

Итоги рассмотрения результатов проведения независимой оценки качества услуг образования в 2020 году

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УООД) организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), выполняется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Образовательным организациям важно иметь актуальную информацию о качестве условий осуществления образовательной деятельности для того, чтобы своевременно внести корректировки в образовательные программы и условия, необходимые для их реализации.

Настоящий аналитический отчет представлен АНОО ДПО Академией образования взрослых «Альтернатива», которая осуществила сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности производилась по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость работников организации;
5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности.

Объект НОК УООД – 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

Цель НОК УООД - получение актуальной достоверной информации для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

Задачи НОК УООД:

1. Разработать методику и инструментарий для независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

2. Осуществить сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

3. Выполнить анализ и оценку фактических значений критериев и показателей, отражающих качество условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

4. Сформулировать предложения по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

Этапы выполнения работ:

Этап 1. Разработка методики и инструментария сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

Этап 2. Сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

Этап 3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

Выборочная совокупность исследования – 379 потребителей образовательных услуг из 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

| № п/п | Сокращенное наименование ОО | Кол-во обучающихся (чел.) | Кол-во респондентов (чел.) | Доля респондентов (%) |
|--------------|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 1 | МАДОУ №6 г.Шимановск | 230 | 118 | 51 |
| 2 | МАДОУ №7 г.Шимановск | 64 | 32 | 50 |
| 3 | МАДОУ № 8 г.Шимановск | 182 | 97 | 53 |
| 4 | МАДОУ №16 г.Шимановск | 132 | 132 | 100 |

Методы исследования.

В качестве основных методов получения достоверных сведений о деятельности обследуемых образовательных организаций выступили изучение информации на официальных сайтах и/или информационных стендах образовательных организаций, а также анкетный опрос.

В процессе исследования были соблюдены требования нормативной правовой базы к процедуре оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Сроки проведения НОК УООД: исследование было проведено с 1 марта 2020 г. по 18 марта 2020 г.

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

| Показатель | МАДОУ №6 | МАДОУ №7 | МАДОУ № 8 | МАДОУ №16 |
|---|----------|----------|-----------|-----------|
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100/100 | 100/96,4 | 96,2/92,9 | 100/99,1 |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 | 96,8 | 77,3 | 96,2 |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) | 100 | 100 | 50 | 83,3 |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 | 100 | 89,6 | 98,4 |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 | 100 | 88,6 | 97,7 |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 99,1 | 100 | 94,1 | 94,6 |

| | | | | |
|---|-----|-----|------|------|
| Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 | 100 | 87,6 | 96,2 |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 | 100 | 93,5 | 93,1 |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 100 | 89,6 | 95,4 |

В целом по результатам удовлетворенности граждан качеством оказания услуг все учреждения дошкольного образования города Шимановска оказались в «зеленой зоне».

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлено следующее.

На сайтах обследованных дошкольных образовательных организаций *в силу объективных причин не обнаружены:*

- на сайтах дошкольных образовательных организаций не в полном объеме обнаружена информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг - не обнаружен раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- не обнаружена информация об оборудовании территорий, прилегающих к зданиям организаций, и помещений с учетом доступности для инвалидов;

- не обнаружена информация об обеспечении условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (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); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации).

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Настоящий аналитический отчет содержит достоверную информацию, которая может послужить основой для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий осуществления образовательной деятельности 4 образовательных организаций, расположенных на территории города Шимановска Амурской области.

По результатам анализа полученной информации рекомендуется:

1. Довести результаты аналитического отчета до педагогических коллективов обследованных дошкольных образовательных организаций;
2. На официальных сайтах организаций разместить раздел «Часто задаваемые вопросы»;
3. Активизировать деятельность по созданию условий для организации обучения и воспитания детей-инвалидов;
4. Внести изменения в деятельность образовательных организаций с учетом значений каждого критерия и показателя;
5. Довести необходимую информацию о деятельности образовательных организаций до родителей в целях наиболее адекватной оценки ими качества образовательной деятельности обследованных образовательных организаций;
6. При необходимости провести повторную самооценку качества условий осуществления образовательной деятельности на основании анкет, размещенных в Приложении.