

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МБДОУ д/с №17 «Ручеёк»

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ ДУБОВСКОМ
РАЙОННОМ ОТДЕЛЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ДУБОВСКОГО РАЙОНА

Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности МБДОУ д/с №17 «Ручеек»

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 МБДОУ д/с №17 «Ручеек». Оценивались открытость и доступность информации об образовательной организации (далее – ОО), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайт и информационные стенды и таблички; безопасность, благоустройство и комфортность на территории и внутри здания ОО; доброжелательность и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО.

В соответствии с решением Общественного Совета (*протокол №1 от «18» марта 2016 г.*) независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка) была проведена в МБДОУ д/с №17 «Ручеек»

Цели и задачи проведения независимой оценки.

Цели реализации независимой оценки качества работы ОО:

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

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

- 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 образовательной организации;
- 5) подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

Объект независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась в отношении
Во-первых МБДОУ д/с №17 «Ручеек»

Во-вторых электронных представительств <http://dsrucheeek.jmdo.com/>

Период проведения исследования: оценка сайта ОО была проведена 25 ноября 2016года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 28 по 29ноября 2016 года.

Исследование работы образовательной организации ее электронного представительства проводилось комиссией Общественного Совета, в составе 5 человек.

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций.

Независимая оценка в МБДОУ д/с №17 «Ручеек» проводилась по четырем основным блокам критериев:

I. Открытость и доступность информации об ОО.

- 1.1. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (*сайт*).
- 1.2. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно (*информационные стенды и таблички-указатели*).

II. Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

- 2.1. Безопасность и комфортность территории ОО.
- 2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО.

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.

- 3.1. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющиеся в процессе общения по телефону.

IV. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОО.

4.1. Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

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 33 респондентов – родителей - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- **1 эксперимент** «Контрольная закупка» для изучения поведения сотрудников ОО в условиях искусственно созданной квази-реальной ситуации;
- **2** натурных наблюдения на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- **контент-анализ** информации на сайте ОО, информационных стендах и табличках.

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

Рейтинг образовательной организации по результатам оценки открытости и доступности информации.

МБДОУ д/с №17 «Ручеёк»

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой заочно (сайт).

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ОО проводилась по блокам на основании 30 вспомогательных критериев клиенто ориентированности содержания Интернет-ресурса.

Степень наличия информации по вспомогательным критериям представлены в таблице.

Наименование ОО	Информативность сайта/в баллах max - 33	Наличие обратной связи/в баллах max - 6	Пользовательская мобильность и доступность/в баллах max – 6	Итого max - 45
МБДОУ д/с №17 «Ручеёк»	30	5	5	40

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. № 785, предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

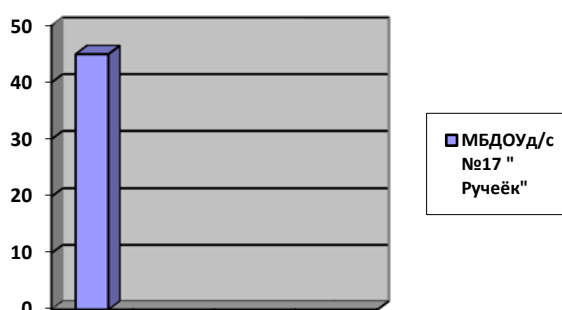
Интернет-сайт ОО должен служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного оценка сайта ОО осуществлялась по следующим параметрам:

- 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-сайта ОО осуществляли 2 эксперта 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. Максимальное количество баллов по всем блокам – **10 баллов**, что составляет 100%. Общее количество баллов ОО набрало-4,5б.(45%)

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт) представлен в *Диаграмме 1*.



По первому блоку отмечается, что в ОО представлена следующая информация:

- Адрес детского сада;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- планы финансово-хозяйственной деятельности;
- календарные учебные графики;
- отчеты о результатах самообследования;
- результаты проверок надзорных органов;
- информация об услугах (условия приема в ОО; реализуемые образовательные программы; учебные планы);

К основным информационным *дефицитам* по первому блоку можно отнести следующее:

- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;
- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов
- Отсутствует дополнительная информация (новости, традиции и др.)
- Отсутствует образец договора на оказание платных услуг

Менее информативен **блок второй «Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг»**.

В МБДОУ д/с №17 «Ручеек» есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса, но отсутствуют разделы «Интерактивные опросы», что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи. На сайте нет возможности оставлять комментарии на сайте.

В числе *положительных результатов* оценки пользовательской доступности и мобильности сайта (**блок третий**) следующие: доступность разных браузеров, обновление информации не реже 1 раза в две недели.

Основные информационные *дефициты*: отсутствие возможности записи в ОО в электронной форме; нет мобильной версии сайта или приложений для мобильных устройств

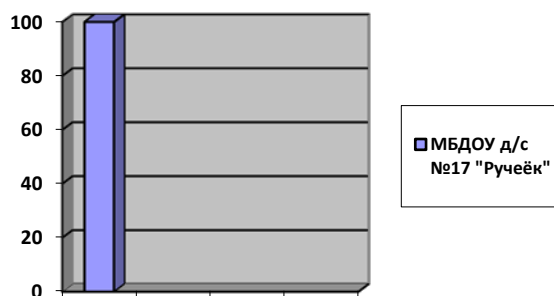
Выводы по результатам оценки сайта МБДОУ д/с №17 «Ручеек»

В целом на сайте обследованной ОО достаточно полно представлена «Общая информация об организации». Сайт является простым и удобным с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно (информационные стенды и таблички-указатели).

Для получения очных способов предоставления информации об ОО , использовалась оценка информационной доступности получения этих услуг. (информационные стенды и таблички-указатели)

Рейтинг ОО (в %) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (информационные стенды и таблички-указатели) представлен в *Диаграмме 2.- 100%*



Выводы: в целом следует отметить, что *на стендах* есть следующая информация: сведения об администрации ОО , расписание занятий, стенд-«Пожарная безопасность», «Правовой уголок», «Охрана труда», «ПДД», копии учредительных документов (лицензия, Устав и т.д); инструкции по пожарной безопасности, стенд по обучению детей ПДД, большое внимание уделяется отражению на стендах информации о событиях повседневной жизни детского сада , вывешен график приема граждан, в каждой группе «Островки безопасности» развивающая среда построена в соответствии с ФГОС.

Таблички-указатели «Эвакуация при пожаре» , «Медицинский кабинет», «Запасной выход», «названия всех кабинетов».

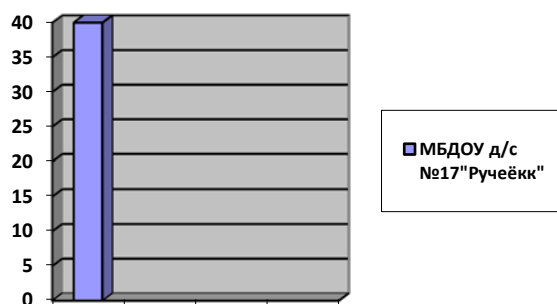
Рейтинг МБДОУ д/с №17 «Ручеёк» по результатам оценки комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке:

- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;

- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

Рейтинг ОО (40%.) по критерию «Комфортность условий и доступность получения в ОО организации услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ» представлен в *Диаграмме 3.*



Выводы:

С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, одной из составляющих комфортности является внешнее благоустройство территории детского сада ; не менее важный показатель - безопасность подходов к зданию.

В числе *положительных результатов* эксперты отмечают следующее:

При подъезде к детскому саду : стоит знак «Дети», пешеходный переход, установлен симофор, ограничение скорости, территория ОО ограждена; на улице имеется надворный туалет , бассейн, пожарный водоем, теньевые навесы согласно Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» оборудованы деревянным полом, но он требует капитального ремонта . Отопление детского сада -угольное (котельная Семичанской СШ №7).

Территория ОО ограждена; отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения; в наличии оборудованный вход; территория освещается в темное время суток; в наличии видеонаблюдение; игровое оборудование на территории исправное, на территории детского сада установлен спортивный уголок , все оборудование сертифицировано, на улице имеется надворный туалет , бассейн .Но не оборудована площадка для мусорных контейнеров ,не оформлены дорожки хозяйственного двора.

Режим работы детского сада : с 8 часов до 17 часов , длительность – 9 часов , суббота-воскресенье: выходной.

Условия приема воспитанников в ДОУ: Прием в ДОУ осуществляется в соответствии с Положением о порядке приёма детей в дошкольное образовательное учреждение, реализующее основную общеобразовательную программу дошкольного

образования в группах общеразвивающей направленности. Отношения между родителями воспитанников и законными представителями строятся на договорной основе. **Общее количество** групп – 2

Общее количество воспитанников – 33 . Детский сад открыт в 2008 году . В здании проведен капитальный ремонт.

В ОО имеется пищеблок(1 печь на 4 мармита, новая вытяжка, 3 холодильника, 1 морозильная камера, новые разделочные столы, 2 новых моечных ванны, сплит система.) На пищеблоке и в групповых помещениях установлены электротитаны. Организовано 4 разовое питание , предусмотрены источники питьевой воды- «бутилированная вода» в каждой группе; отдельно оборудован медицинский кабинет ,зал для занятий по музыке и физкультуре отсутствует. Прачечный блок оборудован современным оборудованием: машинка автомат, электротитан, швейная электрическая машинка . В исправленном состоянии система канализации, оборудован туалет для сотрудников. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура . Отсутствуют разбитые оконные стекла. Но на окнах нет москитных сеток, что вызывает определенные трудности в весенний , летний, осенний период. На момент проведения независимой оценки на вахте присутствовал дежурный, было включено видеонаблюдение. При входе в детский сад дежурный регистрирует всех в « Пропускном журнале». Организована работа с детьми по дополнительному образованию. Кружки посещают 19 человек: кружок «Умелые ручки»-6 человек, кружок «Домисолька»-13 человек. В детском саду имеются: компьютерная ,архив . В детском саду имеются 1компьютер, 1 принтер-сканер,2 телевизора,1 музыкальный центр.

Детский сад работает по Основной образовательной программе дошкольного образования « ОТ РОЖДЕНИЯ ДО ШКОЛЫ» под редакцией Н.Е. Вераксы, Т.С. Комаровой, М.А. Васильевой:

- реализуется с детьми от 2 до 7 лет; Образовательный процесс в детском саду строится на основе Образовательной программы МБДОУ детского сада , каждой группой разработаны и утверждены рабочие программы

Воспитательно-образовательный процесс включает в себя:

- организацию организованной образовательной деятельности воспитанника,
- организацию совместной развивающей деятельности педагога и детей,
- реализацию проектов,
- создание развивающей среды(игр ,пособий, дидактических материалов).

Комплектование кадрами в ДОО строится в соответствии со штатным расписанием. Штаты составляют 17 единиц, из них педагогических-4; соответствие занимаемой должности-4 человека; 2 педагога имеют средне-специальное образование, 2 педагога –средне-специальное , но обучаются в ВУЗАХ. Педагоги

повышают свое мастерство в ходе прохождения аттестации, на курсах повышения квалификации. Весь коллектив активно участвует в конкурсах Всероссийского, областного и муниципального уровня. Огромная работа проводится в детском саду по оздоровлению детей. На 01.09.2016г. в детском саду –с 1 группой здоровья- 9 детей, со 2 группой здоровья – 24 детей .Благодаря системы работы в детском саду можно проследить снижение уровня заболеваемости детей:2014г.-252дня,2015г.-172дня, на 01.09. 2016г.-358дня.(ветрянка)

Детский сад не оборудован для детей с ОВЗ. Входы в детский сад не оборудованы пандусами.

В целом ОО соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри здания. Тому свидетельство – набранные баллы. Из максимальных **70 баллов** МБДОУ д/с №17 «Ручеёк» набрал **35 баллов**. Материально-технические, бытовые условия в удовлетворительном состоянии.

Выявленные дефициты:

- не обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ ,
- хозяйственный двор не оборудован асфальтированными дорожками.
- Требуется ремонт изгороди со стороны пищеблока.

Рейтинг образовательной организации по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

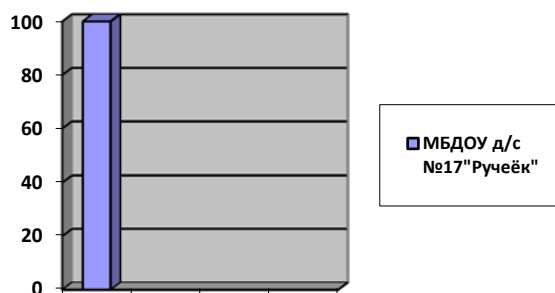
В ходе данного исследования проводился эксперимент «Контрольная закупка».

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные количественные показатели по 6 критериям были переведены в баллы, максимальное количество баллов – 12. Затем, исходя из совокупности полученных баллов, ОО было прорейтинговано.

Показатели, использованные при составлении данного рейтинга:

- количество наборов номера;
- время дозвона;
- количество переадресаций;
- время разговора;
- удовлетворенность точностью ответа;
- соблюдение норм делового этикета.

Диаграмма 4 «Оценка доброжелательности и компетентности сотрудников ОО».



Выводы: при проведении «Контрольной закупки» в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. Экспертами было совершено 2 звонка .

Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, адекватное отношение в восприятии «легенды», отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставляемой информации. Балл при оценке составил 12 баллов .(100%)

Рейтинг образовательной организации по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления 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.

В опросе приняли участие **16** респондента – родителей обучающихся, что составляет -48%. Ответы родителей характеризуют положительное функционирование образовательной организации.

Полученные результаты и выводы:

а) Блок вопросов, касающихся удовлетворенности родителей.

Анкетирование выявило **достаточно высокий уровень** удовлетворенности родителей ОО уровнем обучения (положительных ответов **100%**); уровнем воспитательной работы (положительно ответили на вопрос 100% опрошенных); результатами обучения ребенка (**100 %** положительных ответов). Удовлетворены отношениями ребенка с педагогами **100%**; своими отношениями с работниками ОО – **100%**

Как показали ответы высоко оценен уровень удовлетворенности питанием обучающихся 100%

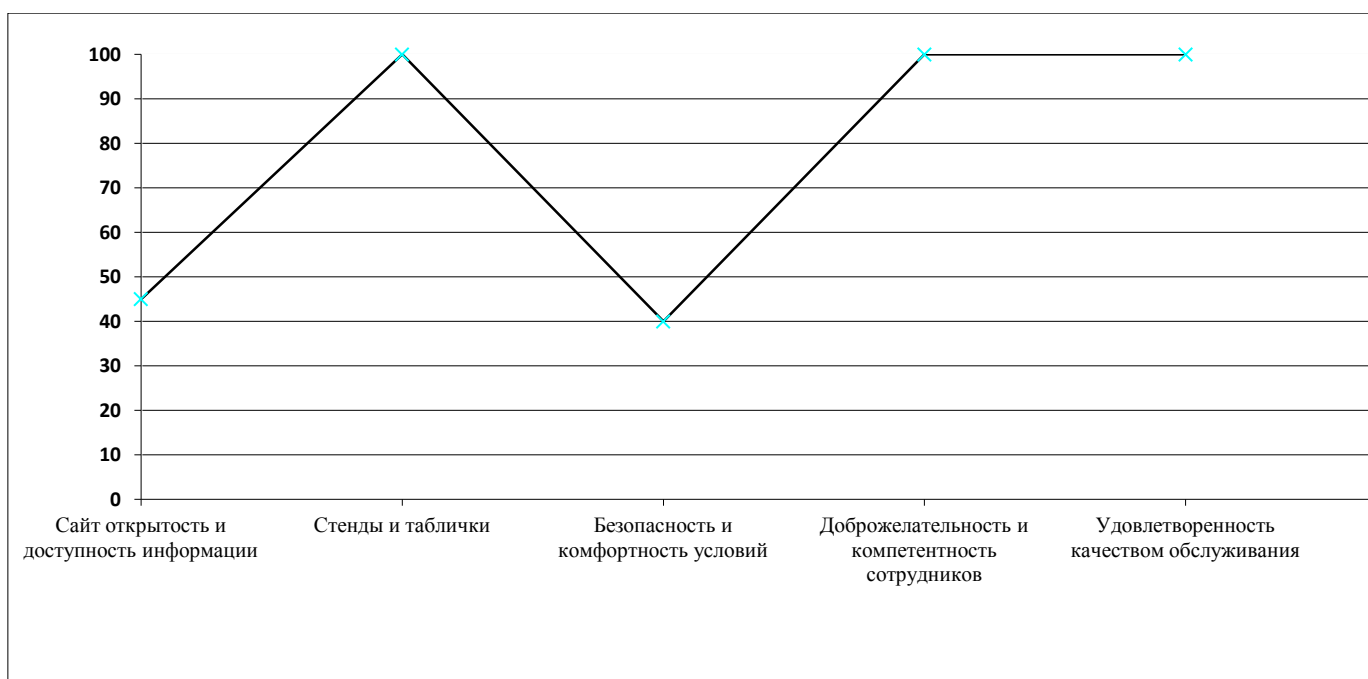
б) Блок вопросов, посвященный опыту взаимодействия родителей с работниками образовательных организаций.

По результатам анкетирования отмечено, что чаще всего родители обращаются к воспитателям **100 %**. Относительно равные показатели по факту обращения к руководителю ОО, педагогам. Поиск нужного специалиста в ОО в целом не вызывает затруднений, т.к. в этом родителям помогают работники детского сада, имеющиеся таблички-указатели. Удовлетворены полученной информацией в вопросах обучения по разным направлениям -100%

в) Блок вопросов, касающихся возможности родителей влиять на процесс управления в образовательной организации.

На вопрос «Учитывается ли мнение родителей при организации событий ОО» положительно ответили **100%** опрошенных. Опрос показал, что родители имеют возможность посещать открытые мероприятия, участвовать в работе родительских комитетах -100%

Рейтинг образовательной организации в целом.



Рекомендации МБДОУ д/с №17 «Ручеёк» 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.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели

1. ОО вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.
2. Добавить на сайте информацию о возможности записи в ОО в электронной форме

II. 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 перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций

В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

- Организовать работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.(ОВЗ).
- Отремонтировать изгородь со стороны пищеблока.
- Оборудовать площадку для мусорных контейнеров ,
- Оформить дорожки хозяйственного двора.
- Приобрести мультимедийное оборудование.
- Отремонтировать пол под навесами.
- Приобрести москитные сетки на окна.
- Приобрести пылесос и моющий пылесос.

III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

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

- V. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации.