



УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «АЗИМУТ»

Директор ЧОУ ДПО
«Учебный центр «Азимут»



П.А. Акимов

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НОВОБУРЕЙСКАЯ СРЕДНЯЯ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №3

Рязань 2019г

Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципального общеобразовательного бюджетного учреждения Новобурейская средняя общеобразовательная школа №3 в 2019 году

В рамках независимой оценки исследовалось качество деятельности организации:

Независимая оценка проводилась в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Независимая оценка качества условий осуществления деятельности организацией проводилась на основании следующих принципов: законность; открытость и публичность; добровольность участия; независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений; полнота информации, используемой для проведения независимой оценки; компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Цели оказания услуги:

Предоставление получателям услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципального образовательного бюджетного учреждения Новобурейская средняя общеобразовательная школа №3;

Повышение качества предоставляемых получателям услуг.

Методика 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 был проведен анализ следующего учреждения:

Было произведено анкетирование 208 респондентов:

Из них 194 женщины; 14 мужчин;

В возрасте до 25 лет: 2 респондента;

От 26 до 40 лет: 146 респондентов;

От 41 до 60 лет: 59 респондентов;

Старше 60 лет: 1 респондент.

- для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;

Период проведения исследования.

с 09 сентября по 06 октября 2019 года - сбор и обобщение информации, формирование массивов данных, формирование отчета о предварительных результатах оказания Услуги;

с 07 октября по 15 октября 2019 года - обработка, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, анализ информации о качестве условий осуществления деятельности, формирование аналитического отчета;

с 14 октября по 31 октября 2019 года - подготовка и оформление презентационных материалов для наглядного представления результатов оказанных Услуг.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества деятельности ОО.

Оценка ОО по критерию открытости и доступности информации.

При обработке сайтов анализировалась следующая информация:

– Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

– Информация о форме деятельности, видах деятельности, порядке и об условиях их предоставления;

– Информация о структуре и об органах управления организации;

– Информация о численности получателей услуг по формам деятельности и видам услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

– Информация о материально-техническом обеспечении предоставления деятельности (наличие оборудованных помещений для, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей услуг, доступ к информационным системам и сети «Интернет»);

– Информация о количестве свободных мест для учащихся, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

– Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– Информация о финансово-хозяйственной деятельности;

– Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном контракте;

– Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

– Информация о проведении независимой оценки качества условий осуществления деятельности организаций, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

– Об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исследование интернет-сайтов 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.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО:

Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайтов ОО.

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Видели ли Вы информационные стенды о деятельности образовательной организации при ее посещении?
- Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах?
- Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации на ее официальном сайте?
- Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия с получателями услуг?
- Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте и информационных стендах?

Ответы были переведены в проценты.

Видели ли Вы информационные стенды о деятельности образовательной организации при ее посещении?	Да, видел – 87% Нет, не видел - 5% Затрудняюсь ответить – 8%
Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах?	Очень хорошо - 19% Хорошо – 67% Плохо – 1% Очень плохо – 0% Затрудняюсь ответить – 13%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации на ее официальном сайте?	Удовлетворен – 48% Скорее удовлетворен - 22% Скорее не удовлетворен – 2% Не удовлетворен – 0% Затрудняюсь ответить – 28%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия с получателями услуг?	Удовлетворен – 44% Скорее удовлетворен - 23% Скорее не удовлетворен - 2% Не удовлетворен – 1% Затрудняюсь ответить – 30%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте и информационных стендах?	Удовлетворен – 50% Скорее удовлетворен - 29% Скорее не удовлетворен - 1% Не удовлетворен – 0% Затрудняюсь ответить – 20%

Выводы по результатам проверки ОО по критерию открытости и доступности информации.

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации, в которых осуществляется образовательная деятельность в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении Новобурейская средняя общеобразовательная школа №3, находится на хорошем уровне: респонденты осведомлены об информационных стендах и размещенной на них информации, осуществляется работа с официальным сайтом, используются различные способы обратной связи.

Рекомендации

Необходимо учесть отзывы респондентов. Проводить дни открытых дверей. Информировать на информационных стендах о проводящихся мероприятиях.

Оценка 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 зданий и территорий ОО;
- организации внутреннего благоустройства зданий ОО;
- анкетирования респондентов.

На всех анализируемых сайтах представлена информация о материально-техническом обеспечении предоставления деятельности (наличие оборудованных помещений, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей услуг, доступ к информационным системам и сети «Интернет»)

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Как Вы оцениваете состояние материально-технической базы образовательной организации (оборудованием кабинетов, игровых комнат, спортивных залов, оснащённостью образовательного процесса инновационными средствами обучения, навигацией, достаточностью питьевой воды, санитарное состояние помещений, комфортностью условий осуществления образовательной деятельности)?
- Насколько Вы удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность?
- Как Вы оцениваете оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов?
- Как Вы оцениваете оснащение организации специальными условиями, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (наличие переводчика, звуковые и зрительные приспособления, текстовая и графическая информация, альтернативная версия сайта для инвалидов, тьютеры, возможность обучаться дистанционно)?
- Как Вы оцениваете доступность предоставления образовательных услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?

Ответы были переведены в проценты.

<p>Как Вы оцениваете состояние материально-технической базы образовательной организации (оборудованием кабинетов, игровых комнат, спортивных залов, оснащённостью образовательного процесса инновационными средствами обучения, навигацией, достаточностью питьевой воды, санитарное состояние помещений, комфортностью условий осуществления образовательной деятельности)?</p>	<p>Комфортным – 40% Скорее комфортным - 49% Скорее не комфортным – 3% Не комфортным – 1% Затрудняюсь ответить – 7%</p>
<p>Насколько Вы удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность?</p>	<p>Комфортным – 51% Скорее комфортным - 42% Скорее не комфортным – 2% Не комфортным – 1%</p>

	Затрудняюсь ответить – 4%
Как Вы оцениваете оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов?	Комфортным – 25% Скорее комфортным - 32% Скорее не комфортным – 6% Не комфортным – 1% Затрудняюсь ответить – 36%
Как Вы оцениваете оснащение организации специальными условиями, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (наличие переводчика, звуковые и зрительные приспособления, текстовая и графическая информация, альтернативная версия сайта для инвалидов, тьютеры, возможность обучаться дистанционно)?	Комфортным – 16% Скорее комфортным - 23% Скорее не комфортным – 1% Не комфортным – 1% Затрудняюсь ответить – 59%
Как Вы оцениваете доступность предоставления образовательных услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	Очень хорошо – 10% Хорошо – 27% Плохо – 2% Очень плохо – 0% Затрудняюсь ответить – 61%

Выводы по результатам проверки ОО по критерию комфортности условий, в котором осуществляется деятельность.

По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении Новобурейская средняя общеобразовательная школа №3, ОО находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает всем требованиям к организации.

Рекомендации

Необходимо учесть отзывы респондентов.

- «Оборудовать кабинеты всеми современными технологиями, оборудованием, мебелью.
- Привести в удовлетворительное состояние спортивный стадион»;
- «Запустить школьный автобус для сбора детей утром»;
- «Оборудовать стадион тренажерами и всем необходимым спортивным оборудованием для учеников нашей школы»;
- «Оборудовать пришкольный стадион. Озеленить пришкольную территорию».

Оценка ОО по результатам критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие 208 человек.

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди респондентов выявило, что уровень по данному критерию выше среднего. Представлены следующие результаты:

Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, которые осуществляют первичный контакт с учащимися и	Очень хорошо – 25% Хорошо – 64% Плохо – 4% Очень плохо – 1%
--	--

информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	Затрудняюсь ответить – 6%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, которые непосредственно оказывают образовательные услуги?	Очень хорошо – 28% Хорошо – 62% Плохо – 5% Очень плохо – 0% Затрудняюсь ответить – 5%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо – 15% Хорошо – 32% Плохо – 0,5% Очень плохо – 0,5% Затрудняюсь ответить – 52%

Выводы:

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждения выше среднего, что удовлетворяет потребностям получателей услуг.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

-скоординировать работу коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с получателями услуг.

Оценка ОО по результатам критерия удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

-доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

-доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей 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.

Ответы были переведены в проценты.

Критерий	респонденты
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Очень хорошо – 18% Хорошо – 74% Плохо – 1% Очень плохо – 0% Затрудняюсь ответить – 7%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг	Да- 88% Нет – 3% Затрудняюсь ответить – 9%

Анкетирование выявило:

-высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

- выше среднего уровень для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации:

-согласовать со всеми участниками процесса критерии современного качества, 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 организации на основании проведенной оценки:

Должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан.

Рекомендации по улучшению уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Учесть пожелания респондентов.

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 организации.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организаций.

Разработать комплекс мер для устранения дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами ЧОУ ДПО «УЦ «Азимут»:

П.А.Акимов

О.И.Барсукова

А.В.Ткачева

В.Ю.Федосова

В.Н.Липатов

Дата 20.11.2019 г.