Утверждён
на заседании педагогического совета
МК ДОУ Детский сад 13
протокол № 3 от 09.01.2017 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 13 с. ТУГУЛУК ГРАЧЁВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ СОВЕТ ПРИ АДМИНИСТРАЦИИ МК ДОУ ДЕТСКИЙ САД 13 ГРАЧЁВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Общая характеристика независимой оценки качества МКДОУ Детский сад 13 с. Тугулук Грачёвского муниципального района Ставропольского края

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 МК ДОУ Детский сад 13 с. Тугулук Грачёвского муниципального района Ставропольского края.

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности в МК ДОУ Детский сад 13 Грачёвского муниципального района (*Решение Педагогического совета от 10 января 2017 г №1*). Оценивались открытость и доступность информации об МК ДОУ Детский сад 13 (далее – ДОУ), в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты; комфортность на территории и внутри зданий ДОУ; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ДОУ; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ДОУ

В соответствии с решение Педагогического Совета *(№ 2 от 10.01.2017 года)* независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКОД) в 2016 году была проведена в 5-ти группах МКДОУ Детский сад 13.

Цели и задачи проведения НОКОД

Цели реализации НОКО качества работы ДОУ:

- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности ДОУ;
- установление диалога между ДОУ и гражданами - потребителями услуг;
- повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

Проведение НОКО включало решение следующих **задач:**

- выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- получение сведений от получателей социальных услуг образовательной организации о практике получения данных услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе ДОУ на сайте учреждения и официальном сайте, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы образовательной организации;
- подготовка предложений для улучшения качества работы ДОУ.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась в отношении шести групп МК ДОУ Детский сад 13:

№ п/п	Наименование образовательной организации	Время проведения НОКОД
1	Подготовительная группа «Звездочки» 6-7 лет	Декабрь 2016г
3	Старшая группа «Непоседы» 5-6 лет	Декабрь 2016г
4	Средняя группа «Капелька» 4-5 лет	Декабрь 2016г

Работы электронных представительств

Наименование образовательного учреждения	Адрес официального интернет сайта образовательного учреждения
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 13»с. Тугулук Грачевского муниципального района Ставропольского края (МК ДОУ Детский сад 13)	http://detsad13grach.ucoz.ru/

Период проведения исследования: оценка сайта ДОУ была проведена в период с 26 декабря по 28 декабря 2016 года, оценка качества работы по другим критериям – в период с 26 декабря по 10 января 2017 года.

Исследование работы ДОУ и электронных представительств проводилось творческой группой.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения НОКОД входило получение разнообразной информации, соответственно НОКОД как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной НОКОД было проведено:

- анкетирование **30 %** респондентов – родителей - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ДОУ;
- **контент-анализ** информации на сайте ДОУ .

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

1.Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации.

Открытость и доступность информации о ДОУ, предоставляемой заочно (сайт).

НОКОД **организации информирования потребителей** через сайт ДОУ и официальный сайт проводилась на основании 11 критериев содержания Интернет-ресурса.

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.

Исследование интернет-сайтов ДОУ осуществляли 3 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 – **40 баллов**, что составляет 100%.

Рейтинг ДОУ (в баллах) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен в таблице:

Образовательное учреждение	**Количество баллов**
МК ДОУ Детский сад 13 с. Тугулук	37

Степень наличия информации по блокам представлена в таблице.

Наименование ОО	Полнота и актуальн ос ть информа ци и об организа ци и /в баллах max - **10**	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации /в баллах max - **10**	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг /в баллах max - **10**	Доступност ь сведений о ходе рассмотрен ия обращений граждан /в баллах max - **10**	Итого max - **40**
МК ДОУ Детский сад 13 с. Тугулук	10	9	8	10	37.0

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

- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;
- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, психолога);
- некоторые документы отсутствуют;

Менее информативны третий и четвертый блоки.

В ДОУ есть информация о наличии номера телефона и электронной почты с указанием адреса.

Однако в ДОУ не обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов, анкет с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи.

С точки зрения **полноты размещенной информации** наибольшее количество набранных баллов ДОУ по всем блокам – **37** из **40-ка** возможных.

<u>Выводы по результатам оценки сайта ДОУ</u>

В целом на сайте ДОУ достаточно полно представлена общая информация об организации. Сайт является простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Замечания: в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО.

2.Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке, размещенной на сайте ДОУ;

- организации внешнего благоустройства здания и территории ДОУ;
- организации внутреннего благоустройства здания ДОУ.

Рейтинг ДОУ (в баллах) по критерию «Комфортность условий и доступность получения в МК ДОУ Детский сад 13 , в т.ч. для граждан с ОВЗ» представлен в таблице:

Образовательное учреждение	**Количество баллов**
МК ДОУ Детский сад 13 с. Тугулук	**44.0**

В числе ***положительных результатов*** эксперты отмечают следующее: в ДОУ 2 мультимедийных проектора, 2 интерактивных доски, 2 музыкальных центра, 2 принтера, созданы условия для освоения образовательных программ в различных режимах, формах, в том числе для лиц с ОВЗ; В ДОУ имеется кнопка вызова; гардероб; спортивный зал, музыкальный зал, созданы необходимые условия для питания детей, имеется хорошо оборудованный медицинский кабинет, в каждой группе имеется книжный уголок (библиотеки-медиатеки).

Выявленные дефициты:

- не имеется в наличии интерактивных досок.
- недостаточное количество компьютерного оборудования
- не оборудован вход, обеспечивающий беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ

В целом ДОУ соответствуют критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий (оценка равно или выше среднего по райну). Тому свидетельство – набранные баллы. Из максимальных **60 набрано 44 баллов.**

Территории ДОУ безопасны с точки зрения доступности; обеспечен доступ в ДОУ гражданам с ОВЗ. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

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

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (родителей). Результаты, полученные по данному критерию для ДОУ, представлены в таблице.

При составлении рейтинга заочных способов предоставления информации, полученные количественные показатели по 2 критериям были переведены в %, максимальное количество баллов – 100.

Образовательное учреждение	**Количество баллов**
МК ДОУ Детский сад 13 с. Тугулук	**19.4**

Выводы: при проведении анкетирования в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг.

Минимальный процент при оценке составил 90% из 100 возможных.

Рекомендации: проанализировать показатели по данному блоку и разработать меры по повышению результатов оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников ДОУ.

4. Рейтинг образовательных организаций 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 30 % респондентов – родителей воспитанников.

Анкетирование проводилось в период проведения публичных отчетов ДОУ, что позволило, во-первых, обеспечить информирование родителей о целях и задачах независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации; во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально большое число респондентов.

Ответы родителей, характеризующие положительное функционирование образовательной организации, были переведены в проценты **(максимум – 100%).**

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице:

Итоговые результаты по четырём критериям представлены в таблице:

Образовательное учреждение	Количество баллов
МК ДОУ Детский сад 13 с. Тугулук	**26,0**

Выводы:

а) Блок вопросов, касающихся удовлетворенности родителей, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации.

Анкетирование выявило ***вышесредний уровень*** удовлетворенности родителей , удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации – **85 %** (диапазон положительных ответов от **60 до 100%**).

б) Блок вопросов, посвященный качеству предоставляемых образовательных услуг.

Анкетирование выявило вышесредний ***уровень*** удовлетворенности родителей, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – **90 %** (диапазон положительных ответов от **84 до100%**).

б) Блок «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

Анкетирование выявило ***вышесредний уровень*** от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – **88 %** (диапазон положительных ответов от **90 до 100%**).

Рейтинг образовательных организаций в целом.

Совокупные рейтинги качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций представлены в следующей таблице:

Образовательное учреждение	**Количество баллов**	**Место в рейтинге**
МК ДОУ Детский сад 13 с. Тугулук	**70,0**	
Подготовительная группа «Звездочки» 6-7 лет	**18,0**	
Старшая группа «Знайки» 5-6 лет	**27,0**	
Средняя группа «Капелька» 4-5 лет	**25,0**	

Рекомендации образовательным организациям 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.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДОУ.

1. Сайт ДОУ на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ДОУ, способствовать воспитанию информационной культуры родителей.

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 перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании ДОУ.
2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательной организац

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации.
2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.