Муниципальное учреждение
Администрация
муниципального образования
Курманаевский район
Оренбургской области

ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ

пл. Ленина, д.1. с. Курманаевка, 461060.
тел. 2-13-04, факс 2-16-08
kur_roo@esoo.ru
6.11.2019 № б/н

Руководителям ОО

Аналитическая справка
о проведении НОКО в образовательных организаций
Курманаевского района за 2019 год

I. Общая характеристика НОК условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Курманаевского района

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, 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 ФЭ-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», Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»,Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2016 «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "интернет", и порядке ее размещения»)*

Независимая оценка проводилась согласно приказа Министерства образования Оренбургской области от 14.03.2018 № 01-21/476 «Об утверждении порядка проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Оренбургской области», постановления Администрации Курманаевского района № 130-п от 06.03.2019 «Об утверждении положения о комиссии по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Курманаевского района».

В соответствии с решением Общественного Совета ***(протокол № 10** от 06.03.2019 года)* независимая оценка качества образовательной деятельности (далее - НОКО) в 2019 году была проведена в отношении 8-ми общеобразовательных организаций района: 4 дошкольных образовательных учреждения и 4 общеобразовательных средних школы.

В 2020 году НОКО будет проведена в 10 образовательных организациях района ***(протокол № 10** от 06.03.2019 года).* По состоянию на 1 ноября 2019 НОКО проведена в 8 ОО, что составило 44% от общего количества ОО района.

До 30 мая 2020 года процент реализации НОКО работы ОО составит 100%.

Цели и задачи проведения НОКО

Цели реализации НОКО:

- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности ОО;
- установление диалога между ОО и гражданами - потребителями услуг;
- повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

Проведение **НОКО** включает решение следующих **задач:**

- выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- получение сведений от получателей социальных услуг ОО о практике получения данных услуг;
- выявление полноты представления информации о работе ОО на официальном сайте организации, актуальность, удобство для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы ОО.

Объекты НОКО ОО Курманаевского района

НОКО в отношении восьми ОО района:

№ п/ п	Полное наименование общеобразовательной организации	Адрес Интернет сайта
1	МАДОУ «Курманаевский детский сад №1 «Теремок»	http://kurteremok-ds.ucoz.ru/
2	МБДОУ «Волжский детский сад»	http://volgsk-ds.ucoz.ru/
3	МБДОУ «Лаврентьевский детский сад»	http://lavr-sad.ucoz.ru/
4	МБДОУ «Курманаевский детский сад №2 «Солнышко»	http://kur-ds2.ucoz.ru/
5	МАОУ «Курманаевская СОШ»	http://kursosh56.narod.ru
6	МАОУ «Андреевская СОШ»	http://www.labazi-school.ucoz.ru
7	МАОУ «Лабазинская СОШ»	http://sosch-kostino.ucoz.ru
8	МАОУ «Костинская СОШ»	http://www.andreevka56-27.narod.ru

Период проведения исследования: оценка сайтов ОО была проведена в период с 6 по 10 мая 2019 года, анкетирование родителей в период с 1 по 10 мая 2019 года, сбор информации от руководителей образовательных организаций в период с 1 по 6 мая 2019 года.

Исследование качества работы и официальных сайтов ОО проводилось ООО «Лаборатория диагностики и развития социальных систем» согласно договора № 119 от 19.04.2019. г. Кумертау, Башкортостан

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

Независимая оценка проводилась по пяти основным блокам критериев:

I. Открытость и доступность информации об ОО.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.

III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

V. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Методика и инструментарий исследования

В рамках данной НОКО было проведено:

- анкетирование **646** респондентов – родителей (законных представителей) - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- анализ информации, размещенной на сайтах ОО.

• анализ информации представленной руководителями ОО.

II. Рейтинг ОО по результатам оценки открытости и доступности информации

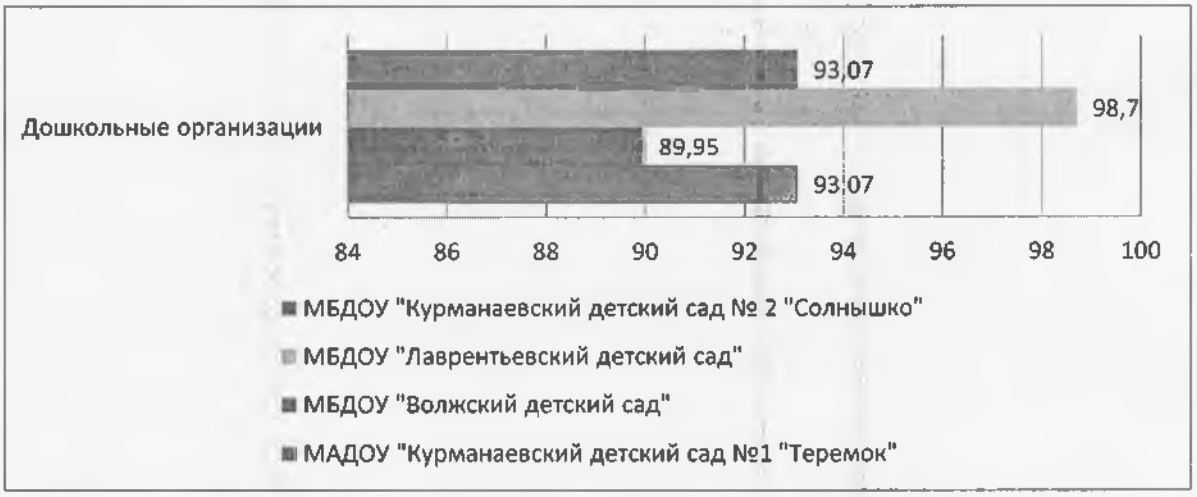
Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Открытость и доступность информации об ОО проводилась по 11 показателям.

Максимальное количество баллов по всем показателям - 100 баллов.

Рейтинг ОО (в баллах) по критерию «Открытость и доступность информации об ОО» представлены в Диаграмме № 1:



Как показывают диаграммы, ситуация в отношении сайтов ОО является достаточно полной: набрана половина и более половины из возможных 100 баллов.

Степень наличия информации по показателям представлена в таблице

Наименование ОО	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения,	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	Итого max – 100

	установленным нормативными правовыми актами		организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	
Образовательные организации				
МАОУ «Курманаевская СОШ»	94,57	100,00	98,13	**97,62**
МАОУ «Лабазинская СОШ»	97,83	100,00	89,02	94,96
МАОУ «Костинская СОШ»	90,22	100,00	90,82	93,39
МАОУ «Андреевская СОШ»	95,65	100,00	88,46	94,08
Дошкольные образовательные организации				
МАДОУ "Курманаевский детский сад №1 "Теремок"	95,65	90,00	93,43	93,07
МБДОУ "Волжский детский сад"	91,30	90,00	88,89	89,95
МБДОУ "Лаврентьевский детский сад"	95,65	100,00	100,00	**98,70**
МБДОУ "Курманаевский детский сад № 2 "Солнышко"	95,65	90,00	90,54	93,07

Лидируют в общем рейтинге по данному критерию:

- МБДОУ "Лаврентьевский детский сад";
- МАОУ «Курманаевская СОШ».

К основным информационным дефицитам по первому критерию можно отнести следующее:

- отсутствие документов (отчет о результатах самообследования; план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации; локальные нормативные акты по основным вопросам организации)

- отсутствие информации о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки; об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

Во всех ОО отсутствует информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов

и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

С точки зрения **полноты размещенной информации** наибольшее количество набранных баллов ОО по всем показателям данного критерия - **98,7** из **100** возможных *(МБДОУ "Лаврентьевский детский сад")*, наименьшее – **89,95** *(МБДОУ "Волжский детский сад")*.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО.

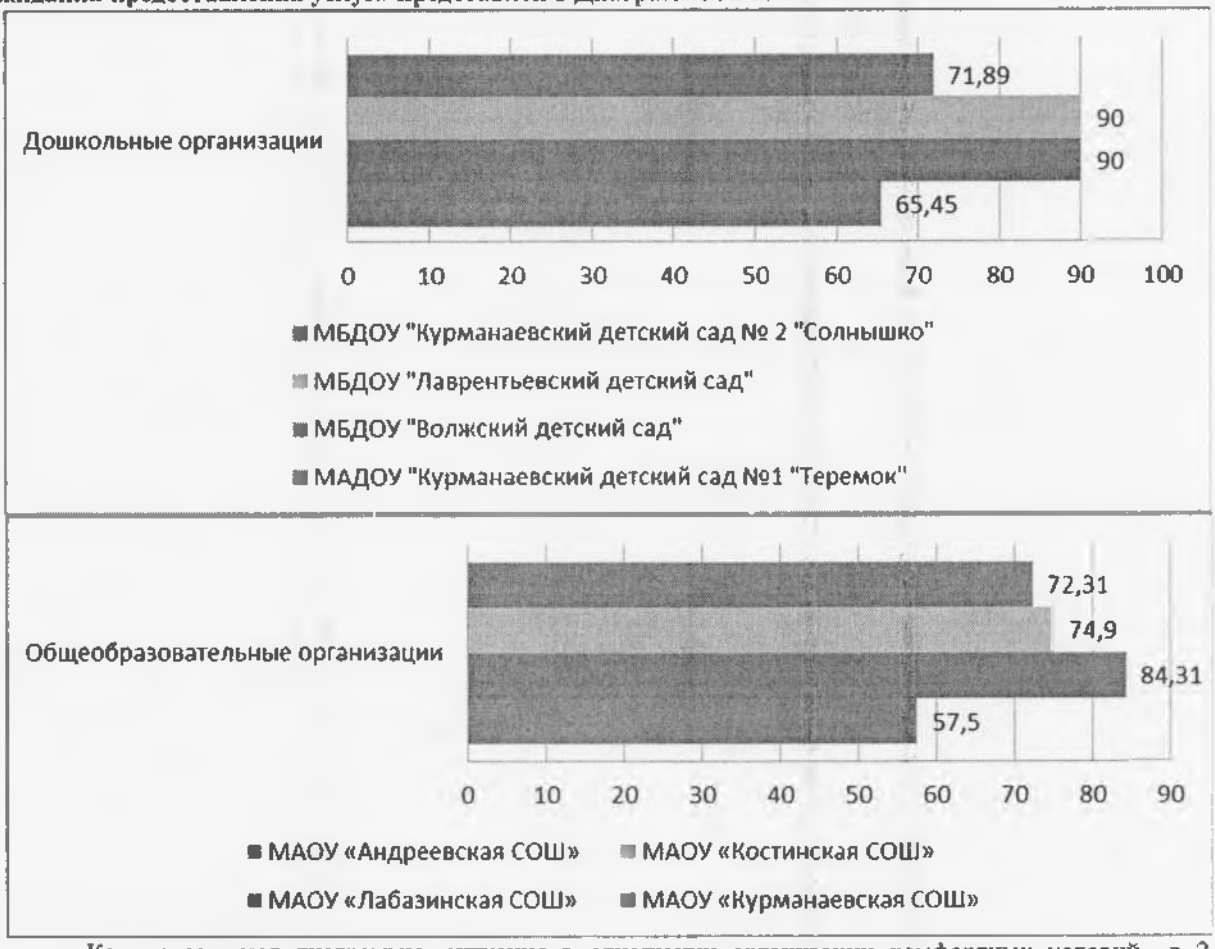
В целом на сайтах обследованных ОО достаточно полно представлена общая информация об организациях. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей.

III. Рейтинг ОО по результатам оценки комфортности условий получения в ОО услуг

Данный рейтинг базируется на оценке информации, размещенной на сайте ОО:

- обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий.

Рейтинг ОО по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлен в Диаграмме № 2:



Как показывают диаграммы, ситуация в отношении организации комфортных условий в 2-х организациях ниже 70% , в 3-х от 70 до 80%, в 2-х ровно 90%. Что является достаточно стабильным показателем, но требующим дальнейшего улучшения комфортности.

Степень наличия информации по показателям представлена в таблице

Наименование ОО	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Итого max – 100
Образовательные организации			

МАОУ «Курманаевская СОШ»	20,00	95,00	57,50
МАОУ «Лабазинская СОШ»	80,00	88,62	**84,31**
МАОУ «Костинская СОШ»	60,00	89,80	74,90
МАОУ «Андреевская СОШ»	60,00	84,62	72,31
Дошкольные образовательные организации			
МАДОУ "Курманаевский детский сад №1 "Теремок"	40,00	90,91	65,45
МБДОУ "Волжский детский сад"	80,00	100,00	**90,00**
МБДОУ "Лаврентьевский детский сад"	80,00	100,00	**90,00**
МБДОУ "Курманаевский детский сад №2 "Солнышко"	60,00	83,78	71,89

Лидируют в общем рейтинге по данному критерию:

- МБДОУ "Волжский детский сад", МБДОУ "Лаврентьевский детский сад";
- МАОУ «Лабазинская СОШ».

Выводы

Максимальное количество баллов по данному критерию 90,00, диапазон набранных баллов ОО:

- *детские сады - от **65,45** (МАДОУ "Курманаевский детский сад №1 "Теремок") до **90,0** (МБДОУ "Волжский детский сад", МБДОУ "Лаврентьевский детский сад")*
- *школы - от **57,50** (МАОУ «Курманаевская СОШ») до **84,31** (МАОУ «Лабазинская СОШ»).*

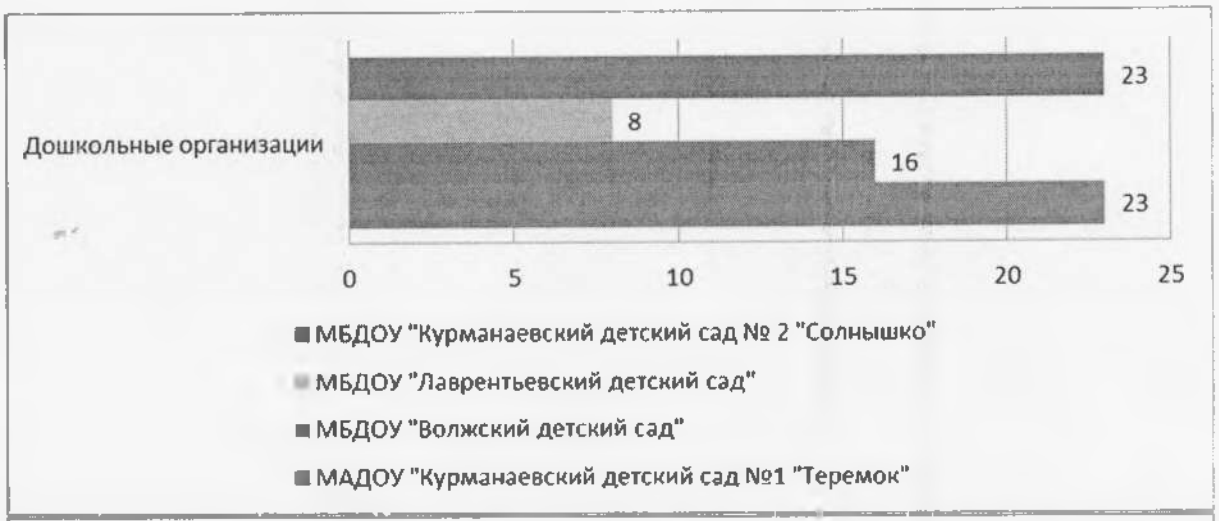
IV. Рейтинг ОО по результатам оценки доступность образовательной деятельности для инвалидов

В оценивание проводилось по следующим показателям:

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов;
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

Максимальное количество баллов по данному критерию - 100.

Рейтинг отображен в **Диаграмме № 3**



Степень наличия информации по показателям представлена в таблице

Наименование ОО	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	Итого max – 100
Образовательные организации				
МАОУ «Курманаевская СОШ»	0,00	20,00	63,64	27,09
МАОУ «Лабазинская СОШ»	20,00	40,00	66,67	42,00
МАОУ «Костинская СОШ»	0,00	20,00	25,00	15,50
МАОУ «Андреевская СОШ»	40,00	60,00	66,67	**56,00**
Дошкольные образовательные организации				
МАДОУ "Курманаевский детский сад №1	0	20,00	50,00	**23,00**

"Теремок"				
МБДОУ "Волжский детский сад"	0	40,00	0,00	16,00
МБДОУ "Лаврентьевский детский сад"	0	20,00	0,00	8,00
МБДОУ "Курманаевский детский сад № 2 "Солнышко"	0	20,00	0,00	**23,00**

Выводы:

Максимальное количество баллов по данному критерию **56,00**, диапазон набранных баллов ОО:

• *детские сады - от **8,0** (МБДОУ "Лаврентьевский детский сад") до **23,0** (МАДОУ "Курманаевский детский сад №1 "Теремок", МБДОУ "Курманаевский детский сад № 2 "Солнышко")*

• *школы - от **15,5** (МАОУ «Костинская СОШ») до **56,0** (МАОУ «Андреевская СОШ»).*

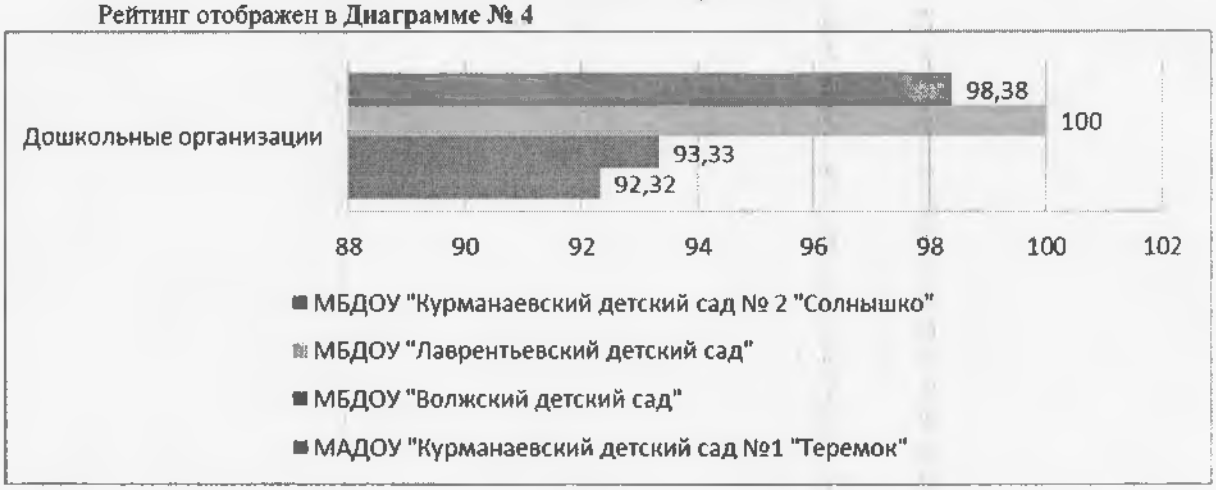
V. Рейтинг ОО по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов – родителей (законных представителей) по трем показателям:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию показателям;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Максимальное количество баллов по данному критерию - 100

Рейтинг отображен в **Диаграмме № 4**



Как показывают диаграммы, ситуация в отношении доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО является достаточно высокой (начинается от 81% до 100%).

Степень наличия информации по показателям представлена в таблице

Наименование ОО	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого max – 100
Образовательные организации				
МАОУ «Курманаевская СОШ»	95,83	91,25	92,50	**93,33**
МАОУ «Лабазинская СОШ»	81,30	82,11	80,49	81,46
МАОУ «Костинская СОШ»	87,76	85,71	85,71	86,53
МАОУ «Андреевская СОШ»	83,33	87,18	88,46	85,90
Дошкольные образовательные организации				
МАДОУ "Курманаевский детский сад №1 "Теремок"	97,98	92,93	79,80	92,32
МБДОУ "Волжский детский сад"	88,89	100,00	88,89	93,33
МБДОУ "Лаврентьевский детский сад"	100,00	100,00	100,00	**100,0**

МБДОУ "Курманаевский детский сад №2 "Солнышко"	100,00	100,00	91,89	98,38

Выводы: при проведении анкетирования в целом отмечается положительный результат. Максимальный балл – 100.

- *детские сады – набрали от 92,32 до 100,0 баллов;*
- *школы – набрали от 85,9 до 93,33 баллов.*

VI. Рейтинг ОО по результатам оценки удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

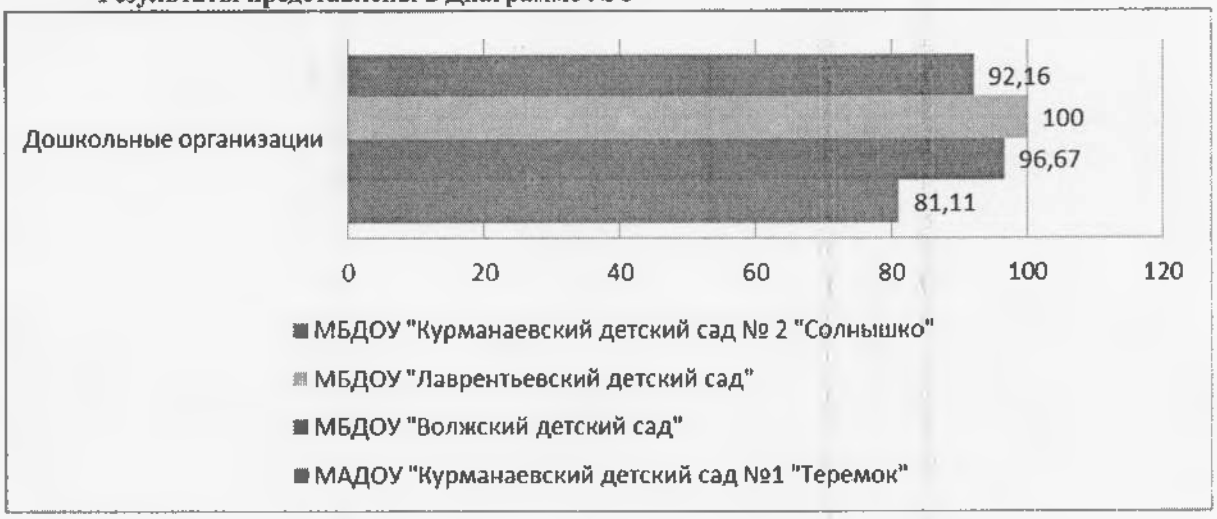
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие **646** респондента – родителей (законных представителей) обучающихся.

Ответы родителей, характеризующие положительное функционирование образовательной организации представлены в баллах.

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100.

Результаты представлены в Диаграмме № 5



Выводы:

В целом, анкетирование выявило *достаточно высокий уровень* удовлетворенности родителей всех ОО качеством образовательной деятельности организации.

- *детские сады – набрали от 81,11 до 100,0 баллов*
- *школы – набрали от 84,6 до 91,3баллов.*

Лишь у 2-х ОО этот показатель ниже 85,8% (показателя по МО Оренбургской области в 2018 году по данному критерию).

Степень наличия информации по показателям представлена в таблице

Наименование ОО	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Итого max – 100
Образовательные организации				
МАОУ «Курманаевская СОШ»	94,58	88,75	88,75	90,08
МАОУ «Лабазинская СОШ»	87,80	86,18	86,18	86,83
МАОУ «Костинская СОШ»	85,71	85,71	85,71	84,90
МАОУ «Андреевская СОШ»	92,31	89,74	89,74	**91,03**
Дошкольные образовательные организации				
МАДОУ "Курманаевский детский сад №1 "Теремок"	82,83	79,80	79,80	81,11
МБДОУ "Волжский детский сад"	88,89	100,0	100,00	96,67
МБДОУ "Лаврентьевский детский сад"	100,00	100,0	100,00	**100,0**
МБДОУ "Курманаевский детский сад № 2 "Солнышко"	75,68	100,0	100,00	92,16

VII. ТОП лучших дошкольных ОО Курманаевского района

ТОП-3 (3 лучших из 4 организаций)

1. МБДОУ "Лаврентьевский детский сад";
2. МБДОУ "Волжский детский сад";
3. МБДОУ "Курманаевский детский сад № 2 "Солнышко".

ТОП лучших ОО Курманаевского района

ТОП-3 (3 лучших из 4 организаций)

1. МАОУ «Андреевская СОШ»;
2. МАОУ «Лабазинская СОШ»;
3. МАОУ «Курманаевская СОШ».

VIII. Рейтинг ОО в целом по всем пяти показателям

Рейтинговое место	Наименование учреждения	Рейтинговые баллы
1	МАОУ «Андреевская СОШ»	79,86

2	МБДОУ «Лаврентьевский детский сад»	79,34
3	МАОУ «Лабазинская СОШ»	77,91
4	МБДОУ "Волжский детский сад"	77,19
5	МАОУ «Курманаевская СОШ»	73,13
6	МБДОУ "Курманаевский детский сад № 2 "Солнышко"	73,07
7	МАОУ «Костинская СОШ»	71,04
8	МАДОУ "Курманаевский детский сад №1 "Теремок"	70,99

Лидеры в общем рейтинге по всем критериям занимают:

- МАОУ «Андреевская СОШ»;
- МБДОУ "Лаврентьевский детский сад";
- МАОУ «Лабазинская СОШ»

Итоги проведения НОКО утверждены приказом отдела образования Администрации Курманаевского района № 71/1 от 26.06.2019 «Об итогах проведения НОКО в муниципальных образовательных организациях» и представлены к утверждению на заседании Общественного совета (протокол № 13 от 05.07.2019 года).

Всем ОО участвующим в НОКО в 2019 году отправлены индивидуальные результаты по НОКО, согласно которых руководителям ОО было рекомендовано составить планы по улучшению качества предоставляемой услуги.

IX. Рекомендации ОО по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении выводов организации-оператора о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО:

- ОО способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся;

- на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»).

Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий комфортности и доступности

- проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в зданиях ОО (наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

- использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении ОО

Рекомендации по повышению уровня доступность образовательной деятельности для инвалидов

Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников ОО.

Заместитель начальника отдела образования А.В.Дружинин

Коняева Е.Л.
тел. 2-16-05
el.konvaeva@bk.ru