

ОТЧЕТ

по результатам мониторинга качества образовательной деятельности организаций в рамках проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в городе Сорочинске в 2015 году

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности образовательных учреждений города Сорочинска

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее — Показатели) были утверждены Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. N1547. Приказ определил 4 группы Показателей:

1) открытость и доступность информации об организациях (полнота и актуальность информации, доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг и сведений о ходе рассмотрения обращений граждан), оценивается в баллах от 0 до 10;

2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (материально-техническое и информационное обеспечение организации, наличие условий для охраны и укрепления здоровья, организация питания обучающихся, индивидуальная работы с ними, организация обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов, наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, оказание им психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи), оценивается в баллах от 0 до 10;

3) доброжелательность, вежливость, компетентность работников - показатель определяется в виде доли получателей образовательных услуг, давших положительную оценку, в процентах, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4) удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации (материально-техническое обеспечение организации, качество предоставляемых образовательных услуг, готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым), определяется в виде доли получателей образовательных услуг, давших положительную оценку, в процентах, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Информация о результатах исследования должна быть размещена в сети Интернет.

Согласно № 273-ФЗ (ст. 95) независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится в целях определения соответствия предоставляемого ими образования потребностям заказчика, повышения конкурентоспособности организаций и реализуемых ими образовательных программ на российском и международном рынках. Независимая оценка качества образования реализуется по инициативе юридических или физических лиц, юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность в соответствии с № 273-ФЗ (ст. 95 п. 6).

На основе результатов независимой оценки качества образования могут формироваться рейтинги организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и (или) реализуемых ими образовательных программ. Привлечение интереса к рейтингу будет способствовать более активному и эффективному диалогу с основными потребителями образовательных услуг: обучающимися и их родителями.

Первые две из вышеуказанных групп Показателей оценивались в соответствии с Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N785. В нем были утверждены требования, определяющие структуру официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации (см. прил. 1

Третья и четвертая группы Показателей оценивались на основании социологического опроса, который проводился среди потребителей услуг – учащихся и родителей (законных представителей) образовательных организаций города Сорочинска.

Одной из задач исследования был анализ сайтов образовательных организаций города Сорочинска для оценки соответствия размещенной там информации требованиям действующего законодательства.

Порядок оценки качества образовательных услуг

Оценка качества образовательных услуг проводилась в форме социологического опроса. Социологический опрос проводился среди потребителей услуг – учащихся и их родителей (законных представителей), с целью получения информации для системного анализа и оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в городе Сорочинске. Социологический опрос проводился в форме анкетирования.

Для проведения анкетирования учащихся образовательных организаций и их родителей (законных представителей), использовалась разработанная анкета.

Анкетирование проводилось в групповом порядке с предварительным инструктажем респондентов, проводимым анкетером. При групповом анкетировании заполнение анкет осуществлялось респондентами одновременно в специально отведенном помещении. Опрос респондентов являлся анонимным. Результаты анкетирования предоставлялись образовательными организациями в виде обобщенных данных по вопросам анкет.

Расчет рейтингов организаций, осуществляющих образовательную деятельность

В целях оценки эффективности деятельности образовательных организаций республики, на основании результатов оценки официальных сайтов и социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, было проведено рейтингование организаций

Результаты оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющей образовательную деятельность в городе Сорочинске и рекомендации:

Все 6 обследуемых организаций, осуществляющие образовательную деятельность, имеют сайты. Однако, ни одна организация не обеспечивает 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).

Не полностью освещается информация по материально-техническому и информационному обеспечению, отсутствуют в образовательных учреждениях кабинеты здоровья, в МБОУ «СОШ №4», МАОУ «СОШ №7», МБОУ «СОШ №117» отсутствуют сенсорные комнаты. Не в полной мере используются возможности сетевого взаимодействия с профессиональными организациями по программам предпрофильной подготовки обучающихся.

Слабо освещается на сайтах ОУ организация индивидуальной работы с обучающимися (во всех обследуемых ОУ) и наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ (МБОУ «СОШ №4», МБОУ «СОШ №117», МАОУ «СОШ №3»)

С целью определения уровня удовлетворенности потребителями услуг качеством образовательной деятельности организаций, респондентам было предложено оценить ряд параметров, характеризующих деятельность организаций ОУ по показателю «доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций». Результаты исследования показали, что опрошенные, в целом, удовлетворены качеством работы образовательных учреждений по данным параметрам. При этом доброжелательность и вежливость работников и компетентность работников организаций оценивается достаточно высоко (от 77 % до 82 по показателю 3.1, от 79 % до 89 по показателю 3.2).

Значение показателя удовлетворенности потребителей качеством реализации программ по итогам 2015 г. в большинстве отчетов ОУ близко к максимальному значению (от 78% до 91 % по показателю 4.1, от 81 до 87 % по показателю 4.2, от 82 до 92% по показателю 4.3).

Мониторинг качества образовательной деятельности организаций в рамках проведения независимой оценки качества является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг полной и достоверной информации, а также в целях повышения эффективности управления. Он предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

По итогам системы рейтингования за 2015 г. I место среди организаций, в которых осуществляется образовательная деятельность принадлежит МБОУ «СОШ №1», на втором месте МБОУ «СОШ №2», на третьем месте МАОУ «СОШ №3», на четвертом месте МАОУ «СОШ №7», на пятом МБОУ «СОШ №4», на шестом МБОУ «СОШ №117».

Проведенный мониторинг качества образовательной деятельности организаций г.Сорочинска за 2015 г. позволил оценить соответствие информации, размещенной на сайтах образовательных организаций, требованиям действующего законодательства. Однако, следует отметить, что для достижения комплексной оценки следует проводить социологические исследования в динамике, что позволит впоследствии разработать программу дальнейшего повышения качества образовательного процесса. Определение удовлетворенности потребителей вышеуказанных образовательных организаций по различным аспектам деятельности особенно важно, поскольку позволяет выявить слабые стороны, требующие улучшения в первую очередь. Исходя из вышеизложенного, следует признать качество деятельности организаций в рамках проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в городе Сорочинске в 2015 году удовлетворительной и продолжить независимый мониторинг в 2016 г.

Анкета для проведения социологического вопроса родителей (законных представителей) или учащихся образовательных организаций для оценки качества образовательной деятельности образовательной организации

1. **Вы положительно оцениваете доброжелательность и вежливость работников образовательной организации?**
Ответ (да/нет) _____
2. **Вы удовлетворены компетентностью работников образовательной организации?**
Ответ (да/нет) _____
3. **Насколько Вы удовлетворены материально-техническим обеспечением образовательной организации?**
Ответ (от 0 до 100 процентов) _____
4. **Насколько Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг?**
Ответ (от 0 до 100 процентов) _____
5. **Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию своим родственникам и знакомым?**
Ответ (да/нет) _____

