

ПРОТОКОЛ №3

Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Брянской области, осуществляющих образовательную деятельность

Дата проведения: 13 ноября 2020 года.

Место проведения: департамент образования и науки Брянской области.

Присутствовали члены Общественного совета:

- *Бурмин Евгений Владимирович;*
- *Голубева Анна Ивановна;*
- *Геращенко Владимир Семенович;*
- *Белова Ирина Викторовна;*
- *Белин Вячеслав Романович.*

В заседании Общественного совета участвуют:

- *Буданова Евгения Владимировна* – начальник отдела кадровой, правовой и организационной работы департамента образования и науки Брянской области;
- *Слипенок Ирина Владимировна* – ведущий консультант отдела кадровой, правовой и организационной работы департамента образования и науки Брянской области.

Повестка дня заседания:

1. Рассмотрение информации организации-оператора о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования в 2020 году.
2. Утверждение сводных предложений по результатам независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями в 2020 году.
3. Предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций.

Слушали Бурмина Е.В., председателя Общественного совета, который доложил о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг (далее НОК) образовательными организациями Брянской области в 2020 году.

В рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования, оператором осуществлен мониторинг в

отношении 195 образовательных организаций. Из них: общеобразовательных – 67, дошкольных – 46, профессиональных образовательных учреждений – 11, учреждений дополнительного образования – 65, частных дошкольных образовательных учреждений – 3, частных общеобразовательных учреждений - 3.

Решили:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями за 2020 год.

1.2. Утвердить сводные предложения по результатам независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями в 2020 году.

1.3. Информировать директора департамента образования и науки Брянской области Е.В.Егорову о результатах независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями за 2020 г.

1.4. Рекомендовать директору департамента образования и науки Брянской области Е.В.Егоровой рассмотреть вопрос о независимой оценке качества оказания услуг образовательными организациями на коллегии департамента.

1.5. Поощрить Благодарственным письмом департамента образования и науки Брянской области три образовательные организации, ставшие лучшими по результатам независимой оценки за 2020 год.

1.6. Образовательным организациям, показавшим наиболее низкие результаты независимой оценки за 2020 год разработать дорожные карты, включающие в себя мероприятия, направленные на повышение качества оказываемых образовательных услуг.

1.7. Разместить информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями за 2020 г. на сайте департамента образования и науки Брянской области.

Проголосовали: за – 7, против - 0

Председатель
Общественного совета

Е.В.Бурмин

Секретарь
Общественного совета

И.В.Белова

Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Брянской области за 2020 год

Основные выводы

Выводы по критерию 1:

В условиях пандемии, и когда многие родители слабо осведомлены о специфике учебно-методической и учебно-воспитательной деятельности образовательных организаций формирование каналов обратной связи стало насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи, как образовательная организация, так и семья должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии, сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями образовательной организации можно сказать, что в каждой ОО созданы условия для взаимодействия с руководством и педагогическими работниками образовательной организации, но каналы взаимодействия разнятся.

Самыми распространенными инструментами коммуникаций служат телефон и электронная почта, но с весны 2020 года чрезвычайно важными стали и образовательные платформы.

Анализ оператором официальной информации об условиях оказания услуг образовательными организациями Брянской области, показал:

- сайты организации оформлены в соответствии с требованиями Приказа №785 (ред. от 02.02. 2016 ФС по надзору в сфере образования и науки; Постановления Правительства РФ от 10.07.2013 №582 (ред. от 21.03.2019) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации». Главное меню сайтов содержит большой массив файлов, отдельно структурируется информация для работников организации и родителей;

- все образовательные организации адаптировали официальный сайт для лиц с нарушением зрения;

- прослеживается система в организации своевременного заполнения сайта информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления, поиска по сайту;

- для обеспечения доступности взаимодействия получателей образовательных услуг с руководителями муниципального уровня и самой организацией представлены телефоны и адреса электронной почты;

- на всех сайтах представлены методические документы для обеспечения образовательного процесса; указана численность обучающихся по реализуемым образовательным программам, язык, на котором осуществляется обучение; информация о ФГОС с приложением копий или ссылками на полную версию;

- сайты организаций зарегистрированы на официальном сайте в сети Интернет и имеют ссылку на www.bus.gov.ru
- на всех сайтах размещены организационные документы, информация о реализации ФГОС.

Таким образом, в целом сайты образовательных организаций Брянской области можно характеризовать как достаточно качественные. Вместе с этим существует ряд некоторых упущений, устранение которых могло бы существенно облегчить использование сайтов.

1. Очень удобно, когда сайты разных школ созданы на единой платформе. В то же время, среди некоторых сайтов пользуются популярностью бесплатные платформы, которые предлагают посетителю рекламу, которая загромождает контент сайта.

2. Большая часть информации на сайтах сконцентрирована в документах типа .doc, .xlsx. Для ознакомления с этой информацией эти документы должны быть загружены с сайта образовательной организации. Это затрудняет восприятие контента. Необходимо добиться большего количества информации, загружаемой непосредственно на сам сайт.

3. Достаточно большое количество сайтов не индексируется в поисковике (Google, Yandex), перейти на них можно лишь по прямой ссылке, найти которую затруднительно. Необходимо серьезно отнестись к проблеме индексации сайта в поисковике. Как вариант решения проблемы можно рассматривать заполнение профиля организации в картах Яндекс/Google. Если добавить туда сайт организации, то найти его будет значительно легче.

4. Дизайн сайтов. Некоторые сайты используют фоны из яркой, броской, и даже текстур в виде бесконечного паттерна очень маленьких картинок. Это оказывает серьезный негативный эффект на зрение и значительно ухудшает восприятие контента. Оптимальнее использовать матовые, неброские оттенки и полутона.

5. Множество сайтов использует раскрывающиеся списки, которые имеют свойство произвольно повторять цикл открытие/закрытие при множественном обращении к ним.

Тем не менее, некоторым организациям стоит озаботиться наполнением своих сайтов. Ключевые пункты здесь: устаревший контент, отсутствие или неполное заполнение разделов сайта.

Из векторов для развития важно отметить необходимость развития главной страницы сайта. Контент должен заинтересовывать посетителей, а дизайн позволять использовать сайт достаточно продолжительное время.

Выводы по критерию 2:

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность показал, что в организациях стараются создавать необходимые условия комфортности. Среди пожеланий респондентов дошкольных учреждений в части создания комфортных условий чаще всего звучали следующие: мало оборудования на участке;

музыкальные и спортивные занятия, проходят в одном помещении; холодный пол.

В школах отвечавшие чаще всего обращали внимание на следующее: отсутствует зона отдыха; необходимо, чтобы учителя оказывали больше внимания внеурочной деятельности; нет мультимедийных установок; старая мебель; устаревшее оформление кабинетов. При этом очевидно, что среди замечаний есть отражение и сугубо субъективной позиции.

Выводы по критерию 3:

Несмотря на удовлетворенность условиями оказания услуг их потребителями-инвалидами в тех образовательных организациях (сказывается удовлетворением со стороны инвалидов, сформировавшееся в обществе и среди работников организаций образования - отношение идти навстречу, всячески помогать при любых обстоятельствах), условия, указанные в оценочных позициях, необходимо предусматривать.

Выводы по критерию 4:

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников образовательных организаций, что подтверждается результатами исследования.

Выводы по критерию 5:

Проведенная независимая оценка зафиксировала высокий уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг в целом.

Интегральные результаты по Брянской области (по критериям)

Показатель	Результат, %
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	90,7
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	96,7
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	72,4
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	90,8
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	90,7

Рекомендации

1. На основании проведенной оценки всем образовательным организациям провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам доработать контент с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных недочётов. Структура сайта ОО должна быть понятной, логичной и позволять любому пользователю легко ориентироваться в его разделах. Нужно обратить внимание на адаптивность сайтов (адаптация сайтов под все виды устройств, как ПК, так и планшет, и смартфон). Некоторые сайты образовательных организаций используют в оформлении сразу несколько ярких цветов, что влияет на восприятие информации в целом.

2. Всем образовательным организациям усовершенствовать возможности дистанционной обратной связи через сайт для пользователей: создать, если их нет, разделы «Форум», «Электронная приёмная», «Часто задаваемые вопросы».

3. Всем образовательным организациям предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на сайте образовательной организации.

4. Разрабатывать, приобретать специализированное оборудование для индивидуального и группового пользования для лиц с ОВЗ.

5. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня профессиональной этики работников.

6. Всем образовательным организациям рассмотреть возможность разработки стандарта взаимодействия по телефону.

7. Для сохранения имиджа организаций поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг.