

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА
по итогам проведения
независимой оценки качества образовательной деятельности
организаций, осуществляющих образовательную деятельность в
городском округе город Салават Республики Башкортостан в 2017 году

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - НОК ОД) - оценочная процедура, направленная на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и проводимая с целью повышения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД на основании приказов Управления образования г. Салавата от 21 апреля 2016 года № 254 «О создании Общественного совета по организации и проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования», от 14.02.2017 №97 «О внесении изменений» был сформирован Общественный совет по проведению НОК ОД.

Общественный совет при Управлении образования г. Салавата определил перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится НОК ОД в 2017 году (протокол от 16 февраля 2017 года №1 и протокол от 17 марта 2017 года №2). В перечень вошли 9 образовательных организаций, реализующих программы дополнительного образования и 30 дошкольных образовательных организаций.

Работа по НОК ОД в ГО г. Салават выполнялась организацией-оператором – МБУ ДПО УМЦ г. Салавата на основании приказа Управления образования г. Салавата от 21 апреля 2016 года № 254 «О создании Общественного совета по организации и проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования». Управление образования г. Салавата разработало с учетом предложений Общественного совета по проведению НОК ОД техническое задание для организации-оператора, включающее:

- разработку методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК ОД, формирование базы данных;
- обработку и анализ информации, полученной в ходе НОК ОД;
- распространение результатов проведенной оценки.

Организацией-оператором был разработан инструментарий для проведения электронного анкетирования, а именно *онлайн-опрос в сервисе Google* для родителей (законных представителей) несовершеннолетних

обучающихся, обучающихся, педагогических работников. Ссылки для проведения опроса размещены на официальных сайтах образовательных организаций в разделе «НОКО».

НОК ОД осуществлялась по четырем группам показателей, определенных приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность:

- полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru);

- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

- доступность 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;

- 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).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- материально-техническое и информационное обеспечение организации;

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

- условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- наличие дополнительных образовательных программ;

- 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;

- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников:

- доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

4. Удовлетворенность образовательной деятельностью:

- 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.

НОК ОД проводилась в период с февраля по апрель 2017 года в несколько этапов:

- разработка методики и инструментария;
- проведение анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся о качестве оказания образовательных услуг;
- мониторинг официальных сайтов образовательных организаций в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;
- сбор данных рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на сайте www.bus.gov.ru;
- обработка полученных данных и подготовка аналитических материалов.

Всего в анкетировании приняло участие 18285 человек. Из них родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся и обучающихся 17278 человек, сотрудников – 1007 человек.

На основе данных рассчитаны интегральные показатели оценки качества предоставляемых услуг, имеющих шкалу от 0 до 160 баллов и использованные для оценки и составления рейтинга организаций, осуществляющих образовательную деятельность в ГО г. Салават: дошкольных образовательных организаций (Приложение 1) и организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере дополнительного образования (Приложение 2).

Среднее значение интегрального показателя оценки качества среди организаций дополнительного образования составляет 117,4 балла, среди дошкольных образовательных организаций -125,9 баллов.

Анализ результатов по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» показал следующее:

- в целом на сайтах обследованных ОО достаточно полно представлена общая информация об организациях;

- сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей;

- интегральное значение в части показателей, характеризующих данный критерий составил 8,09 среди дошкольных образовательных организаций и 7,5 среди организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере дополнительного образования по значению интегрального показателя качества независимой оценки качества образования;

-наименьшие значения получены по группе показателей «1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)» (интегральное значение 6,88 в ДОО и 5,6 в ОДО);

-сравнительно с другими образовательными организациями ниже показатель данного критерия наблюдается в МБДОУ №59 г. Салавата (6,94), МБДОУ №53 г. Салавата (5,34), МБУ ДО «ДМШ» г. Салавата (6,87), МАУ ДО «ДООЦТК» г. Салавата (6,38), МБУ ДО «УШ» г. Салавата (6,46), МБУ ДО «ДЭБС» г. Салавата (6,81).

Замечания: не в полной мере используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО, не во всех ОО обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан.

Анализ результатов по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» демонстрирует следующее:

- интегральное значение в части показателей, характеризующих данный критерий составил 6,28 среди дошкольных образовательных организаций и 5,3 среди организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере дополнительного образования по значению интегрального показателя качества независимой оценки качества образования;

-сравнительно с другими образовательными организациями ниже показатель данного критерия наблюдается в МБДОУ №3 г. Салавата (4,50), МБДОУ № 27 г. Салавата (4,68), МБДОУ №53 г. Салавата (4,08), МБДОУ №59 г. Салавата (4,79), МБУ ДО «ДХШ» г. Салавата (4,76), МБУ ДО «ДМШ» г. Салавата (4,83), МБУ ДЮЦ «Юность» г. Салават (4,88);

- наименьшие значения среди ОДО получены по группе показателей 2.2 «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся» - интегральное значение 2,8 и по группе показателей 2.7 «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» - интегральное значение 4,8;

- наименьшие значения среди ДОО получены по группе показателей 2.7 «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» - интегральное значение 5,65.

Наибольшее значение составили показатели по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» и «Удовлетворенность образовательной деятельностью». Во всех образовательных организациях показатели по данным критериям колеблются от 9,5 до максимальных 10 баллов, что говорит об удовлетворенности качеством оказания услуг в сфере образования, а также компетентностью педагогических работников.

Результаты независимой оценки качества образования представлены по двум группам (протокол заседания Общественного Совета от 17.05.2017 №3):

- дошкольные образовательные организации;
- образовательные организации, осуществляющие образовательную деятельность в сфере дополнительного образования.

**Рейтинг дошкольных образовательных организаций
по значению интегрального показателя
качества независимой оценки качества образования**

Таблица 1

№ п/п	Наименование образовательной организации	Итоговое интегральное значение
1.	МАДОУ №33 г.Салавата	143,82
2.	МБДОУ №25 г.Салавата	143,69
3.	МАДОУ №35 г.Салавата	143,66
4.	МБДОУ №41 г.Салавата	140,32
5.	МБДОУ №22 г.Салавата	139,76
6.	МБДОУ №38 г.Салавата	135,87
7.	МБДОУ №45 г.Салавата	134,58
8.	МБДОУ №32 г.Салавата	132,90
9.	МБДОУ №46 г.Салавата	132,90
10.	МБДОУ № 1 г. Салавата	132,07
11.	МАДОУ №10 г.Салавата	129,29
12.	МБДОУ № 15 г.Салавата	128,96
13.	МАДОУ №51 г.Салавата	128,09
14.	МБДОУ №55 г.Салавата	128,07
15.	МБДОУ №57 г.Салавата	127,89
16.	МБДОУ №21 г.Салавата	125,85
17.	МБДОУ №23 г.Салавата	125,38
18.	МДОУ №29 г.Салавата	124,80

19.	МБДОУ №30 г.Салавата	121,64
20.	МБДОУ №36 г.Салавата	119,22
21.	МБДОУ №59 г.Салавата	118,79
22.	МБДОУ №28 г.Салавата	118,60
23.	МБДОУ №47 г.Салавата	118,34
24.	МБДОУ № 19 г.Салавата	117,09
25.	МБДОУ №5 г.Салавата	117,04
26.	МБДОУ №37 г.Салавата	114,98
27.	МБДОУ № 9 г.Салавата	114,74
28.	МБДОУ №27 г.Салавата	111,28
29.	МБДОУ № 3 г.Салавата	110,42
30.	МБДОУ №53 г.Салавата	98,32

Рейтинг образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере дополнительного образования по значению интегрального показателя качества независимой оценки качества образования

Таблица 2

№ п/п	Наименование образовательной организации	Итоговое интегральное значение
1.	МБУ ДО «ДД(Ю)Т» г. Салавата	132,53
2.	МБУ ДО «Центр искусств» г. Салавата	124,31
3.	МБУ ДО «ЦД (Ю)ТТ» г. Салавата	122,42
4.	МБУ ДО «ДЭБС» г. Салавата	115,46
5.	МБУ ДЮЦ «Юность» г. Салават	115,03
6.	МБУ ДО «ДХШ» г. Салавата	115,02
7.	МБУ ДО «УШ» г. Салавата	112,39
8.	МБУ ДО «ДМШ» г. Салавата	111,16
9.	МАУ ДО «ДООЦТК» г. Салавата	108,10

По итогам проведения НОКО ОД Общественным советом выработаны следующие рекомендации:

1. Вишевой М.В., председателю Общественного совета по проведению НОКО в ГО г. Салават ознакомить Уполномоченный орган, руководителей образовательных организаций с результатами проведения НОКО в 2017 году.

2. Общественному совету направить сформированные рейтинги в образовательные организации.

3. Разместить результаты независимой оценки на официальных сайтах образовательных организаций.

4. Руководителям образовательных организаций, прошедших независимую оценку качества образовательных услуг, подготовить и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы ОО. Согласовать планы по улучшению качества работы ОО с Управлением образования г. Салавата и органами самоуправления.

5. Общественному совету направить аналитическую справку, протоколы заседания Общественного совета по проведению НОКО в ГО г. Салават, сформированный рейтинг для размещения на официальном сайте Администрации ГО г. Салават, Управления образования г. Салавата, на официальном сайте ГМУ <http://bus.gov.ru>.

Результаты НОКО организаций дополнительного образования

№ п/п	Наименование организации	1. Фактически достигнутые и планируемые показатели эффективности деятельности		2. Фактически достигнутые и планируемые показатели эффективности деятельности		3. Фактически достигнутые и планируемые показатели эффективности деятельности		4. Фактически достигнутые и планируемые показатели эффективности деятельности		5. Фактически достигнутые и планируемые показатели эффективности деятельности										
		Фактически достигнутые	Планируемые	Фактически достигнутые	Планируемые	Фактически достигнутые	Планируемые	Фактически достигнутые	Планируемые	Фактически достигнутые	Планируемые									
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	115,00	115,00	7,85	8,26	4,06	4,36	3,74	3,74	18,00	10,00	10,00	10,00	8,82	10,00	10,00	10,00	9,45		
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	115,46	115,46	6,81	7,67	5,49	4,75	5,49	5,49	10,00	10,00	10,00	10,00	18,09	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	112,40	112,40	7,94	8,44	4,47	5,61	5,37	5,37	18,00	10,00	10,00	10,00	18,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	112,39	112,39	6,46	7,06	4,11	4,80	5,15	5,15	5,66	9,97	9,97	9,97	9,97	9,97	9,97	9,97	9,97	9,97	9,97
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	108,10	108,10	6,56	7,81	3,09	4,56	4,33	4,33	4,33	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	114,31	114,31	9,40	9,92	4,96	5,85	5,44	5,44	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18	1,18
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	112,81	112,81	8,11	8,33	6,14	6,70	6,64	6,64	6,93	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	115,82	115,82	7,99	8,42	4,71	4,97	3,80	3,80	3,80	18,00	10,00	10,00	10,00	9,97	10,00	10,00	10,00	10,00	9,76
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей и молодежи"	111,04	111,04	6,87	7,27	4,37	4,82	4,82	4,82	6,03	18,00	10,00	10,00	10,00	9,97	10,00	10,00	10,00	10,00	9,90
		117,4	117,4	7,5	8,2	7,8	8,5	5,3	5,3	4,6	5,7	5,2	2,8	2,8	4,8	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0