

# АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности МБДОУ ЦРР – д/с №14 «Росинка» г. Ставрополя

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, 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 МБДОУ ЦРР – д/с №14 «Росинка» г. Ставрополя

(наименование образовательного учреждения)

Независимая оценка проводилась в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 №1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность". Оценивались открытость и доступность информации об образовательных организациях, в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты; комфортность на территории и внутри зданий образовательных организаций; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников образовательных организаций; удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательных организаций.

#### Цели и задачи проведения НОКО:

- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
- установление диалога между образовательными организациями 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 образовательных организаций 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 образовательной организации.

### **Объекты независимой оценки учреждений.**

Независимая оценка проводилась, в отношении родителей, воспитанников

**Период проведения исследования:** оценка сайта ДОУ была проведена в период с 15.04.2017 года по 22.06.2017 года.

### **Методика и инструментарий исследования.**

Анкетирование респондентов - обучающихся и родителей - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ДОУ;

### **Контент-анализ информации на сайте ДОУ**

#### **I. Результаты оценки открытости и доступности информации.**

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.

Интернет-сайты ДОУ должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в

образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ДООУ и качестве предоставляемых услуг.

Исследование интернет-сайтов ДООУ осуществляли 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.

Были опрошены 421 респондента, что составляет 55%

### **I. Результаты, полученные по данному критерию для МБДООУ ЦРР – д/с №14 «Росинка» г. Ставрополя**

Количество баллов по данному блоку - 9,3 баллов, что составляет 93% от максимально возможных.

#### **Выводы по результатам оценки сайта ОО**

На сайте обследованной ОО общая информация об организации представлена достаточная полная. С точки зрения навигации пользователей сайт удобен. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе сайта.

### **II. Результаты оценки комфортности условий и доступности получения в образовательной организации.**

Данный рейтинг базируется на оценке, размещенной на сайте ДООУ:

- организация внутреннего благоустройства здания ОО.
- организация внешнего благоустройства здания и территории ОО;

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в Приложении № 2.

#### **Выводы:**

Количество полученных баллов по данному блоку – 8,75, что составляет 87,5% максимально возможных.

В целом ОО соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий оценке выше среднего. Тому свидетельство - набранные баллы.

Территория ДООУ безопасна с точки зрения доступности; частично обеспечен доступ в ОО гражданам с ОВЗ. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

### **III. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.**

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов (обучающихся и родителей). Результаты, полученные по данному критерию, представлены в Приложении №2.

Максимальный балл при оценке составил 9,5 балла, что составляет 95 % от максимально возможных.

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

#### **IV. Результаты 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 **421** респондентов – родителей воспитанников.

Результаты, полученные по данному критерию для ДООУ – 9,3 балла - 93%.

#### **Выводы:**

Анкетирование выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых услуг.

#### **Рекомендации образовательной организации по повышению качества работы**

##### ***Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДООУ.***

Сайт образовательной организации на основании проведенной оценки рекомендуется подвергнуть внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ДООУ, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и педагогов.

***Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.***

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций.

Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

***Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.***

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации.

Заведующий МБДОУ ЦРР –  
д/с №14 «Росинка» г. Ставрополя



О.А.Марченко

Попадина Ирина Анатольевна,

50-65-44