АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МБДОУ ИМИССКИЙ ДЕТСКИЙ САД «СКАЗКА».

**Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации.**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее НОКО), 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 образовательной организации МБДОУ Имисский детский сад «Сказка» (далее ДОО).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о проведении НОКО на территории Курагинского района, утвержденное приказом № 224 от 23.09.2016г. управления образования администрации Курагинского района.

Оценивались открытость и доступность информации об ОО в т.ч. качество информирования через Интернет-сайт; комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО. (*методики утверждены Общественным советом, протокол №3 от 10.10.2016 г.)*

В соответствии с решением Общественного совета при управлении образования *(№ 5 от 28.03.2017 года),* НОКО в 2017 году была проведена в ДОО (МБДОУ Имисский детский сад «Сказка») в период с 01.04.2017 г по 12.04.2017г.

**Цели и задачи проведения НОКО.**

**Цели** реализации НОКО:

Провести независимую оценку качества деятельности ОО с целью улучшения информированности потребителей о качестве образовательных услуг и предоставления участникам отношений в сфере образования соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии образовательной организации, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение НОКО включало решение следующих **задач:**

-Оценить качество образовательной деятельности ОО, касающейся открытости и доступности информации об образовательной организации;

-Оценить качество образовательной деятельности ОО, касающейся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

-Определить соответствие предоставляемого образования потребностям потребителей, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность.

-Сформировать предложения по повышению качества работы ОО.

**Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения НОКО входило получение разнообразной информации о ДОО. НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках НОКО ОО было проведено:

-Анкетирование 45 респондентов: 37 родители; 8 педагогов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;

**-**Контент-анализинформации на сайте ДОО.

**Период проведения исследования.**

-Оценка сайта ДОО была проведена в период с 01 апреля по 07 апреля 2017 года.

- Оценка качества работы по другим критериям – в период с 06 апреля по 11 апреля 2017 года.

-Исследование работы образовательной организации и электронного представительства ДОО проводилось командой экспертов в количестве 5 человек.

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

**Оценка образовательной организации по результатам открытости и доступности информации**

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ДОО проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса.

Результаты, полученные по данному критерию для ДОО, представлены в Приложении.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. No 785, предполагает повышение роли Интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг. Интернет-сайты ДОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в положительной репутации ДОО и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного, оценка сайта ДОО осуществлялась по следующим параметрам:

- Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;

- Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

Исследование интернет-сайта ДОО 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.

По первому блоку отмечается, что на сайте ДОО представлена следующая информация:

- Полный почтовый адрес ДОО (субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, номер дома, почтовый индекс);

- Информация об Учредителе (наименование, телефон, электронный и почтовый адреса, ссылка на сайт учредителя);

- Устав ДОО с копией титульного листа;

- Копия лицензии с приложением;

- Правила внутреннего распорядка воспитанников;

- Правила внутреннего трудового распорядка;

- Коллективный договор;

- Образовательные программы организации;

- Соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №785 от 29.05.2014 г.;

- Информационная оперативность (обновление не реже одного раза в месяц).

По второму блоку отмечается, что на сайте ДОО представлена следующая информация:

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;

- Контактные телефоны;

- Адрес электронной почты;

- Информация о персональном составе педагогических работников:

- Фамилия, имя, отчество;

- Указание уровня образования;

- Квалификация;

- Стаж работы;

- Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;

По третьему блоку отмечается, что на сайте ДОО представлена следующая информация:

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону.

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной почте.

Основной информационный дефицит: недоступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

В числе положительных результатов оценки пользовательской доступности и мобильности сайта (блок четвертый) можно отнести следующее: предоставление полной и точной информации по телефону и электронной почте с соблюдением норм делового этикета.

Основные информационные дефициты четвертого блока:

- не размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации.

**Выводы** по результатам оценки сайта ДОО:

На сайте ДОО достаточно полно представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

**Замечания:** На сайте не представлена информация о принятых решениях по итогам обращения граждан. Выявлена недоступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

**Рекомендации:**

1.Разместить на сайте ОО о принятых решениях по итогам обращения граждан.

2. Организовать взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

**Оценка образовательной организации по результатам предоставления услуг: комфортности условий, доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**.

Данный рейтинг базируется на оценке

- размещенной на сайте ДОО;

- организации внешнего благоустройства здания и территории ДОО;

- организации внутреннего благоустройства здания ДОО.

МБДОУ Имисский детский сад «Сказка» (далее ДОО) находится в типовом двухэтажном кирпичном здании, общей площадью – 503.9 кв. м. Учреждение имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное водоснабжение, канализацию. После капитального ремонта, который был окончен в 2008 году, в ДОО функционирует 3 группы. В данное время детский сад посещают 55 детей. Каждая группа имеет игровую комнату, спальную, приёмную, санитарно-гигиенические комнаты. Все помещения, оборудованные необходимой мебелью и оборудованием, в групповых комнатах есть отдельные моечные комнаты для мытья и хранения посуды с целью организации питания детей. Помещения младшей группы изолированы от старшей и средней групп, имеют свой выход на улицу. Коридоры и групповые комнаты детского сада эстетично оформлены силами работников учреждения.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ДОО оборудованы выходы, которые находятся в рабочем состоянии, и имеется необходимое количество средств пожаротушения. Здание оборудовано пожарной сигнализацией и устройством «Стрелец – мониторинг». В учреждении 2 сторожа, которые работают в ночное время, выходные и праздничные дни. В дневное время – дежурный администратор, в обязанности которого входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение, ограничивать доступ посторонним лицам. В ДОО оборудована пожарная сигнализация, имеется кнопка экстренного вызова охраны, заключён договор с ООО ЧОП ФОРТ-ЮГ на охрану учреждения, видеонаблюдения в учреждении – нет. В детском саду имеется стенд- схема безопасных маршрутов от ДОО до места проживания воспитанников.

С КГУЗ «Районная ЦРБ» заключен договор «Об оказании и проведении предварительных и периодических медицинских осмотров». Проводятся углубленные осмотры воспитанников, диспансеризация, вакцинация, отслеживается динамика острой заболеваемости детей. Данные осмотра о состоянии здоровья доводятся до сведения воспитателей, родителей. Оформлены уголки здоровья, в приёмных на информационных стендах размещены памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

В ДОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса. В группах создана безопасная предметно-развивающая среда, соответствующая психофизическим особенностям каждого возраста детей, позволяющая решать образовательные и воспитательные задачи, обеспечивать реализацию творческой поисковой активности дошкольников. В групповых комнатах имеются игрушки, наглядность, раздаточный материал, дидактический материал. Для реализации образовательной деятельности используются технические средства: ЖК- телевизор, магнитофоны в каждой группе, компьютеры. Для организации деятельности специалистов в детском саду имеется методический кабинет с набором методической литературы и дидактических пособий в соответствии с требованиями ФГОС, для повышения профессиональной компетентности педагогов и специалистов учреждения.

В учреждении имеется совмещённый зал для проведения музыкальных и физкультурных занятий, а так же для организации массовых мероприятий с детьми и взрослыми. Зал оборудован музыкальными инструментами: пианино, музыкальный центр, домашний кинотеатр, наборы музыкальных инструментов, аудиокассеты с записями музыки различных жанров, музыкальных сказок, музыкально-дидактические игры. В костюмерной достаточно детских костюмов и инвентаря для проведения мероприятий. В наличии так же оборудование для физкультурных занятий: мячи всех размеров, гимнастические мячи разного размера, предметы для выполнения общеразвивающих упражнений, гимнастические стенки, скамейки, кольца для метания, волейбольная сетка, большой перечень нестандартного, изготовленного силами сотрудников детского сада оборудования.

Учреждение оснащено современной информационно - техническим оборудованием: имеется 2 компьютера для работы педагогов, сканер, множительная техника, есть выход в интернет, но это является недостаточным для применения современных технологий в учебно-воспитательном процессе. Отмечается низкая скорость интернета.

В детском саду ведётся работа по укреплению здоровья воспитанников, строго соблюдается режим проветривания. Проводятся недели здоровья, регулярные спортивные занятия для детей, в каждой групповой комнате оформлены центры двигательной активности, педагоги используют в работе с детьми методику работы Л.И. Латохиной. В группах оформлены уголки здоровья, в приёмных оформлены информационные стенды для родителей по укреплению здоровья, по предупреждению инфекционных заболеваний, по пропаганде здорового образа жизни. Для каждой возрастной группы выделен игровой участок с прогулочными верандами, песочницами, различными видами качелей и другим игровым оборудованием. На спортивной площадке дерновое покрытие и все необходимое для занятий спортом. Имеется холодное помещение для хранения лыж, велосипедов, самокатов, санок, выносного материала для организации игр на свежем воздухе.

В Учреждении организовано рациональное питание для детей: в пищевой рацион включаются овощи, фрукты, плодоовощные соки, осуществляется витаминизация блюд, что способствует сбалансированности питания, проводится адекватная технологическая и кулинарная обработка продуктов и блюд, обеспечивающая их высокие вкусовые качества. Обеспечена санитарно-гигиеническая безопасность питания, соблюдаются все санитарные требования к состоянию пищеблока, поставляемым продуктам питания, их транспортировке, хранению, приготовлению и раздаче блюд. При составлении меню учитываются индивидуальные особенности детей, непереносимость ими отдельных продуктов и блюд. Питание соответствует 10-дневному цикличному меню, нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия. Питание детей осуществляется в групповых комнатах.

В ДОО организована работа с одаренными детьми, воспитанники принимают участие в различных конкурсах, мероприятиях проводимых сельским клубом. Педагоги используют в работе с детьми авторские программы по художественно- эстетическому воспитанию детей. Предоставляются бесплатные дополнительные образовательные услуги в форме работы театрального кружка «Малышок», вокального кружка «Соловушка», танцевального кружка «Светлячок», кружка по ручному труду «Умелые ручки», по изобразительной деятельности «Семицветик». Вся кружковая деятельность документирована в соответствии с нормативными требованиями.

ДОО посещают дети с ограниченными возможностями здоровья и ребёнок- инвалид. Занятия с ними организуют воспитатели и педагог-психолог по адаптированным программам. Учитель-логопед в учреждении отсутствует. На сайте ДОО есть информации для родителей по работе с детьми данной категории, организована работа консультационного пункта. Локальные нормативно-правовые документы об организации образовательного процесса и программы для обучения инвалидов и детей с ОВЗ разработаны и утверждены в соответствии с требованиями. В здании нет оборудованных пандусов, отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В ДОО расположена на стендах нормативная документация для родителей о предоставлении социальной помощи, в виде льгот для детей-инвалидов, детей из многодетных семей, детей, находящихся под опекой.

**Выводы:**

По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется воспитательно-образовательная деятельность в МБДОУ Имисский детский сад «Сказка», ДОО находится на уровне выше среднего. Материально-техническое обеспечение организации отвечает требованиям к образовательной организации. В ДОО обеспечена возможность воспитанникам в развитии творческих способностей. На должном уровне обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья воспитанников, питание организовано в соответствии с разработанным 10- дневным цикличным меню.

**Основные дефициты:**

- Низкая скорость подключения к сети Интернет.

- Недостаточное оснащение информационно - техническим оборудованием для применения современных технологий

- Отсутствие путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- Недостаточно узких специалистов (учитель- логопед) для работы с детьми с ОВЗ.

**Рекомендации:**

**-** Организовать сетевое взаимодействие с учреждениями района по консультационной работе узких специалистов.

- Спланировать работы по установки путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- Определить пути решения вопроса по обеспечению информационно - техническим оборудованием и увеличение скорости интернета.

**Оценка образовательной организации по результатам доброжелательности,**

**вежливости и компетентности работников образовательной организации.**

Анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди родителей выявило, высокий уровень удовлетворенности по данному критерию. Выявлены следующие результаты

-удовлетворены по данному критерию 97 % респондентов;

- 100% родителей удовлетворены профессионализмом работников и администрации ДОО;

- 86 % анкетируемых удовлетворены качеством знаний детей;

- 95 % порекомендовали бы данную ДОО своим друзьям, знакомым.

- 86 % удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами ДОО.

- 78% родителей удовлетворены дополнительными образовательными услугами .

В анкетировании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди педагогических работников были выявлены следующие результаты:

-удовлетворены по данному критерию 100% респондентов;

Педагоги ответили, что спорных вопросов с администрацией не возникает, мнение педагогов учитывается на 100%, что администрация ДОО компетентна в принятии решений отметили 100% педагогических работников. Имеется возможность педагогам повышать свой профессиональный уровень, отметили 100% респондентов. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера считают 100% работников, со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива –100 %. Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении отметили все педагоги ДОО.

**Выводы:**

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательного учреждения имеет достаточно высокий уровень и удовлетворяет потребностям получателей образовательных услуг.

Выявленные **дефициты** по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности:

-не достаточно организовано взаимодействие педагогов с родителями при планировании деятельности ДОО и организации дополнительных образовательных услуг.

**Рекомендации:**

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ДОО:

- разрабатывать совместные воспитательные мероприятия с родителями и воспитанниками ДОО;

-обратить внимание на организацию работы по авторским программам.

**Оценка образовательной организации по результатам**

**удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.**

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

-доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

-доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

-доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных 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.Анкетирование проводилось в период проведения выезда экспертов в образовательную организацию, что позволило информировать всех участников образовательных отношений о целях и задачах независимой оценки образовательной деятельности ДОО, во-вторых, привлечь к проведению опроса максимальное количество респондентов.

Результаты анкетирования респондентов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели, критерии.** | **Результаты социологического опроса.** |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | удовлетворены -81 %  затруднились ответить -16%  не удовлетворены- 3% |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | удовлетворены -86 %  затруднились ответить -11%  не удовлетворены-3% |
| Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Да-95%  Не знаю -5%  Нет-0% |

Анкетирование выявило:

- **высокий уровень** удовлетворенности родителей ДОО материально-техническим обеспечением организации;

- **высокий уровень** удовлетворенности родителей в ДОО качеством предоставляемых образовательных услуг;

- **высокий уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Опрос родителей и педагогов позволил выявить следующие **дефициты**  в организации работы:

- отсутствие логопеда для работы с детьми;

- несовременное оборудование на прогулочных площадках;

- недостаточное обеспечение компьютерной техникой;

-низкая скорость интернета.

**Рекомендации:**

-рассмотреть возможность введения в штатное расписание узких специалистов или организации сетевого взаимодействия с другими учреждениями района;

- рассмотреть возможность перспективы увеличение скорости Интернета;

-определить пути решения для пополнения материально-технической базы.

# Рекомендации образовательной организации 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.

1. Сайт образовательной организации на основании проведенной оценки

должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

## Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.

1. 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 образовательной организации.

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

1.Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами:

Л.И. Моисеенко

З.И. Пашкова

Н.В. Синькова

А.И. Мелькис

Ю.А. Горобцов

Дата 12.04.2017 г.

