

**Муниципальное бюджетное
учреждение
«Методический центр»**

✉ 663305, Красноярский край, г.
Норильск, улица Кирова, дом 20а
тел. (3919) 23-88-49, 23-88-50
E-mail: it.center@norcom.ru,
mc@norduo.ru
Сайт: <http://normc.ucoz.ru>

«30» 08 2017

Шемрук О.И. Шемрук

Общественный совет

по проведению независимой
оценки качества оказания услуг в
сфере культуры, социального
обслуживания и образования
муниципальными учреждениями
муниципального образования
город Норильск

«30» 08 2017

Н.А.Иванова

**Результаты
проведения независимой оценки качества образовательной
деятельности
муниципального автономного дошкольного образовательного
учреждения № 81 «Центр развития ребенка - Детский сад
«Конек - Горбунок»**

Норильск, 2017

Независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОК ОД) проводилась в отношении муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения № 81 «Центр развития ребенка – Детский сад «Конек – Горбунок» (далее – МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательного учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательного учреждения, контакты
муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 81 «Конек – Горбунок»	Красноярский края, г. Норильск, район Талнах, ул. Игарская, 44А Сайт: http://mdou81.ru	Заведующий Скорик Татьяна Васильевна Контактные телефоны: 45-41-07 Адрес электронной почты: mdou81@norcom.ru

Методика и инструментарий исследования.

Контент-анализ информации на официальном сайте образовательного учреждения.

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей обучающихся, для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг в отношении МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок».

Период проведения исследования:

оценка официального сайта МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок»: с 14.08.2017 по 21.08.2017,

анкетирование респондентов – в период с 14.08.2017 по 18.08.2017.

Организация - оператор НОК ОД: муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр» (таблица 2).

Таблица 2

Наименование учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель учреждения, контакты
муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр»	Юридический адрес: 663305, Красноярский край, г. Норильск, улица Кирова, дом 20а Сайт: http://normc.ucoz.ru	Директор: Шемрук Оксана Ивановна Контактные телефоны: 8(3919) 238849, 8(3919) 238850 Адрес электронной почты: it.center@norcom.ru

Основы, обеспечивающие проведение НОК ОД.

– Распоряжение Администрации города Норильска Красноярского края от 28 мая 2015 г. № 3248 «Об общественном совете по проведению независимой

оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск».

– Распоряжение начальника Управления общего и дошкольного образования Администрации города Норильска № 280-202 от 25.04.2017 «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных бюджетных, автономных образовательных учреждений, подведомственных Управлению общего и дошкольного образования Администрации города Норильска».

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

– Информация об учреждении, размещенная на официальном сайте МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок» в сети Интернет.

– Решение заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск от 31.05.2017 по внесению изменений (дополнений) в план-график проведения НОК ОД в 2017 году.

– Документы МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок».

– Анкетирование респондентов.

Исследуемый период: 2016-2017 учебный год

Срок проведения НОК ОД: август 2017 года

НОК ОД учреждения осуществляется, с целью 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 соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» НОК ОД проведена по четырем основным критериям:

– критерий №1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;

– критерий №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;

– критерий №3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»;

– критерий №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации».

Анализ НОК ОД МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок» позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

В опросе приняли участие 152 респондента.

Результаты НОК ОД по каждому из критериев представлены в таблице 3:

Таблица 3

Критерий	Максимальный балл	Балл МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок»	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	24,2	60,5%
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70	56,3	80,4%
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	19,8	99,0%
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	30,0	100%

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 1 показало, что:

– удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте учреждения, 92,6% респондентов;

– устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте, 85,8% респондентов;

– удовлетворены уровнем доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений 85,8% респондентов;

– удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 84,5% респондентов.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 2 показало, что:

– удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением учреждения 82,1% респондентов;

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями охраны и укрепления здоровья обучающихся, считают, что учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности 78,4% респондентов;

- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями организации питания обучающихся 100% респондентов;
- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися 87,7% респондентов;
- 91,4% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются более 3 дополнительных образовательных программ для обучающихся;
- 8% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 3 дополнительные образовательные программы для обучающихся;
- 0,5% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 2 дополнительные образовательные программы для обучающихся;
- 0% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 1 дополнительная образовательная программа для обучающихся;
- 0% респондентов считают, что в образовательном учреждении не реализуются дополнительные образовательные программы для обучающихся;
- удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, 82,7% респондентов;
- удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении 76,5% респондентов;
- удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 87,7% респондентов.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 3 показало:

- 94,4% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников учреждения;
- 93,8% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников учреждения.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 4 показало, что:

- удовлетворены материально-техническим обеспечением 88,9% респондентов;
- удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 93,2% респондентов;
- готовы рекомендовать родственникам и знакомым 92 % респондентов.

Интегральный показатель по организации составил 8,63 баллов из 10 максимально возможных баллов.

Итоговые данные по оцениванию учреждения приведены в таблице 4:

Таблица 4

№ п/п	Показатели	Балл за показатель МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок»
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации,	

осуществляющей образовательную деятельность»		
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательном учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	4,85
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках	4,8
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения	9,75
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательного учреждения)	4,8
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательного учреждения в сравнении со средним по городу (в сопоставимых показателях)	7,75
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)	9,5
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанников)	9,85
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	7,9
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях	4,8
2.6.	Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	8,2
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	8,35
3.	Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников»	
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников	10,0

3.2.	Компетентность работников	9,8
4.	Критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения»	
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением учреждения	10,0
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	10,0
4.3.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	10,0

Комплексный подход к проведению независимой оценки качества позволил обеспечить её эффективность и качество.

Сумма баллов по всем четырем критериям составила 130,3, что составляет 81,4% от максимально возможного количества баллов.

Предложения администрации МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок» по повышению качества работы образовательной организации по результатам НОК ОД:

1. Провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок» запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям.

2. Выявить причины недостаточно высокого показателя по критерию № 1 и устранить нарушения законодательства в части открытости и доступности информации об учреждении.

3. Разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок» по результатам НОК ОД.

4. Разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок» в разделе «Независимая оценка качества образования» на официальном сайте в сети «Интернет».

5. Учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, при формировании программы развития МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок».

По улучшению качества информирования через сайт учреждения:

1. Провести анализ официального сайта МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок» на соответствие его требованиям, утвержденным приказом Рособнадзора № 785 от 29.05.2014 «Требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации».

2. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения, своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг.

3. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о дополнительных образовательных программах, реализуемых в

МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок», и организации индивидуальной работы с воспитанниками.

4. Следует освещать на сайте учреждения мероприятия в рамках реализации программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности, информировать потребителей образовательных услуг об уровнях и результативности таких мероприятий.

5. Разместить информацию об оснащении МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок» оборудованием для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

По улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

2. Информировать потребителей образовательных услуг о реализации дополнительных образовательных программ в учреждении.

Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в учреждении:

1. Довести информацию о результатах НОК ОД до всех участников образовательных отношений и продолжить работу, направленную на развитие компетентностей персонала и работников МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок».

2. Представить опыт работы педагогического коллектива на муниципальном уровне по раскрытию способностей персонала и работников применять на практике имеющиеся знания, умения, опыт.

Предложения по повышению качества образовательной деятельности учреждения:

1. Развивать комфортные условия получения образовательных услуг в целях повышения качества обучения, развивать материально-техническую базу учреждения.

2. Продолжить системную деятельность по созданию условий для проявления работниками профессионализма и общечеловеческих ценностей при оказании образовательных услуг.

3. Организовать проведение различных мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов и информации, размещенной на сайте МАДОУ «Детский сад № 81 «Конек - Горбунок».