

ПРОТОКОЛ
заседания общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий осуществления образовательной деятельности,
осуществляемой муниципальными образовательными организациями
Кваркенского района Оренбургской области

от 10.12. 2018 года

№ 4

с. Кваркено

Присутствовали:

Михайлова Наталья Ивановна	Председатель Кваркенского районного отделения общероссийской общественно-государственной организации «ДОСААФ»
Брындина Любовь Викторовна	Председатель Общероссийской общественной организации «Всероссийское добровольное пожарное общество»
Ракишев Кайрат Тимирбулатович	Председатель Совета ветеранов муниципального образования Кваркенский район
Жусупова Жбек Иралиновна	Председатель Кваркенской местной организации Всероссийского общества инвалидов
Разоренова Марина Сергеевна	Председатель Кваркенского районного отделения ООО «Совет женщин»

Приглашенные:

Московкин И.С. – начальник Районного отдела образования местной администрации Кваркенский район

Мальцева Н.А. – заведующий районным методическим кабинетом

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Обсуждение результатов НОК ОД, формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций.
2. Определение перечня организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году.

Слушали:

- Разоренову М.С., которая предложила членам Совета обсудить результаты НОК ОД образовательных организаций, подведомственных Районному отделу образования, в отношении которых в 2018 году была проведена НОК ОД. Призвала к обсуждению не только результатов, но и основных характеристик процедуры оценки, сформировать предложения об улучшении качества деятельности образовательных организаций Кваркенского района;

- Брындину Л.В., которая выступила с предложениями по повышению открытости и доступности информации на официальных сайтах образовательных организаций, так как на сайтах ОО содержится необходимая в соответствии с законодательством информация, вместе с тем не всегда своевременно обновляется информация в разделе «Новости», которая обеспечивает связь между ОО и родителями, заинтересованной общественностью.

- Жусупову Ж.И., которая предложила активизировать работу образовательных организаций по повышению комфортности условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, так как в большинстве ОО по этим критериям набраны невысокие баллы.
- Михайлову Н.И., которая предложила продолжить работу ОО по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений педагогических работников с обучающимися.
- Ракишева К.Т., который предложил по результатам участия в процедурах независимой оценки каждой ОО разработать план мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности.

Голосовали: «за» - 5,
«против» - 0

Решили:

1. Принять к сведению результаты обсуждений результатов НОК ОД образовательных организаций, в отношении которых в 2018 году была проведена НОК ОД.
2. Утвердить и направить в Районный отдел образования справку по результатам проведения НОК ОД ОО МО Кваркенский район (приложение №2)
3. Утвердить и направить в Районный отдел образования предложения об улучшении качества деятельности образовательных организаций Кваркенского района (приложение №1)
4. Рекомендовать Районному отделу образования:
 - обеспечить на своём официальном сайте в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (интерактивное голосование, электронное анкетирование, обсуждение на открытых коммуникативных площадках (форумах) и др.);
 - учитывать в управленческой деятельности результаты НОК ОД, предложения по совершенствованию системы образования, предоставленные общественным советом по проведению НОК ОД;
 - обеспечивать открытость и доступ к информации об осуществлении НОК ОД на всех ее этапах, организовать обсуждение результатов НОКО, профессиональными сообществами, участниками образовательных отношений и заинтересованными гражданами.
5. Рекомендовать образовательным организациям:
 - провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям участников образовательных отношений по всем показателям;
 - выявить причины, снижающие качество образовательной деятельности и возможности его повышения;
 - использовать результаты НОКО для решения задач, отраженных в образовательной программе (программах) организации, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов;
 - учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, формировании программы развития образовательной организации;
 - по результатам участия в процедурах НОКО разработать, согласовать с Районным отделом образования Кваркенского района и утвердить планы мероприятий по улучшению качества работы;

- предоставлять в открытом доступе в сети «Интернет» отчет о результатах самообследования, а также информацию о своей деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- обеспечить информирование родителей о процедурах и результатах НОК ОД;
- обеспечить на своём официальном сайте в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (интерактивное голосование, электронное анкетирование, обсуждение на открытых коммуникативных площадках (форумах) и др.)

По второму вопросу:

Определение перечня организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году, слушали: Разорену М.С., председателя Общественного совета.

Заслушав и обсудив выступление М.С. Разореновой, о перечне организаций и сроках проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций в 2019 году,


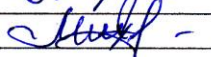
РЕШИЛИ:

1. Утвердить перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году (приложение №1).

Голосовали:

«за»-5, «против»-0, «воздержались» -0

Председатель
Секретарь


_____/ М.С.Разоренова

_____/М.И. Михайлова

Предложения
об улучшении качества деятельности образовательных организаций
Кваркенского района, в отношении которых проводилась независимая
оценка качества образовательной деятельности в 2018 году

1. Открытость и доступность информации об организации

Спланировать работу по:

- повышению качества содержания информации, актуализация информации на сайте ОО;
- изменению интерфейса сайта, добавления новых разделов, отражающих деятельность ОО.

2. Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

Запланировать и организовать проведение мероприятий, направленных:

- на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в ОО;
- на создание условий для возможности получения образовательных услуг в учреждении для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- на создание условий для педагогических работников организации;
- анализ эффективности использования материально-технического и информационного обеспечения организаций;
- на организацию работы по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

Запланировать и организовать проведение мероприятий, направленных:

- на обеспечение и создание условий для психологической безопасности и комфортности в образовательной организации;
- на установление доброжелательных взаимоотношений педагогических работников с обучающимися.

4. Результативность деятельности организации.

- запланировать и организовать проведение мероприятий, направленных на повышение уровня подготовки обучающихся (с учетом создания условий для индивидуальной работы, возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся и др.).

Справка
по результатам проведения независимой оценки качества
образовательной деятельности общеобразовательных организаций
муниципального образования Кваркенский район.

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной
деятельности общеобразовательных организаций.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности общеобразовательных организаций муниципального образования Кваркенский район.

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

В соответствии с решением Общественного Совета (протокол № 1 от «24» мая 2018 г.) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в 11-и общеобразовательных организациях района: МАОУ «Березовская ООШ», МАОУ «Екатериновская НОШ», МАОУ «Ново-Потоцкая НОШ», МАОУ «Кульминская ООШ», МАОУ «Покровская НОШ», МАОУ «Таналыкская ООШ», МАОУ «Зеленодольская ООШ», МАОУ «Новооренбургская ООШ», МАОУ «Ново-Айдырлинская ООШ», МАОУ «В. Кардаиловская ООШ», МАОУ «М. Горьковская ООШ».

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
- 2) установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

Задачи:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- 2) получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;

3) выявление соответствия представления информации о работе ОО на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;

4) формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;

5) подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

Объекты независимой оценки учреждений

Образовательные учреждения:

МАОУ «Березовская ООШ», МАОУ «Екатериновская НОШ», МАОУ «Ново-Потоцкая НОШ», МАОУ «Кульминская ООШ», МАОУ «Покровская НОШ», МАОУ «Таналыкская ООШ», МАОУ «Зеленодольская ООШ», МАОУ «Новооренбургская ООШ», МАОУ «Ново-Айдырлинская ООШ», МАОУ «В. Кардаиловская ООШ», МАОУ «М. Горьковская ООШ».

Интернет-сайты вышеназванных школ.

Проведено социологическое исследование «Удовлетворенность родителей обучающихся качеством образовательных услуг». В проведенном исследовании приняли участие 443 человека. Категории респондентов выглядят следующим образом:

–обучающиеся (189чел.);

–представители родительской общественности (254чел.)

Исследование работы образовательных организаций проводилось организацией – оператором - Отделом образования администрации муниципального образования Кваркенский район (далее – Отдел образования), в составе 7 человек.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций

Независимая оценка в местах представления образовательных услуг проводилась по четырем основным критериям:

№ п/п	Показатели	Единица измерения
I.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательной организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте в сети Интернет (направления деятельности, нормативно-правовая база, банк образовательных программ и др.)	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 6,82
1.2.	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)	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 7,09
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 4,73

1.4.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 0
II.	Комфортность условий для осуществления образовательной деятельности	
2.1.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 6,55
2.2.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 7,09
2.3.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 6,91
2.4.	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	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 6,55
2.5.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 5,73
2.6.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 6,27
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 2,73
IV.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 9,7
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 9,8
V.	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации (анкеты)	

5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 8,7
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 9,6
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до 10) Средний по району 9,8

Методика и инструментарий исследования

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование 196 респондентов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- 32 телефонных звонка на предмет оценки - доброжелательность и компетентность сотрудников ОО;
- контент-анализ информации на сайтах ОО.

1-й Блок «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт).

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ОО проводилась на основании 4 показателей по 17 параметрам.

В оценке сайтов ОО учитывались:

- информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).
- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).
- пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществляли все члены общественного Совета методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

По первому блоку отмечается, что практически во всех ОО представлена следующая информация:

- режим и график работы ОО;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- календарные учебные графики;

- отчеты о результатах самообследования, публичные доклады;
- информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);
- дополнительная информация (новости, мероприятия и др.)

В числе положительных результатов оценки пользовательской доступности и мобильности сайтов отмечается обновление информации не реже 1 раза в две недели, датирование размещенных документов и материалов. Во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса.

Выводы:

В целом на сайтах обследованных ОО достаточно полно представлена общая информация об организациях. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе интернет-представительств.

Замечания: на всех обследованных сайтах недостаточно представлены документы, регламентирующие образовательный процесс организации, не отключена рекламный контент, не представлена возможность обратной связи.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации)

Данный рейтинг сформирован на основании 7 показателей по 34 параметрам.

2-й Блок «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Выводы:

С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, помимо безопасных подходов в учреждение образования, одной из составляющих комфортности является оснащение санитарных комнат предметами гигиены, оборудование мест для сидений в рекреациях, оборудование мест для раздевания получателей услуги (родителей), обозначение знаков о видеонаблюдении. Данные дефициты выявлены в большинстве образовательных организаций.

В числе положительных результатов члены общественного Совета отмечают следующее: территория всех ОО ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех ОО оборудование на территории выглядит исправным. Везде имеется гардероб, предусмотрены источники питьевой воды, имеются туалеты для мальчиков и девочек. В исправленном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура.

В целом ОО соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

3-й Блок «Оценка доброжелательности и компетентности сотрудников ОО» (результаты приведены в баллах).

Рекомендовано всем образовательным организациям по данному показателю разработать стандарт оказания услуги по телефону.

Оператором осуществлялся телефонный обзвон образовательных организаций. Во время телефонного общения наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Были сделаны контрольные звонки. Учитывались количество наборов номера; время дозвона; количество переадресаций; время разговора; удовлетворенность точностью ответа; соблюдение норм делового этикета. Во все образовательные организации практически можно дозвониться с первого раза. Сделано несколько звонков. Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставляемой информации.

Замечания следующие: в ответе чаще всего указывалось название организации, но не назывались ФИО, принявшего звонок, и его должность. В большинстве ОО нет графика приема граждан по личным вопросам.

4-й Блок «Результативность образовательной деятельности организации»

В результате опроса по данному показателю учитывалось три параметра.

Анкетирование родителей и устный опрос выявили достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей всех ОО уровнем обучения - диапазон положительных ответов от 70 до 95%.

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы

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.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий комфорта

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта в зданиях образовательных организаций.

Обратить внимание на следующие моменты:

- оснащение туалетных комнат предметами гигиены;
- оборудование мест для сидений в рекреациях;
- продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов;
- на 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;
- на наличие дополнительных образовательных программ;
- продолжать комплектование предметно-пространственной развивающей среды;
- соблюдение правил и норм СанПиНа.

III. Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону.

1. Разработать рекомендации для получения информации по телефону.

IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.

2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков.

3. Результаты независимой оценки разместить на сайте районного отдела образования.

**Перечень организаций,
осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых
проводится независимая оценка качества условий осуществления
образовательной деятельности в 2019 году**

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Сроки проведения НОКО
1	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Аландский детский сад»	Март
2	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Кировский детский сад»	Март
3	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Кваркенский детский сад №1 «Колосок»	Апрель
4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Красноярский детский сад»	Апрель
5	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Красноярский детский сад №141»	Май
6	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Ново-Айдырлинский детский сад»	Май
7	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Октябрьский детский сад»	Июнь
8	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Приморский детский сад»	Июнь
9	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Таналыкский детский сад»	Июль
10	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Уральский детский сад»	Июль
11	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» Кваркенского района	Август
12	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Кваркенский центр внешкольной работы»	Август