовательных учреждений, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность;

- создана экспертная группа для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность на территории Курского муниципального района.

Период проведения исследования: с 01.12. 2016 года по 30.08. 2017 года.

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями. Оценивались открытость и доступность информации об образовательных учреждениях (далее – ОУ), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты, комфортность и доступность получения услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОУ, удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОУ.

В соответствии с решением Общественного Совета (протокол № 1 от «15» марта 2016 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 47-и образовательных учреждениях района. (Приложение 1)

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

Методом сбора информации по данному критерию является контент-анализ официальных сайтов учреждений, осуществляющих образовательную деятельность. Анализ сайтов ОУ КМР СК проводился в период с 01 декабря 2016 года по 30 сентября 2017 года. Анализ сайтов произведен в соответствии с документами:

Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

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

приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки 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».

Показатели оценки сайтов образовательных организаций:

- 1) полнота и актуальность информации об организации и её деятельности;
- 2) наличие сведений о педагогических работниках организации;
- 3) доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;
- 4) доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателя услуг.

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы от 0 до 10, т. е. в целом, максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 40 баллов.

Результаты проведенного анализа сайтов ОУ КМР представлены в Таблицах 1,2,3.

Таблица 1

Средние значения показателей по критерию «Открытость и доступность информации об учреждениях, осуществляющих образовательную деятельность»
(общеобразовательные учреждения)

Показатели	Максимальный балл	Фактический балл
1. Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности	10	7,6
2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	10	8,0
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	10	7,5
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателя услуг	10	4,4
Итого	40	27,5

Таблица 2

Средние значения показателей по критерию «Открытость и доступность информации об учреждениях, осуществляющих образовательную деятельность»
(дошкольные образовательные учреждения)

Показатели	Максимальный балл	Фактический балл
1. Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности	10	7,5
2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	10	8,4
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	10	8,5
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателя услуг	10	4,3
Итого	40	28,7

Таблица 3

Средние значения показателей по критерию «Открытость и доступность информации об учреждениях, осуществляющих общеобразовательную деятельность»

(учреждения дополнительного образования)

Показатели	Максимальный балл	Фактический балл
1. Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности	10	8,3
2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	10	7,1
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	10	8,6
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателя услуг	10	3,3
Итого	40	27,4

Критерий 1. Показатель 1. Полнота и актуальность информации об образовательной организации и её деятельности.

По данному показателю на сайтах образовательных учреждений Курского муниципального района оценивалось наличие такой информации как:

- «Сведения о деятельности образовательной организации»;
- «Структура и органы управления организацией»;
- «Документы об организации»;
- «Сведения о реализуемых образовательных программах»;
- «Сведения о финансово – хозяйственной деятельности»;
- «Сведения о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса»;
- «Сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных услуг»;

А также соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 785 от 29.05.2014 г.

Отмечено, что на сайтах 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;
- План финансово-хозяйственной деятельности;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Коллективный договор;
- Образовательные программы организации;

К основным информационным дефицитам по показателю можно отнести следующее:

- отсутствие копии свидетельства о государственной аккредитации с приложениями;
- обновление сайта осуществляется не регулярно.

Средний балл по показателю равен 7,8, что составляет более 70% от максимально возможного. Максимальный набранный балл по показателю среди общеобразовательных учреждений - МКОУ СОШ № 16 (10), среди дошкольных учреждений – МДОУ № 11, МКДОУ № 16 (9,5), среди учреждений дополнительного образования МУ ДО ДООЦ «Звездный» (9,5). Наименьшие баллы у МКОУ ООШ № 25 (4,1), МДОУ № 19 (4,0), МУ ДО ДЮСШ (7,5).

Критерий 1. Показатель 2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках

При просмотре сайтов ОУ оценивалось наличие информации о руководителе организации, его заместителе(ях), с указанием контактных данных, о персональном составе педагогических работников с указанием фамилии, имени, отчества работника, занимаемой должности, преподаваемых дисциплинах, уровне образования, и опыта работы, о направлениях подготовки, специальности, стаже (общем и по специальности), повышении квалификации.

По данному показателю отмечается, что на сайте ОО представлена следующая информация:

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество;
- Указание уровня образования;
- Квалификация;
- Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины.

К основным информационным дефицитам по второму показателю можно отнести следующее:

- отсутствие контактных телефонов и адреса электронной почты педагогических работников учреждений;
- не обозначен стаж работы педагогических работников;
- не представлены данные о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке.

Средний балл по данному показателю равен 7,8. Максимальный набранный балл по показателю среди общеобразовательных учреждений - МКОУ СОШ № 13, МКОУ СОШ № 16, МКОУ СОШ № 22 (10), среди дошкольных учреждений – МДОУ № 11 (10), среди учреждений дополнительного образования МУ ДО «ЦДОД» (9,0). Наименьшие баллы у МКОУ ООШ № 25 (6,1), МДОУ № 19 (4,0), МУ ДО ДООЦ «Звездный» (4,8).

Критерий 1. Показатель 3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг

Показатель 1.3 характеризует интерактивную составляющую сайтов и отражает их обеспечение взаимодействия с получателями образовательных услуг. При оценке сайтов ОУ проверялась возможность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. НОК ОД показала, что подобное взаимодействие в большей или меньшей степени отражают сайты всех образовательных организаций. Наряду с номером контактного телефона и адреса электронной почты, сайты многих организаций содержат форму обратной связи или гостевую книгу, с помощью которых можно задать вопрос сотрудникам организации или оставить отзыв.

По данному показателю средний балл равен 8,2. Максимальный набранный балл по показателю среди общеобразовательных учреждений - МКОУ СОШ № 16 (9,9), среди дошкольных учреждений – МДОУ № 5 (10), среди учреждений дополнительного образования МУ ДО ДЮСШ (9,5). Наименьшие баллы у МОУ СОШ № 6 (4,8), МДОУ № 19 (3,8), МУ ДО «ЦДОД» (7,5).

Критерий 1. Показатель 4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг

- Показатель 1.4 сформулирован как «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг» и включал в себя:

- наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;

- наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);

- наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например,

автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);

-наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

На сайтах образовательных организаций не размещаются сведения о ходе рассмотрения обращений получателей образовательных услуг. В ходе НОК ОД также оценивалось наличие на сайтах образовательных учреждений информации о способах получения таких сведений. В большинстве ОУ сведения о ходе рассмотрения обращений граждан отсутствуют полностью. Это можно объяснить отсутствием указанного требования в федеральных требованиях к сайтам образовательных организаций. Таким образом, сведения о ходе рассмотрения обращений граждан являются недоступными для получателей информации. В целях улучшения взаимодействия с получателями образовательных услуг образовательным учреждениям можно порекомендовать разместить данную информацию на своих официальных сайтах.

По данному показателю средний балл равен 4,0. Максимальный набранный балл по показателю среди общеобразовательных учреждений - МКОУ СОШ № 13 (8,0), среди дошкольных учреждений – МКДОУ № 15 (8,8), среди учреждений дополнительного образования МУ ДО ДЮСШ (4,0). Наименьшие баллы у МКОУ СОШ № 22 (2,9), МДОУ № 19 (1,9), МУ ДО ДООЦ «Звездный» (2,5).

Итоги анализа сайтов ОУ КМР представлены в Таблице 4.

таблица 4

Распределение ОУ по уровням по критерию 1
«Открытость и доступность информации об организациях,
осуществляющих образовательную деятельность»

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество ОУ, достигших данного уровня
ВЫСОКИЙ	28 - 40	30
СРЕДНИЙ	16 - 27,75	16
НИЗКИЙ	0 - 15,75	1

2. Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Для анализа комфортности условий образовательных организаций применялись показатели, характеризующие комфортность условий образовательной организации:

- 1) материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- 2) наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- 3) наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;
- 4) наличие дополнительных образовательных программ;
- 5) наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, спортивных мероприятиях (олимпиады, конкурсы);
- 6) наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
- 7) наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Каждый из показателей оценивается от 0 до 10 баллов, таким образом, максимальный балл по критерию «комфортность условий образовательных организаций» составляет 70 баллов.

Результаты проведенного анализа по критерию 2 в среднем по муниципальному району представлены в Таблицах 5,6,7.

Курскому

Таблица 5

Средние значения показателей по критерию
«Комфортность условий образовательных организаций»
(общеобразовательные учреждения)

Показатели	Максимальный балл	Фактический балл
1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	10	6,6
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10	5,2
3. Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	10	5,0
4. Наличие дополнительных образовательных программ	10	5,6
5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, спортивных мероприятиях (олимпиады, конкурсы)	10	5,8
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	10	4,3
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	10	3,9
ИТОГО	70	36,4

Таблица 6

Средние значения показателей по критерию
«Комфортность условий образовательных организаций»
(дошкольные образовательные учреждения)

Показатели	Максимальный балл	Фактический балл
1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	10	3,9
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10	4,8
3. Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	10	3,4
4. Наличие дополнительных образовательных программ	10	3,4
5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, спортивных мероприятиях (олимпиады, конкурсы)	10	3,5

6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	10	3,5
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	10	2,9
ИТОГО	70	25,4

Таблица 7

Средние значения показателей по критерию
«Комфортность условий образовательных организаций»
(учреждения дополнительного образования)

Показатели	Максимальный балл	Фактический балл
1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	10	2,8
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10	3,2
3. Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	10	4,0
4. Наличие дополнительных образовательных программ	10	7,2
5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, спортивных мероприятиях (олимпиады, конкурсы)	10	4,8
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	10	2,9
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	10	2,2
ИТОГО	70	27,1

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций по общим критериям, касающимся комфортности условий, проводилась на основании 7 показателей.

Критерий 2. Показатель 1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Показатель рассчитывался по 10 позициям:

- обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);
- обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);
- обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);
- обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество

интерактивных досок и приставок);

- наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий);

- наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;

- обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);

- наличие электронных интерактивных лабораторий;

- обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;

- наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).

Критерий 2. Показатель 2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Показатель рассчитывался по 7 позициям:

- наличие спортивного зала;

- наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона);

- наличие тренажерного зала;

- наличие бассейна;

- наличие медицинского кабинета;

- наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);

- наличие столовой на территории организации.

Критерий 2. Показатель 3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Показатель рассчитывался по 7 позициям:

- наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);

- использование дистанционных образовательных технологий;

- проведение психологических и социологических исследований, опросов;

- наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

Критерий 2. Показатель 4. Наличие дополнительных образовательных программ

Показатель рассчитывался по 7 позициям:

- наличие программ социально-педагогической направленности;

- наличие программ технической направленности;

- наличие программ физкультурно-спортивной направленности;

- наличие программ художественной направленности;

- наличие программ естественно-научной направленности;

- наличие программ туристско-краеведческой направленности;

- наличие дополнительных (авторских) образовательных программ.

Критерий 2. Показатель 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, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Показатель рассчитывался по 6 позициям:

- наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации;
- удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл);
- наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень);
- удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году;
- наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный);
- проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.

Критерий 2. Показатель 6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Показатель рассчитывался по 4 позициям:

- наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);
- наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся;
- наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;
- наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

Критерий 2. Показатель 7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Показатель рассчитывался по 8 позициям:

- наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;
- использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
- предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;
- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;
- проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам,

мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.);

- обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.);

- оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Анализируя результаты оценки комфортности условий ОУ КМР, необходимо отметить, что ни один из семи показателей не находится в диапазоне высоких баллов.

К основным информационным дефицитам по второму критерию можно отнести следующее:

- недостаточное материально-техническое и информационное обеспечение;
- неполное наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья;
- недостаточные условия для индивидуальной работы с обучающимися;
- отсутствие дополнительных образовательных программ;
- недостаточные возможности для развития творческих способностей и интересов обучающихся;
- недостаточные возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;
- недостаточные условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ;

Максимально возможный балл по критерию «Комфортность условий образовательных организаций» равен 70 баллам. Средний балл по данному критерию составляет 29,6 балл, т.е. менее 50% от максимально возможного.

Максимальный набранный балл по показателю среди общеобразовательных учреждений - МКОУ СОШ № 11 (51,5), среди дошкольных учреждений – МДОУ № 21 (36,9), среди учреждений дополнительного образования МУ ДО ДЮСШ (28,5). Наименьшие баллы у МОУ СОШ № 18 (16,9), МДОУ № 19 (15,7), МУ ДО «ЦДОД» (26,0).

Результаты оценки комфортности условий ОУ КМР представлены в Таблице 8.

Таблица 8

Распределение ОУ по уровням по критерию 2
«Комфортность условий ОУ»

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество ОУ, достигших данного уровня
ВЫСОКИЙ	49 - 70	2
СРЕДНИЙ	28 - 48	28
НИЗКИЙ	0 - 27	17

3. Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

Критерий 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций

Для оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников образовательных учреждений Курского муниципального района и установления уровня удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации проводилось анкетирование обучающихся этих ОУ и их родителей (законных представителей). Обучающимся предлагалось поделиться своим мнением об учреждении, в котором они обучаются, согласиться или не согласиться с приведенными в анкете высказываниями. Родители (законные представители) высказывали свою позицию, оценивая различные

аспекты работы ОУ и обозначая проблемы, существующие в деятельности учреждения. Анкетирование обучающихся и их родителей проводилось в с 1 декабря 2016 года по 30 апреля 2017 г. В анкетировании приняли участие 1180 обучающихся и их родителей из ОУ КМР.

Показатели оценки критерия 3:

- 1) доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость работников ОУ;
- 2) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников ОУ.

Показатели оценки критерия 4:

- 1) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации;
- 2) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 3) доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Данные показатели измерялись в процентах (от 0 до 100%).

Результаты проведенного анализа по критериям 3 и 4 в среднем по КМР представлены в Таблицах 9, 10.

Таблица 6

Средние значения показателей по критерию 3
«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

Показатели	Значение показателя (в %)
1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость работников ОО	90
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников ОО	90

таблица 7

Средние значения показателей по критерию 4
«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций»

Показатели	Значение показателя (в %)
1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации	81
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг	84
3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	89

Полученные в процентах значения показателей по критериям 3 и 4 затем переводятся в баллы путём деления на 10, а затем подсчитывается сумма баллов по двум показателям – **критерий 3** (максимально возможное значение **20 баллов**) и подсчитывается сумма баллов по трем показателям – **критерий 4** (максимально возможное значение **30 баллов**).

Результаты оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников ОУ КМР представлены в Таблице 11.

Таблица 11

Распределение ОУ КМР по уровням по критерию 3
«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОУ»

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество ОУ, достигших данного уровня
ВЫСОКИЙ	14 - 20	47
СРЕДНИЙ	8 - 13	0
НИЗКИЙ	0 - 7	0

Результаты оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности ОУ КМР представлены в Таблице 12.

Таблица 129

Распределение ОУ КМР по уровням по критерию 4

«Удовлетворенность потребителей качеством образовательной деятельности»

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество ОУ, достигших данного уровня
ВЫСОКИЙ	21 - 30	46
СРЕДНИЙ	12 - 20	1
НИЗКИЙ	0 - 11	0

Следует отметить, что 90 % респондентов удовлетворены уровнем комфортности пребывания в ОУ и компетентностью, вежливостью, тактичностью и доброжелательностью педагогов, не видят проблем с соблюдением тактичности, толерантности по отношению к представителям другого возраста, пола, расы, национальности и т.д., а также считают, что в ОУ КМР педагоги вежливы и внимательно относятся к каждому обучающемуся.

В целом, 84,7% опрошенных довольны качеством предоставляемых образовательных услуг и готовы рекомендовать ОУ своим родственникам и знакомым.

Для выстраивания общего рейтинга ОУ КМР в рамках проведенного исследования (НОКОД) необходимо было сложить баллы, полученные организацией по 4 критериям. Результаты общего рейтинга ОУ представлены в Приложении 2.

Сводные результаты и предложения

В ходе проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных учреждений в 2016-2017 годах был решен ряд задач, а именно:

- выявлена удовлетворенность получателей государственных услуг в сфере образования, как компонент общей оценки качества образовательной деятельности образовательных учреждений;

- проведена оценка образовательной среды, открытости и доступности информации об образовательном учреждении и работы механизма обратной связи, как компонентов общей оценки качества образовательной деятельности образовательных учреждений;

- выстроен рейтинг образовательных учреждений по каждой категории,

- предложены рекомендации по повышению качества работы образовательных учреждений

Выводы и рекомендации по повышению качества работы государственных образовательных организаций:

1. Для образовательных учреждений всех типов актуальны вопросы, связанные с официальным сайтом в сети Интернет: полнота размещенной информации, логика навигации, удобство для пользователей и прочее. Особо выделяется проблема недостаточной проработки возможности осуществления обратной связи (специальные формы, гостевые книги, форумы и т.д.). Рекомендуются совершенствовать контент и доступность официальных веб-сайтов образовательных учреждений с учётом данного параметра.

2. Возможности обратной связи и вовлечения получателей образовательных услуг (как самих обучающихся, так и их родителей (законных представителей)) в процедурах разработки и принятия решений, касающихся функционирования и развития образовательных учреждений, относятся к числу проблемных аспектов работы оцениваемых

образовательных организаций. Это подтверждается, в частности, расхождением оценок различных аспектов образовательного процесса самими обучающимися и их родителями (законными представителями). Примечательно, что руководство образовательных учреждений часто не используют для выстраивания обратной связи с получателями образовательных услуг не только современные технологичные инструменты (возможности интернета и пр.), но и «традиционные» средства типа ящиков для жалоб и предложений. На фоне общей недостаточной развитости механизма обратной связи выделяется низкий уровень показателя «доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение от получателей образовательных услуг». Безусловно, на данный момент возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращения реализована не в полной степени, а во многих образовательных учреждениях не реализуется совсем. Целесообразно пересмотреть стратегию взаимодействия образовательных учреждений с получателями образовательных услуг, не только используя различные технологические возможности, но и реализуя идеологию полной открытости учреждения общественному контролю.

3. Для многих обследованных учреждений остаётся открытым вопрос обеспечения безбарьерной среды. Некоторые образовательные организации делают среду доступной для какой-то одной категории обучающихся с ОВЗ, некоторые пока мало меняют образовательную среду в данном отношении. Рекомендуется учитывать опыт по адаптации образовательной среды для лиц с ОВЗ, накопленный в общеобразовательных учреждениях региона.

4. Недостаточно реализована на данный момент возможность индивидуализации обучения в государственных образовательных учреждениях. С учетом возрастания доли самостоятельной работы обучающихся в процессе получения образования, роста потребности в дополнительной, выходящей за рамки учебных пособий, информации встает и вопрос об обустройстве и техническом оборудовании специализированных мест для самоподготовки обучающихся.

5. Обращает на себя внимание расхождение между оценками образовательной среды и уровнем удовлетворённости получателей образовательных услуг материально-технической базой. Такая разница может быть связана либо с недостаточным использованием материально-технической базы образовательной организации в собственно образовательной деятельности, либо с недостаточно высокой осведомлённостью получателей образовательных услуг о соответствующей базе. Рекомендуется проанализировать эффективность использования материально-технической базы образовательного учреждения. На основе анализа стоит либо откорректировать деятельность по использованию соответствующего оборудования и пр., либо представить получателям образовательных услуг материально-технические условия и результаты их использования (мастер-классы для родителей/законных представителей, интерактивные собрания-экскурсии и проч.).

6. При оценке респондентами подготовки преподавательского состава организаций СПО отмечено, что более высоко оценивают знания и опыт педагогов, менее высоко - их методическую подготовку. Таким образом, целесообразно при организации повышения квалификации преподавателей учитывать выявленные дефициты (методика преподавания, используемые образовательные технологии, дидактические условия работы с соответствующим контингентом обучающихся).

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении членов общественного Совета о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования и устного опроса.

Рекомендации:

1. Актуализировать, своевременно обновлять информацию на официальных сайтах учреждений.

2. Активизировать работу по показателям, характеризующим общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающиеся комфортности условий:

2.1. Привлекать специалистов для оказания психолого-педагогической помощи.

2.2. Активизировать участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных, спортивных и других массовых мероприятиях.

2.3. Совершенствовать условия организации обучения и воспитания обучающихся с

ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. Разработать планы мероприятий по улучшению качества работы по результатам независимой оценки качества образования.

Использование результатов НОКОД позволило объективно отразить состояние образования в Курском муниципальном районе, предоставить потребителям образовательных услуг достоверную информацию о состоянии образовательной деятельности в ОУ района, стимулировать ОУ к принятию мер по повышению качества услуг и удовлетворенности потребителей. Приложение 2

Общеобразовательные учреждения						
Наименование ОУ	Показатели (в баллах)				Общий балл	Рейтинговое место
	Открытость и доступность информации об организациях	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций		
МКОУ СОШ № 11	31	51,5	20	30	132,5	1
МКОУ СОШ № 13	35	45	20	30	132	2
МКОУ СОШ № 7	32,6	53,5	17,8	22,6	126,5	3
МКОУ СОШ № 16	34,6	39,8	19,6	28,7	122,7	4
МОУ СОШ № 3	32,7	49,0	17,9	22,3	121,9	5
МОУ СОШ № 17	31	40	20	30	121	6
МКОУ СОШ № 5	29	40	20	30	119	7
МКОУ СОШ № 8	28	40,5	20	30	118,5	8
МКОУ СОШ № 14	28	38	20	29,5	115,5	9
МКОУ СОШ № 10	28,4	37,5	18,1	26,5	110,5	10
МОУ школа-интернат	29,3	37,7	15,9	25,2	108,1	11
МКОУ СОШ № 12	29,9	37,5	17,9	21,2	106,4	12
МКОУ СОШ № 22	31,3	32,5	18,4	23,8	105,9	13
МКОУ СОШ № 2	27,8	34,0	17,5	25,8	105,0	14
МКОУ СОШ № 4	30,1	37,8	15,1	21,4	104,4	15
МКОУ ООШ № 19	28,3	32,0	16,2	26,1	103,2	16
МКОУ СОШ № 9	23,7	31,8	18,2	24,0	101,7	17
МКОУ СОШ № 1	25,1	29,8	41,9	24,3	96,1	18
МОУ СОШ № 6	22,8	32,3	17,5	22,5	95,0	19
МКОУ СОШ № 15	27,2	23,4	19,6	22,6	92,8	20
МКОУ СОШ № 20	27,9	28,1	13,4	22,0	89,6	21
МКОУ ООШ № 25	21,8	25,9	17,6	24,1	89,4	22
МОУ СОШ № 18	21,6	16,9	17,8	23,2	79,4	23
Средний балл по району	28,6	36,3	19,1	25,5	108,6	
Максимально возможный балл	40,0	70	20,0	30,0	160,0	

