**Государственное автономное учреждение дополнительного**

**профессионального образования**

 **«Бурятский республиканский институт образовательной политики»**

 **УТВЕРЖДАЮ**

 **и.о. ректора**

 **Э.В. Цыбикова**

 **«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.**

**Аналитический отчет**

 **по итогам проведения независимой оценки качества**

**образовательной деятельности образовательных организаций**

**Кяхтинского района Республики Бурятия**

**Улан-Удэ, 2016**

**Содержание:**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| 1. **Нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества образовательной деятельности ОО**
 | 6 |
| 1. **Результаты независимой оценки по критериям «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на основании анализа официальных сайтов и других официальных источников информации**
 | 9 |
| * 1. Анализ показателей, характеризующих критерий «открытость и доступность информации»
 | 9 |
| * 1. Анализ показателей, характеризующих критерий «комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»
 | 12 |
| 1. **Оценка участниками образовательного процесса качества образовательной деятельности**
 | 15 |
| * 1. Анализ показателей, характеризующих критерий «открытость и доступность информации»
 | 15 |
| * 1. Анализ показателей, характеризующих критерий «комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»
 | 16 |
| * 1. Анализ показателей, характеризующих критерий «доброжелательность, вежливость, компетентность работников»
 | 20 |
| * 1. Анализ показателей, характеризующих критерий «удовлетворенность качеством образовательной деятельности
 | 21 |
| 1. **Выводы по критериям и рекомендации**
 | 22 |
| 1. **Интегральный показатель и среднее значение интегрального показателя**
 | 23 |
| Заключение | 28 |
| Приложения | 29 |

**Введение**

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 «Образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с законом №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 образовательных организаций Кяхтинского района Республики Бурятия. Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями:

- по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 1.04.2015 г. Настоящие методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций осуществляющих образовательную деятельность[[1]](#footnote-2). Настоящие методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа от 05.12.2014 г. №1547 в части порядка расчета показателей НОКО.

В соответствии с Техническим заданием Контракта, независимая оценка качества образовательной деятельности (далее - независимая оценка) была проведена в 8 муниципальных образовательных организациях Кяхтинского района. Оценка производилась по критериям: открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), размещенной на официальном сайте; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

## Объекты независимой оценки. По решению Общественного совета при МО «Администрация Кяхтинского района» независимая оценка проводилась в отношении 8 муниципальных организаций (таблица 1).

Таблица № 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование ОО** | **Адрес ОО** |
| 1. | МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №1» | г. Кяхта, Рукавишникова, 6 |
| 2. | МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №3» | г. Кяхта, ул. Ленина, 35 |
| 3. | МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа» | с. Кудара-Сомон, ул. Ломоносова, 8 |
| 4. | МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа» | с. Шарагол, ул. Октябрьская,20 |
| 5. | МБОУ «Наушкинская средняя общеобразовательная школа» | п. Наушки, ул. Жележнодорожная,4 |
| 6. | МБОУ «Усть-Кяхтинская средняяобщеобразовательная школа» | с. Усть-Кяхта, ул. Школьная-8, |
| 7. | МБОУ «Энхэ-Талинская основная общеобразовательная школа» | с. Энхэ-Тала, ул., Школьная, 6 |
| 8. | МБОУ «Унгуркуйская основная общеобразовательная школа» | с. Унгуркуй, ул. Школьная, 39 |

**Целями** реализации независимой оценки качества образовательной деятельности ОО выступили:

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

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

* выявить основные тенденции развития образовательной деятельности ОО, направленные на повышение качества образовательных услуг;
* выявить характерные особенности организации образовательной деятельности ОО через анализ информации, представленной на сайте ОО и определение ее соответствия критериям полноты, актуальности, удобства для потребителей;
* осуществить интерпретацию и оценку полученных данных, выстроить рейтинги ОО по параметру качества предоставляемых образовательных услуг;
* сформулировать предложения по повышению качества образовательной деятельности ОО.

**Генеральную совокупность исследования** составили обучающиеся старших классов – 385 человек.

**Выборочная совокупность** – 89 родителей (законных представителей). Расчет выборочной совокупности осуществлен методом многоступенчатого стратифицированного отбора.

**Методы исследования.** В качестве основного метода получения эмпирической информации выступил анкетный опрос, разработанный на основе примерной формы, представленной Департаментом стратегии, анализа и прогноза Минобрнауки России[[2]](#footnote-3). Для успешного решения задач исследования было разработано 2 анкеты:

- для анализа информации, полученной по результатам исследования официальных сайтов ОО, а также другой опубликованной официальной информации;

- для анализа информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет.

**Период проведения НОКО:**

1. Изучение и анализ информации, представленной на сайтах ОО, было произведено в период с 31 октября по 03 ноября 2016 года;

2. Анкетирование респондентов – 26-27 октября 2016 г.;

3. Сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет – с 03 по 30 ноября 2016 г.

4. Исследование образовательной деятельности ОО и их сайтов проводилось экспертами ГАУ ДПО «Бурятский республиканский институт образовательной политики» с 31 октября по 30 ноября 2016 г.

1. **Нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества**

**образовательной деятельности ОО**

Основными нормативными актами, регламентирующими НОКО, являются:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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»;

3. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

4. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 г.;

5. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 г.;

6. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 г.;

7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 20.01.2015г. № 53-р) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»;

1. Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. №286 «О формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации»;
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»;

14. Приказ Минобрнауки России от 11 июня 2014 г. № 657 «Об утверждении методики расчета показателей мониторинга системы образования»;

15. Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

1. Приказ Минобрнауки России от 10 декабря 2013 г. № 1324«Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;
2. Приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
3. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»;
4. Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;
5. Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН РФ от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

**Региональный уровень**

1. Закон Республики Бурятия «Об образовании в Республике Бурятия» от 13.12.2013 N 240-V;

2. Положение «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Бурятия» (БРСНОКО-2-01-2015);

3. Положение «Об операторе по независимой оценке качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (БРСНОКО-2-02-2015);

4. Положение «О взаимодействии Общественного Совета при Министерстве образования и науки Республики Бурятия с основными участниками независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций» (БРСНОКО-2-03-2015);

5. «Методические рекомендации по проведению процедур независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Бурятия» (БРСНОКО-2-04-2015).

1. **Результаты независимой оценки по критериям «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на основании анализа официальных сайтов и других официальных источников информации.**
	1. **Анализ показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации»**

Критерий «Открытость и доступность информаций, размещенных на официальных сайтах ОО» оценивался по следующим показателям:

* Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации;
* Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
* **Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы ОО;**
* **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).**

Анализу подверглись сайты восьми образовательных организаций Кяхтинского района:

1. МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №1»;
2. МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №3»;
3. МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа»;
4. МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа»;
5. МБОУ «Наушкинская средняя общеобразовательная школа»;
6. МБОУ «Усть-Кяхтинская средняяобщеобразовательная школа»;
7. МБОУ «Энхэ-Талинская основная общеобразовательная школа»;
8. МБОУ «Унгуркуйская основная общеобразовательная школа».

По итогам анализа сайтов выстроен итоговый рейтинг по вышеназванному критерию (диаграмма 1). В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 4 показателям.

Диаграмма 1

Показатели диаграммы свидетельствуют, что все образовательные организации демонстрируют одинаковые позиции. Вместе с тем, высокие результаты по информационной открытости продемонстрировали МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа» (9,5 баллов) и «МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа» (8,5 баллов).

 Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, на сайтах выявил, что:

1. Практически во всех образовательных организациях представлена необходимая информация об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
2. На официальных сайтах образовательных организациях имеется полная информация о педагогических работниках организации;
3. Существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов;
4. Ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Исходя из вышеизложенного, образовательным организациям необходимо провести работу по устранению следующих недостатков:

 - МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа» - разместить на сайт информацию о реализуемых программах;

- МБОУ «Энхэ-Талинская основная общеобразовательная школа» - дополнить информацию о материально-техническом оснащении образовательного процесса;

- МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Энхэ-Талинская основная общеобразовательная школа» - представить на сайт сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

**2.2. Анализ показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

По результатам анализа показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность составлен рейтинг (диаграмма 2). В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 7 показателям.

Диаграмма 2

По результатам сформированного рейтинга по комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность можно сделать следующее заключение:

1. Во всех оцениваемых сайтах имеется информация о материально-техническом и информационном обеспечении.
2. На всех сайтах ОО содержится частичная информация по необходимым условиям для охраны здоровья и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

3. Анализ оценки условий индивидуальной работы с обучающимися проводился по наличию следующей информации:

- наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);

- использование дистанционных образовательных технологий;

- проведение психологических и социологических исследований, опросов;

- наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

Из вышеперечисленных направлений на всех анализируемых сайтах содержится информация о наличии кружков, спортивных секций, творческих коллективов. Остальные данные представлены частично или отсутствуют вообще.

4. Информацию по дополнительным образовательным программам представили МБОУ «Наушкинская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №3», МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа» и МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа». На сайтах остальных ОО данная информация отсутствует.

5. Анализ показателя «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, 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» показал, что 5 организаций набрали баллы, выше среднего уровня. Это следующие ОО:

- МБОУ «Усть-Кяхтинская средняяобщеобразовательная школа»;

- МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №1»;

- МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа»;

- МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа»;

- МБОУ «Наушкинская средняя общеобразовательная школа».

 Необходимо отметить, что в пунктах «Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных)» и «Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных» точную информацию выделить практически невозможно в силу того, что представлены сведения о призерах данных мероприятий, а не всех участниках. При этом имеющаяся в самообследовании информация чаще всего дана в кратком и сжатом виде.

1. Показатель «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» представлен частично на сайтах МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №3», МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №1», МБОУ «Наушкинская средняя общеобразовательная школа», не представили информацию МБОУ «Усть-Кяхтинская средняя общеобразовательная школа» и МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа». На сайтах остальных организаций информация размещена частично.
2. Образовательным организациям, в отношении которых проводились мероприятия по независимой оценке, необходимо разместить информацию по условиям организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Только МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа» представила информацию о наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Таким образом, по итогам анализа сайтов по критериям открытости, доступности информации и комфортности условий, всем образовательным организациям необходимо:

- привести в соответствие информацию об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации;

- на основании проведенной оценки все сайты должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО.

1. **Оценка участниками образовательного процесса качества**

**образовательной деятельности**

В ходе социологического исследования респондентам было предложено оценить качество образовательной деятельности по 4 критериям:

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

***Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте*** оценивался по следующим показателям: «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»; «Наличие сведений о педагогических работниках организации»; «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»; Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов). Большинство родителей выбрали по всем показателям вариант ответа «отлично, полностью удовлетворен(а) (диапазон положительных ответов от 46,1% до 67,4%). Треть опрошенных отметили, что информация представлена полностью, хорошо структурирована, однако частично не актуальна. Общий рейтинг ОО представлен в диаграмме 2. В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 4 показателям.

Диаграмма 2

Таким образом, по мнению большинства родителей, информация, размещенная на официальном сайте, является открытой и доступной для всех потребителей услуг. Данный факт весьма примечателен тем, что во многих сельских районах республики имеются трудности с выходом в «Интернет».

Важное значение для качественной образовательной деятельности имеет ***комфортность условий.*** Данный критерийоценивался по семи показателям:

- Материально-техническое и информационное обеспечение организации;

- Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

- Условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- Наличие дополнительных образовательных программ;

- 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 мероприятий;

- Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

- Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Современный образовательный процесс предусматривает постоянное и активное использование современных информационных технологий. По мнению 67,4% родителей в образовательных организациях имеются электронные средства обучения, включая доступ к интернету, бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты. 23,6 % отмечают хорошее материально-техническое и информационное обеспечение, за исключением доступа к интернету. Только 1,1% и 7,9% ответили, что «плохо, не соответствует минимальным требованиям имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения» и «удовлетворительно, но со значительными недостатками имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения» соответственно. Как показало наше исследование, у значительного количества респондентов наблюдается позитивное отношение к материально-техническому и информационному обеспечению ОО.

По мнению, большинства родителей (76,4%) в образовательных организациях созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Все образовательные организации оборудованы необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности и т.д. Гораздо меньшее количество респондентов (16,9%) ответили, что условия не соответствуют минимальным требованиям, а 6,7% отметили, что условия удовлетворительные, но со значительными недостатками.

Условиями для индивидуальной работы с обучающимися довольны 77,6%. Необходимо обратить внимание на создание условий для индивидуальной работы следующим организациям: МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №3», МБОУ «Унгуркуйская основная общеобразовательная школа».

По мнению 82% родителей в образовательных организациях реализуются более 3 дополнительных образовательных программ. Необходимо обратить внимание и провести информационно-консультационную работу с родителями по дополнительным программам следующим организациям: МБОУ «Унгуркуйская основная общеобразовательная школа», МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №3».

Большинство респондентов (93,2%) считают, что в образовательных организациях созданы все условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся. Несмотря на такое позитивное отношение родителей, 3,4% опрошенных откровенно недовольны условиями. Необходимо обратить внимание на обеспечение возможности развития творческих интересов и способностей следующим ОО: МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №3», МБОУ «Наушкинская средняя общеобразовательная школа».

По мнению 7,8% респондентов психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь обучающимся оказываются некачественно или отсутствуют. Это были респонденты следующих организаций: МБОУ «Наушкинская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Унгуркуйская основная общеобразовательная школа», МБОУ «Усть-Кяхтинская средняя общеобразовательная школа». В связи с этим, вышеперечисленным школам необходимо продумать варианты оказания данных видов помощи обучающимся.

Наибольшую критику у респондентов (48,3%) вызывает отсутствие специально оснащенных туалетов, специального места подхода/подъезда для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. 14,6% отметили об отсутствии условий полностью. Таким образом, всем образовательным организациям необходимо провести работу по устранению вышеперечисленных недостатков.

Общий итоговый рейтинг по данному критерию, представлен в диаграмме 3. В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 7 показателям.

Диаграмма 3

Из диаграммы видно, что родители образовательных организаций дают высокую оценку по всем показателям. Большая часть опрошенных респондентов удовлетворены материально-техническим обеспечением учреждения, условиями охраны и укрепления здоровья, условиями питания, индивидуальной работы, наличием дополнительных образовательных программ и т.д.

По результатам формирования рейтинга показателей, характеризующих критерий ***«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»*** можно сделать следующее заключение: наибольший процент родителей (86,5%) полностью удовлетворен доброжелательностью и вежливостью работников, 88,8% родителей высоко оценивают компетентность работников (диаграмма 4).

Диаграмма 4

Первые строчки рейтинга занимают МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Кяхтинская средняя общеобразовательная школа №1».

Критерий ***«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»*** оценивался по тремпоказателям:

- Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;

- Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;

- Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Более 90% опрошенных удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, качеством предоставляемых образовательных услуг и готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Сводный рейтинг по общей удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации, представлен в диаграмме 5. В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 3 показателям.

Диаграмма 5

**V. Выводы по критериям и рекомендации ОО**

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

1. Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность на сайтах ОО, выявил, что во всех образовательных организациях представлена необходимая информация. Однако необходимо отметить, что есть организации, которые размещают частичную информацию по тем или иным показателям, это: МБОУ «Энхэ-Талинская основная общеобразовательная школа», МБОУ «Кударинская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Шарагольская средняя общеобразовательная школа».

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на основании анализа сайтов ОО выявил, что сайты содержат лишь частичную информацию по всем показателям.

С учетом вышеизложенного, руководителям образовательных организаций необходимо организовать работу по приведению в соответствие информации об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации; по проведению внутреннего аудита (технического и содержательного), по его результатам свести к минимуму выявленные информационные дефициты. Продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

1. Результаты анкетирования показали, что большинство родителей считают, что информация, размещенная на официальном сайте, является открытой и доступной для всех потребителей услуг. Оценивая комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, большая часть родителей довольна материально-техническим и информационным обеспечением ОО, в образовательных организациях созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, условия для индивидуальной работы с обучающимися. В школах реализуются дополнительные образовательные программы, созданы условия для развития творческих способностей учащихся. По мнению родителей, во всех образовательных организациях работают доброжелательные, вежливые и компетентные работники, более 90% опрошенных удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, качеством предоставляемых образовательных услуг и готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворённости родителей качеством образовательной деятельности руководителям образовательных организаций необходимо:

* Организовать информационно - разъяснительную работу по всем вопросам, касающимся качества образовательной деятельности;
* информировать родителей о состоянии и развитии материально-технической базы образовательной организации, о дополнительных образовательных программах, об условиях для индивидуальной работы с обучающимся и др.
1. Доступность беспрепятственного подхода/подъезда ко всем образовательным организациям оставляет желать лучшего. Проанализировав полученные результаты, руководителям образовательных организаций необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций и продолжить работу по созданию доступной среды для детей – инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.
2. **Интегральный показатель и**

**среднее значение интегрального показателя**

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации – оператора, оценивается 11 первых показателей из 1 и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам).

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$X\_{ m}^{но\\_11}= \sum\_{i=1}^{N\_{j}}x\_{m, i}/N\_{j}$ *,* (1)

*где*

*xm, i* – значение *m-го* показателя по данным *i- той* анкеты, в баллах;

$N\_{j}- $количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

$X\_{m}^{ср\\_11}=\left(X\_{m}^{но\\_11}+X\_{m}^{oo\\_11}\right)/2,$(2)

*где*

$X\_{m}^{но\\_11}$ – среднее значение *m-го* показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X\_{m}^{oo\\_11} $– значение *m-го* показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3 и 4 – й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производиться подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотноситься со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$D\_{m}= N\_{m, 5}/N\_{J}$*,* (3)

*где*

$N\_{m, 5}-$количество анкет, в которых значение *m – того* показателя равно или больше 5 баллов;

$N\_{J}- $общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$ X\_{m}^{ср\\_5}= D\_{m}\*10$*.* (4)

После этого производиться расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для *k - той* организации по формуле:

$Y\_{k}^{инт}= \sum\_{m=1}^{11}X\_{m}^{ср\\_11}+ \sum\_{m=12}^{16}X\_{m}^{ср\\_5},$(5)

*где*

$X\_{m}^{ср\\_11}и X\_{m}^{ср\\_5}- $значения *m-го* показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегральных показателей производиться общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг организаций внутри региона (диаграмма 6).

Диаграмма 6

Диаграмма 7

јЎ®ЙІ™н№‚и\_Ч,€UЕcqaл?\_e—л±/t»їbў\_ЂТТ/Ќ&fHwМmЯ¦НM@ъ§о Ш\_‹LА‹—<Фh­?¬±‡сАИиќТ&хрDoАЩвЊ‰\_$\_\_/Н\_‰|ы\_¬MWL—Ф9!¬Jзп$№кmТц®О!чU\_ЕЫsЕVеSЪ2lвoШєY\_d\_—Є‚Юi\_щC™(\_оъс\_ґ\_Ѓ+ФЃПШ\_]ЖR‰\_і]Ќѕ¶В'оC5\_\_ф ”§\_@зў3шЁdrzFiІ\_пнСЛіД\_сh›qєhK;«Kю‹'1j•3љnw\_1h©нДN“Ioщ‹‘\_ВдV^)u@рь

1. ##  Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН РФ от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

 [↑](#footnote-ref-2)
2. ##  Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН РФ от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

 [↑](#footnote-ref-3)