

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>

« 16 » 11 2017

 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

« 16 » 11 2017

Результаты
проведения независимой оценки качества образовательной
деятельности
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 32 «Снегирек»

Норильск, 2017

Общие сведения

Независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОК ОД) проводилась в отношении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 32 «Детский сад «Снегирёк» (далее – МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательного учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательного учреждения, контакты
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 32 «Детский сад «Снегирёк»	663305 Красноярский край, г. Норильск, ул. Севастопольская, 7в Сайт: http://mbdou32.ucoz.ru/	Заведующий Давлетбаева Галина Андреевна Контактные телефоны: 46-19-39 Адрес электронной почты: E-mail: mdou32@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 муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк»

Период проведения исследования:

оценка официального сайта МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк»: с 01.11.2017 по 07.11.2017,

анкетирование респондентов – в период с 10.10 по 16.10.2017.

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 МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк» 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 МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк».

– Анкетирование респондентов.

Исследуемый период: 2016-2017 учебный год

Срок проведения НОК ОД: октябрь - ноябрь 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 МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк» позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

В опросе приняли участие **163** респондента.

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

Таблица 3

Критерий	Максимальный балл	Балл МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк»	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	19,8	49,5%
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70	52,4	74,8%
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	19,9	99,5%
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	30	100%

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

– удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте учреждения, 58,3 % респондентов;

– устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте, 52,1% респондентов;

– удовлетворены уровнем доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений 54,0 % респондентов;

– удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 51,5 % респондентов.

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

– удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением учреждения 44,8 % респондентов;

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями охраны и укрепления здоровья обучающихся, считают, что учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в

наличия программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности – 73,6 % респондентов,

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями организации питания обучающихся – 100% респондентов;

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися 62,6 % респондентов;

– 33,1% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются более 3 дополнительных образовательных программ для обучающихся;

– 20,2 % респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 3 дополнительные образовательные программы для обучающихся;

– 39,3 % респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 2 дополнительные образовательные программы для обучающихся;

– 4,3 % респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 1 дополнительная образовательная программа для обучающихся;

– 3,1% 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, 50,9 % респондентов;

– удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении 60,1 % респондентов;

– удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, 38,7 % респондентов.

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

– 66,9 % респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников учреждения;

– 62,0% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников учреждения.

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

– удовлетворены материально-техническим обеспечением 49,7% респондентов;

– удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в 60,7% респондентов;

– готовы рекомендовать родственникам и знакомым 59,5 % респондентов.

Интегральный показатель по организации составил **8,27** баллов из 10 максимально возможных баллов.

Итоговые данные по оцениванию учреждения приведены в таблице 4:

Таблица 4

№ п/п	Показатели	Балл за показатель МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк»
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»	4,2
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках	4,2
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	7,2
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)	4,2
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)	7,05
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)	9,05
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанников)	9,4
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	6,4
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	6,2
2.6.	Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	7,8
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	6,4
3.	Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников»	
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников	10,0

3.2.	Компетентность работников	9,9
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 **122,1**, что составляет **76,3 %** от максимально возможного количества баллов.

Предложения администрации МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк» по повышению качества работы образовательной организации по результатам НОК ОД:

1. Провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк»» 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 МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк» по результатам НОК ОД.

4. Разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк» в разделе «Независимая оценка качества образования» на официальном сайте в сети «Интернет».

5. Учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, при формировании программы развития МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк».

По улучшению качества информирования через сайт учреждения:

1. Провести анализ официального сайта МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк» 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, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг в соответствии со структурой сайта.

По улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Информировать потребителей образовательных услуг о реализации дополнительных образовательных программ в учреждении (7,4 % недостаточно информированы о реализации дополнительных образовательных программ).

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 МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк».

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 МБДОУ «ДС № 32 «Снегирёк».