

МКУ «Управление образования ГО Заречный»

ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ, КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАРЕЧНЫЙ

2021 г.

Содержание

Введение.....	3
1. Результаты рейтинга организаций дополнительного образования ГО Заречный.....	6
2. Анализ значений общих критериев и показателей, характеризующих качество деятельности организаций дополнительного образования.....	12
3. Систематизация основных недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.....	12
4. Общие рекомендации по результатам независимой оценки.....	13

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время независимая оценка качества образования является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования – оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций (ОО) и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования:

- потребностям физических лиц - потребителей образовательных услуг в части оказания им содействия в выборе образовательной организации, образовательных программ, соответствующих индивидуальным возможностям обучающихся, а также определения уровня результатов освоения образовательных программ;

- потребностям юридических лиц (в том числе самой образовательной организации) в части определения качества реализации образовательных программ, необходимых корректировок этих программ по итогам экспертизы;

- учредителя, общественных объединений и др. в части составления рейтингов (рэнкингов), других оценочных процедур для последующей разработки и реализации комплекса мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, а также на повышение качества реализуемых ими образовательных программ.

Цель исследования в 2020 году: проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Свердловской области, реализующими программы дополнительного образования.

Задачи исследования:

- оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательными организациями Свердловской области, реализующими программы дополнительного образования;
- разработка рекомендаций по повышению качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области.

Объектом исследования являются образовательные организации Свердловской области, осуществляющие образовательную деятельность по программам дополнительного образования.

Предметом исследования является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность по программам дополнительного образования.

Субъекты независимой оценки качества - образовательные организации.

Место проведения: по месту нахождения образовательных организаций.

Срок проведения исследования: с мая 2020 по сентябрь 2020 года.

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, реализующими программы дополнительного образования, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки в 2020 году, осуществлялось через следующие источники информации:

а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (онлайн-опрос получателей услуг).

Методы исследования:

1. Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений.
2. Онлайн-опрос получателей услуг.

Сбор информации осуществляли сотрудники организации-оператора по специально разработанным формам бланков:

- форма для аудита сайтов образовательных организаций;
- форма обследования при посещении образовательной организации/самообследования руководителем образовательного учреждения.

Онлайн-опрос проводится по унифицированной анкете для проведения опроса получателей услуг, разработанной в соответствии с рекомендуемой анкетой для проведения опроса получателей социальных услуг в рамках проведения независимой оценки качества, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

Анкетирование осуществлялось, в том числе и с использованием QR-кода.

Анкеты заполняли получатели образовательных услуг, желающие выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации: родители (законные представители, обучающиеся в образовательных учреждениях, достигшие 14-летнего возраста).

Тип выборки - целевая неслучайная. Опрошено 68793 получателей услуг, в т.ч., в городском округе Заречный - 1064 чел.

Оцениваемые организации - 379 образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, в городском округе Заречный - 5 организаций дополнительного образования.

Обстоятельства проведения независимой оценки качества – нестабильная эпидемиологическая ситуация.

Независимая оценка качества проводилась в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-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. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным

программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (далее – Приказ Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 114);

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Приказ Минтруд РФ от 31.05.2018 № 344н);

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Приказ Минтруда РФ от 30.10.2018 № 675н);

6. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

7. Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области».

8. Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей Министерства просвещения РФ от 27.11.2019

Независимая оценка качества проводилась по пяти общим критериям и показателям в соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 114:

Результаты сгруппированы по 5-и уровням оценки (высокий, выше среднего, средний, ниже среднего, низкий) в соответствии с группировкой на портале bus.gov.ru. Максимальный балл – 100.

Распределение баллов по уровням

Таблица 1.

Уровень	Балл
Высокий	81-100
Выше среднего	61-80
Средний	40-60
Ниже среднего	20-39
Низкий	0-19

Исследование по НОКУОД муниципальных организаций дополнительного образования Свердловской области проводилось в 2020 году оператором ИП Артемихин Леонид Григорьевич. В городском округе Заречный процедуру независимой оценки качества образовательных услуг прошли все организации дополнительного образования. По результатам интегрального рейтинга организации городского округа Заречный показали хорошие результаты: среднее значение интегрального балла по нашему муниципальному образованию составило 85.2 балла.

1. Результаты рейтинга организаций дополнительного образования ГО Заречный

Таблица 2.

Сокращенное наименование организации	Количество опрашиваемых	Итоговое значение интегрального показателя	Оценка	Место в общем рейтинге
МБОУ ДО ГО «ДЮСШ»	280	80	выше среднего	18
МБОУ ДО ГО Заречный ДЮСШ «СК «Десантник»	195	84	высокий	14
МБОУ ДО ГО Заречный «ЦДТ»	432	94	высокий	4
МКУ ДО ГО Заречный «ДХШ»	98	83	высокий	15
МКУ ДО ГО Заречный «ДМШ»	59	85	высокий	13
По ГО	1064	85,2		

I критерий. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

Показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми документами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте.

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Таблица 3.

Наименование организации	Интегральное значение в части показателей характеризующих общие критерии оценки	Место в рейтинге по ГО Заречный
МБОУ ДО ГО «ДЮСШ»	90	4
МБОУ ДО ГО Заречный ДЮСШ «СК «Десантник»	95	2
МБОУ ДО ГО Заречный «ЦДТ»	96	1
МКУ ДО ГО Заречный «ДХШ»	95	2
МКУ ДО ГО Заречный «ДМШ»	94	3
В среднем по ГО	94	

II критерий. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Показатели:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зон отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Таблица 4.

Наименование организации	Интегральное значение в части показателей характеризующих общие критерии оценки	Место в рейтинге по ГО Заречный
МБОУ ДО ГО «ДЮСШ»	70	4
МБОУ ДО ГО Заречный ДЮСШ «СК «Десантник»	96	1
МБОУ ДО ГО Заречный «ЦДТ»	94	2
МКУ ДО ГО Заречный «ДХШ»	93	3
МКУ ДО ГО Заречный «ДМШ»	94	2
В среднем по ГО	89,4	

III критерий. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

Показатели:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещения с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- дублирование инвалидам по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом

Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов).

Таблица 5.

Наименование организации	Интегральное значение в части показателей характеризующих общие критерии оценки	Место в рейтинге по ГО Заречный
МБОУ ДО ГО «ДЮСШ»	54	4
МБОУ ДО ГО Заречный ДЮСШ «СК «Десантник»	31	5
МБОУ ДО ГО Заречный «ЦДТ»	84	1
МКУ ДО ГО Заречный «ДХШ»	59	2
МКУ ДО ГО Заречный «ДМШ»	55	3
В среднем по ГО	56,6	

IV критерий. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

Показатели:

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, руководители, музыкальные работники, инструкторы по физической культуре и т.д.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Таблица 6.

Наименование организации	Интегральное значение в части показателей характеризующих общие критерии оценки	Место в рейтинге по ГО Заречный
МБОУ ДО ГО «ДЮСШ»	94	3
МБОУ ДО ГО Заречный ДЮСШ «СК «Десантник»	98	1
МБОУ ДО ГО Заречный «ЦДТ»	96	2
МКУ ДО ГО Заречный «ДХШ»	75	5
МКУ ДО ГО Заречный «ДМШ»	88	4
В среднем по ГО	90,2	

V критерий. Условия осуществления образовательной деятельности организаций

Показатели:

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 7

Наименование организации	Интегральное значение в части показателей характеризующих общие критерии оценки	Место в рейтинге по ГО Заречный
МБОУ ДО ГО «ДЮСШ»	93	4
МБОУ ДО ГО Заречный ДЮСШ «СК «Десантник»	98	2
МБОУ ДО ГО Заречный «ЦДТ»	99	1
МКУ ДО ГО Заречный «ДХШ»	93	4
МКУ ДО ГО Заречный «ДМШ»	95	3
В среднем по ГО	95,6	

Рейтинг образовательных организаций городского округа Заречный

Таблица 8

Наименование организации	КТ1	КТ2	КТ3	КТ4	КТ5	Общий балл	Общий рейтинг	Место в рейтинге по ГО Заречный
МБОУ ДО ГО «ДЮСШ»	11	31	39	7	8	80	18	5
МБОУ ДО ГО Заречный ДЮСШ «СК «Десантник»	6	5	62	3	3	84	14	3
МБОУ ДО ГО Заречный «ЦДТ»	5	7	10	5	2	94	4	1
МКУ ДО ГО Заречный «ДХШ»	6	8	34	26	8	83	15	4
МКУ ДО ГО Заречный «ДМШ»	7	7	38	13	6	85	13	2

2. Анализ значений общих критериев и показателей, характеризующих качество деятельности организаций дополнительного образования

Среднее значение интегрального балла по городскому округу составило 85,2 балла. Наивысший балл получил МБОУ ДО ГО Заречный «ЦДТ» – 94 балла из 100 возможных.

Среднее значение итогового интегрального показателя для оцениваемых образовательных организаций дополнительного образования Свердловской области составил 84 балла.

Образовательные организации, расположенные в ГО Заречный, получили в целом достаточно высокие итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности – **85,2** балла, по Свердловской области 84 балла, что по градации оценок bus.gov.ru соответствует уровню **«отлично»**. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «открытость и доступность информации об организации» (94 балла), по Свердловской области (93 балла), «доброжелательность, вежливость» (90,2 балла) по Свердловской области (93 балла), «удовлетворенность условиями оказания услуг» (95,6 балла) по Свердловской области (96 баллов). Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» оценен на 89,4 баллов. по Свердловской области (87 баллов).

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»** - 56,6, по Свердловской области - 52 балла. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

Популяризация сайта bus.gov.ru на официальных сайтах образовательных организаций находится на среднем уровне. Чаще всего на сайте организации отсутствует гиперссылка (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (<http://bus.gov.ru/pub/independentRating/list>), отсутствует информация о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций. Все организации городского округа Заречный на официальном сайте имеют раздел **«Независимая оценка качества условий оказания услуг»**.

3. Систематизация основных недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

Основными недостатками образовательных организаций, принявших участие в независимой оценке условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, являются:

- недостаточная оборудованность помещений организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов;
- не предоставление организациями в полной мере условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- недостаточное обеспечение условий комфортности (у части организаций);
- несоответствие информации об организации, размещенной на общедоступных ресурсах (стендах, официальном сайте), требованиям, установленным нормативно-правовыми актами (у части организаций);
- неудовлетворенность графиком работы учреждений дополнительного образования (слишком раннее окончание работы, небольшой выбор времени для посещения, работают только в рабочее время, водить неудобно);

- недостаточный уровень вежливости, доброжелательности отдельных сотрудников (первичный контакт) в части образовательных учреждений;

- недостаточный уровень популяризации сайта bus.gov.ru (отсутствие ссылки на bus.gov.ru с результатами НОК, отсутствие информационно-разъяснительной работы с родителями, отсутствует гиперссылка (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы, отсутствует информация о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций).

4. Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организаций оператором рекомендовано:

1. Продолжить работу по улучшению качества осуществления образовательной деятельности в организациях.
2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых образовательными организациями для лиц с ограниченными возможностями здоровья: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы «Доступная среда». Особое внимание в данном вопросе обратить на оборудование помещений и прилегающей территории организации с учетом доступности для инвалидов.
3. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об образовательных организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
4. Рекомендуется провести образовательные мероприятия по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с получателями услуг и их родителями/ законными представителями среди сотрудников (в форме семинаров, тренингов).
5. Рассмотреть возможность оптимизации графика работы учреждений дополнительного образования (продление часов работы).
6. Продолжить популяризацию сайта bus.gov.ru, обеспечив наличие на официальных сайтах организаций:
 - разместить гиперссылки (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (<http://bus.gov.ru/pub/independentRating/list>);
 - разместить информацию о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций;
 - планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году;
 - отчет о реализации плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году;
 - провести с получателями услуг образовательной организации информационно-разъяснительную работу о популяризации официального сайта bus.gov.ru.