

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МБОУ  
КУРАГИНСКАЯ СОШ № 3

**Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации.**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее НОКО), 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 образовательной организации МБОУ Курагинская СОШ № 3 (далее ОО).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о проведении НОКО на территории Курагинского района, утвержденное приказом № 224 от 23.09.2016г управления образования администрации Курагинского района.

Оценивались открытость и доступность информации об ОО в т.ч. качество информирования через Интернет-сайт, комфортность на территории и внутри зданий ОО; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ОО; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ОО. (*методики утверждены Общественным советом, протокол №3 от 10.10.2016 г.*)

В соответствии с решением Общественного совета при управлении образования (*№ 5 от 28.03.2017 года*), НОКО в 2017 году была проведена в ОО (МБОУ Курагинская СОШ № 3) в период с 01.05.2017 г по 11.05.2017г.

**Цели и задачи проведения НОКО.**

**Цели реализации НОКО:**

Провести независимую оценку качества деятельности ОО с целью улучшения информированности потребителей о качестве образовательных услуг и предоставления участникам отношений в сфере образования соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии образовательной организации, определения рисков и путей их минимизации.

**Проведение НОКО включало решение следующих задач:**

-Оценить качество образовательной деятельности ОО, касающейся открытости и доступности информации об образовательной организации;

-Оценить качество образовательной деятельности ОО, касающейся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

-Определить соответствие предоставляемого образования потребностям потребителей, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность.

-Сформировать предложения по повышению качества работы ОО.

**Методика и инструментарий исследования.**

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

В рамках НОКО ОО было проведено:

услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	не удовлетворены - 22% затрудняются ответить-21%	не удовлетворены - 35% затрудняются ответить-31%	не удовлетворены - 2% затрудняются ответить-20%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	да-75% нет-5% затрудняются ответить-20%	да-64% нет-25% затрудняются ответить-11%	

Результаты анкетирования респондентов на дошкольной ступени образования.

Показатели, критерии.	Результаты
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены-90 % Затруднились ответить 1%, Не удовлетворены - 9%.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены - 90% Не удовлетворены - 10%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Да-100% Нет-0%

Анкетирование выявило:

-**средний уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся ОО материально-техническим обеспечением организации;

-**средний уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся, обучающихся в ОО качеством предоставляемых образовательных услуг;

-**выше среднего уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Опрос **родителей** позволил выявить следующие **дефициты** в организации работы:

-40% родителей не устраивает разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности;

40 % - не считают, что в предметных кабинетах всё необходимое для современного урока, достаточно мебели и иного оборудования, всё удобное, современное;

41%- спортивный зал не просторный и не достаточно спортивного оборудования и инвентаря;

53%- не устраивает качество питания в школе;

23%- моему ребёнку не нравится учиться в этой школе.

**Обучающиеся** обозначили проблемные вопросы в части материально-технического оснащения, несоответствия качества знаний современным требованиям:

-76 % хотят видеть в своей школе новое оборудование,

- 48% не устраивает качество питания;

42% - хотели бы иметь возможность выхода в интернет, скоростной интернет;

-35% не уверены, что качество образования, получаемое в школе, соответствует современным требованиям;

- 66% не устраивает разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности.

Среди **педагогов** школы выявлена проблема организацией внеурочной деятельности и материально-технической базой учреждения.

80% - отсутствие в предметных кабинетах всего необходимого для современного урока;

50% - отсутствие кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности

**Рекомендации:**

-пересмотреть индивидуальные и дополнительные формы работы с обучающимися, как на уроке, так и во внеурочное время;  
обсудить с общественностью и учениками перспективы и пути улучшения материально-технической базы ОО, в том числе увеличение скорости Интернета;  
- рассмотреть вопрос об улучшении качества питания в ОО;  
-согласовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса критерии современного качества образования, план работы ОО.

**Рекомендации ОО 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 сайты ОО.***

Сайт образовательной организации на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

***Рекомендации по улучшению уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.***

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

***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 здании образовательной организации.

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

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами:

Т.В. Назарова  
З.И. Пашкова  
Л.И. Моисеенко  
Е.С. Протасова  
А.И. Мелькис  
Ю.А. Горбцов

Дата 12.05.2017 г.

- Анкетирование 511 респондентов: 330 родителей; 128 обучающихся старше 14 лет, 46 педагогов, в том числе 31 классный руководитель, 7 членов администрации для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;
- Контент-анализ информации на сайте ОО.

#### **Период проведения исследования.**

- Оценка сайта ОО была проведена в период с 02 мая по 05 мая 2017 года.
  - Оценка качества работы по другим критериям – в период с 03 мая по 11 мая 2017 года.
  - Исследование работы образовательной организации и электронного представительства ОО проводилось командой экспертов в количестве 6 человек.
- В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности ОО.

#### **Оценка ОО по критерию открытости и доступности информации.**

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ОО проводилась на основании критериев клиентоориентированности 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. No 785, предполагает повышение роли Интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг. Размещение официальных сайтов учреждений и организаций в сети Интернет на современном этапе является ведущим средством обеспечения информационной открытости образовательной системы. Состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта нами рассматривается в качестве ведущего критерия прозрачности деятельности образовательной организации.

Интернет-сайты ОО служат площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволяют наладить взаимодействие с потребителями услуг, позволяют ориентироваться на их запросы и пожелания и убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного, оценка сайта ОО осуществлялась по следующим параметрам:

- Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;
- Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

Исследование интернет-сайта ОО осуществлялось 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.

По первому блоку отмечается, что на сайте ОО представлена практически вся следующая информация:

- Полный почтовый адрес ОО (*субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, номер дома, почтовый индекс*);
- Информация об Учредителе (*наименование, телефон, электронный и почтовый адреса, ссылка на сайт учредителя*);
- Устав ОО с копией титульного листа;
- Копия лицензии с приложением;
- Копия свидетельства о государственной аккредитации с приложениями;

- План финансово-хозяйственной деятельности;
- Правила внутреннего распорядка обучающихся;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Коллективный договор;
- Соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №785 от 29.05.2014 г;
- Информационная оперативность (обновление не реже одного раза в месяц).

Основной информационный дефицит:

- не указаны ФИО руководителя Учредителя;

По второму блоку отмечается, что на сайте ОО представлена практически вся следующая информация:

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о заместителях руководителя образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о персональном составе педагогических работников:
- Фамилия, имя, отчество;
- Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;
- Указание уровня образования;
- Квалификация;
- Стаж работы;

Основной информационный дефицит:

- Данные прохождения повышения квалификации заканчиваются 2014-2015 учебным годом.

По третьему блоку отмечается, что в ОО представлена следующая информация:

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону.
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной почте.
- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.

В числе положительных результатов оценки пользовательской доступности и мобильности сайта (блок четвертый) можно отнести следующие:

- наличие на сайте приемных часов администрации ОО;
- предоставление полной и точной информации по телефону.

Основные информационные дефициты четвертого блока:

- не размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации.

**Выводы по результатам оценки сайта ОО:**

В целом на сайте ОО достаточно полно представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

**Замечания:** - На сайте не представлена информация о принятых решениях по итогам обращения граждан.

- Неполная информации о повышении квалификации у некоторых педагогических работников.

**Рекомендации:**

- предоставить на сайте информацию о принятых решениях по итогам обращения граждан;
- привести в соответствие информацию по должностям у некоторых педагогическйх

работников.

**Оценка образовательной организации по критерию комфортности условий и доступности получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.**

Данный анализ базируется на оценке:

- информации, размещенной на сайте ОО;
- организации внешнего благоустройства здания и территории ОО;
- организации внутреннего благоустройства здания ОО.

Образовательная организация Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Курагинская средняя общеобразовательная школа №3 (далее ОО) расположена в двух зданиях: типовом трехэтажном кирпичном здании, общей площадью –2595,9 кв.м. и здании площадью 860,1 кв.м. ОО имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное водоснабжение, канализацию (5 септиков). Проектная мощность здания рассчитана на 546 ученических мест. В данное время обучается 733 учащихся. Подвоз к ОО не осуществляется. Дошкольная группа располагается в здании начальной школы, численность воспитанников составляет 15 чел.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ОО оборудованы выходы и имеется необходимое количество средств пожаротушения. Охранная сигнализация (кнопка экстренного вызова охраны) отсутствует. В здании работает 3 сторожа, в обязанности которых входит вести запись всех лиц, посещающих учреждение.

В ОО созданы комфортные условия для всех участников образовательного процесса: имеется 21 учебный оборудованный кабинет: русского языка, истории, информатики, физики, биологии и химии, географии, технологии, математики. Практически во всех кабинетах есть принтеры, проекторы, ноутбуки, интерактивные доски. В ОО функционирует кабинет информатики с 12 компьютерами, сервером, проектором, в котором обеспечен выход в Интернет с каждого рабочего места со скоростью 6 мб/с. Для организации учебно-воспитательного процесса используется 40 компьютеров, из них 22 переносных (ноутбуки, планшеты) - (11 детей на 1 компьютер) В целом оснащение компьютерной техникой в ОО достаточно для организации образовательного процесса, так как оборудованы практически все кабинеты, а школа занимается в две смены. Большинство учебных кабинетов имеет необходимое оборудование, наглядность, раздаточный материал. Оснащенность кабинетов физики, химии, биологии, информатики соответствует требованиям к данным кабинетам, так как в них есть необходимое оборудование для проведения лабораторных и практических работ. Имеется предписания ФС по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору в части обеспечения оборудования в помещениях начальных классов умывальных раковин, обеспечения в двух учебных кабинетах горячего водоснабжения. В ДОО оборудована групповая комната для проведения воспитательно- образовательного процесса, спальня для дневного сна детей, обеспечены необходимые санитарные условия: отдельная моечная, теплые туалеты для девочек и мальчиков, персонала ДОО, раковины для умывания. Имеющиеся в группе игрушки предназначены не только для самостоятельной игры воспитанников, но и для организации сюжетно-ролевых игр, обучающих и развивающих занятий. В кабинете заведующей есть компьютер, с доступом к сети интернет, имеется методическая литература для педагогов ДОУ, методические пособия для организации образовательного процесса с детьми.

Библиотека образовательной организации укомплектована печатными и цифровыми образовательными ресурсами практически по всем предметам учебного плана (используется районный обменный фонд). Фонд школьной библиотеки составляет 9532 экземпляров, из них: учебников 8420 (12 шт. на 1 ребенка) и 671 - художественной литературы (1 шт. на 1 чел), 176 мультимедийных пособий. Режим работы библиотеки с 08-00 часов до 16-00. Библиотека оборудована рабочими местами (1 компьютер, 1 ноутбук) с выходом в Интернет, имеется читальный зал на 8 мест. Обеспечение учебными пособиями и художественной литературой школьников для организации образовательного процесса достаточно.



В ОО работает школьная столовая. Санитарное состояние пищеблока, подсобных помещений для хранения продуктов, обеспеченность посудой достаточно. Имеется предписание ФС по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору об отсутствии в моечной столовой двухсекционных ванн. Учащиеся школы питаются согласно графику, утвержденному директором. Для приема пищи предусмотрены перемены по 20 минут. В кухне имеется все необходимое оборудование и кухонный инвентарь. Горячим питанием охвачено 554 учащихся (76 %), 59 школьников получает двухразовое питание. Из них за счет родительских средств питается 255 чел, за счет субвенций краевого финансирования - 299 детей. В ДОУ организовано 4-х разовое питание, в групповых комнатах. Приготовление пищи осуществляется на пищеблоке школы. Питание организовано согласно 10-дневному циклическому меню, соответствует нормам рационального питания и гигиеническим стандартам, на все продукты питания имеются сертификаты соответствия.

Спортивный комплекс школы включает в себя спортивный игровой зал площадью 162 кв.м. Имеются подсобное помещение, тренерская, туалеты и раздевалки для девочек и мальчиков. В наличии большое количество нового спортивного оборудования: мячи, лыжи, брусья, тренажеры. В учебно-вспомогательном помещении ОО оборудована лыжная база. На территории образовательной организации имеется футбольное поле и игровая площадка, которые эффективно используются в весенне-осенний период для занятий по легкой атлетике и спортивным играм, русской лапте. Уроки физкультуры в начальной школе проводятся в холле 2 этажа, так как спортивный зал не вмещает все классы по расписанию. Для воспитанников в группе организован спортивный уголок, физкультурные мероприятия проводятся в холле школы. На территории ОО имеется площадка для дошкольников. Она разделённая на игровую и спортивную зоны, но там недостаточно оборудования для организации подвижной деятельности детей на свежем воздухе, нет крышки над песочницей. 250 учащихся школы (56%) являются членами физкультурно-спортивного клуба «Олимп» и занимаются в спортивных секциях по волейболу, баскетболу, общефизической подготовкой и шашками, а также участвуют во всех спортивных мероприятиях школьного и районного уровня.

С КГУЗ «Районная ЦРБ» заключен договор «Об оказании и проведении предварительных и периодических медицинских осмотров». Проводятся углубленные осмотры обучающихся, диспансеризация, вакцинация, отслеживается динамика острой заболеваемости школьников. Данные осмотра о состоянии здоровья доводятся до сведения педагогов, родителей. Прививки, диспансеризация проводятся согласно плану.

В ОО качественно организована работа с одаренными детьми. Обучающиеся МБОУ КСОШ №3 принимают участие в мероприятиях, проводимых учреждениями – операторами по работе с одаренными детьми Курагинского района. В 2015-2016 году ученики школы приняли участие в 7 международных конкурсах, в двух районных научно-практических конференциях. Из 10 районных конкурсов, проводимых Центром, школьники приняли участие во всех мероприятиях для детей интеллектуальной одаренности, что говорит о высоком уровне работы с этой категорией учеников. Из мероприятий, проводимых ДДТ для детей художественной и коммуникативной одаренности, обучающиеся ОО приняли участие в 18 районных мероприятиях. В ДОУ ведётся работа по развитию у детей творческих способностей, через организацию кружковой работы: «Квиллинг», «Юные волшебники». Воспитанники принимают участия в конкурсах и мероприятиях школьного уровня.

На сайте ОО есть логотип и девиз школьного научного общества учащихся «Поиск», вся информация о деятельности ШНОУ и о том как в школе организована учебно-исследовательская деятельность учащихся. Своевременно на страничке «Работа с одаренными детьми» обновляются достижения детей в очных районных, окружных, всероссийских мероприятиях, данные заносятся в базу «Одаренные дети Красноярья» и в новостную ленту сайта ОО.

Внеурочная деятельность в ОО организована по уровням образования и направлениям: спортивно-оздоровительное, общекультурное, общеинтеллектуальное, духовно-нравственное, социальное. Для учащихся начальной школы реализуются программы: «Школа здоровья», «Здоровейка», «Увлекательный мир книг», «Умелые ручки», «Пректная деятельность», «Волшебная иголочка», «Занимательная математика», «Увлекательная грамматика»,

«Занимательная математика», «Театральный», «Этика: азбука добра». В ОО лицензировано дополнительное образование. Деятельность по обучению, воспитанию и развитию обучающихся строится по модифицированным программам дополнительного образования детей, которые являются структурными элементами образовательной программы учреждения. Организация и построение образовательного процесса реализуется через дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы (далее ДООП) различной направленности. Художественная направленность: «Детское вокальное пение» (11-13 лет), «Школа-театр модь» (14-16 лет), «Изобразительное искусство» (12-14 лет), «Декоративно-прикладное творчество» (11-12 лет). Социально-педагогическая направленность: «Радуга чудес», «Творческая мастерская юного предпринимателя». Естественнонаучная направленность: «Озеленение пришкольного участка», «Школьное лесничество». Кроме того программы дополнительного образования реализуются через другие формы. Сетевая форма используется для реализации дополнительной общеобразовательной программы «Творческая мастерская юного предпринимателя», путем заключения договоров с МБОУ ДОД «Курагинский ДДТ» и индивидуальным предпринимателем, и «IT-журналистика» с МАОУ ДО «Центр дополнительного образования». В результате 80 % обучающихся ОО охвачены программами внеурочной деятельности, дополнительным образованием и занятиями в спортивных секциях.

В ОО серьезное внимание уделяется гражданско-патриотическому воспитанию обучающихся. Школа сотрудничает с Советом ветеранов и организацией ветеранов-афганцев. Стало традиционным проведение акций «Ветеран живет рядом», «Помоги ветерану», экологические десанты по благоустройству мест захоронения и памятников участникам Великой Отечественной войны, Викторины «День воинской славы», и другие. В ОО ведется системная работа по здоровьесохранному направлению: проводится спортивно-познавательная игра «Последний герой», реализуется проекты «Исторические корни вредных привычек», «Территория 2020», проводятся интеллектуальные игры «Берегите здоровье», конкурс «Самый спортивный класс», конкурс агитбригад «Мы за ЗОЖ», дни здоровья. Работает детская школьная организация «Юность», волонтерский отряд, действует пресс-центр и издается школьная газета «ШВИПС».

В ОО имеются материальные условия для организации индивидуальной работы с обучающимися, воспитанниками: компьютерный класс, программы, библиотечный фонд, но расписании школы отсутствует информация об индивидуальных занятиях и консультациях.

Отмечено наличие в ОО узких специалистов (психолог, дефектолог, логопед, социальный педагог) и оборудованных кабинетов для проведения консультаций специалистов, что свидетельствует о достаточном уровне организации обучения для детей, нуждающихся в создании специальных условий. В плане работы узких специалистов имеется информация о консультациях, тренингах, работе по запросам родителей, но не выделено время для консультационной работы. В ОО имеется пандус, но отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В учреждении разработана нормативная документация для предоставления социальной помощи в виде бесплатного питания, льгот для детей-инвалидов, детей из многодетных семей, детей, находящихся под опекой. Имеется возможность оказания первой доврачебной помощи, ведется пропаганда здорового образа жизни, стенды размещены по тематике и в доступных для родителей и обучающихся местах.

Локальные и нормативно-правовые документы об организации образовательного процесса и программы для обучения инвалидов и детей с ОВЗ в учреждении разработаны в полном объеме. Имеются индивидуальные учебные планы, разработаны адаптированные общеобразовательные программы, утверждены индивидуальные графики для домашнего обучения детей инвалидов. Имеются локальные акты об организации образовательного процесса и программы для обучения инвалидов и детей с ОВЗ в дошкольном образовании.

В результате в ОО сложился свой школьный уклад, обучающиеся аккуратно одеты, с уважением относятся к труду взрослых.

**Выводы по результатам проверки ОО по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**



По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в МБОУ КСОШ №3, ОО находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает всем требованиям к образовательной организации, на должном уровне обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья школьников, организовано питание обучающихся, имеется возможность оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. В ОО обеспечена возможность обучающимся в развитии своих творческих способностей и интересов, участие в конкурсах и олимпиадах, физкультурных и спортивных мероприятиях различного уровня. Имеются предписания надзорных органов.

#### **Основные дефициты**

- Отсутствие в учреждении кнопки экстренного вызова охраны;
- Дефицит помещений из-за размещения группы дошкольников;
- Отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Недостаточно оборудования для организации подвижной деятельности детей дошкольного возраста на свежем воздухе, нет крышки над песочницей.
- Наличие предписаний надзорных органов.

#### **Рекомендации**

- Определить пути решения вопроса о наличии в ОО охранной и тревожной сигнализации;
- Улучшить обеспечение ОО компьютерной техникой.

#### **Оценка ОО по результатам критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.**

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов: родителей, обучающихся, педагогов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие:

- 330 родителей;
- 128 обучающихся старше 14 лет,
- 46 педагогов, 7 членов администрации.

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди учащихся от 14 лет выявило, средний уровень по данному критерию:

- удовлетворены по данному критерию - 59% респондентов;
- не удовлетворены - 26% респондентов;
- затруднились дать ответ - 15 % респондентов.

Обучающиеся удовлетворены доброжелательностью и вежливостью педагогических работников школы- 61 %, считают, что учителя школы общаются с ними в вежливой, доброжелательной форме -51%, также удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами в дополнительном образовании, внеурочной деятельностью -52%.

Препятствиями в достижении высокого уровня удовлетворенности являются, по мнению респондентов, следующие дефициты:

- недостаточно корректное обращение к ученикам со стороны некоторых учителей;
- недостаточная удовлетворенность предлагаемыми образовательными услугами в школе;

-25 % не порекомендовали бы данную школу своим друзьям, знакомым.

Посещение социальных сетей для тебя - это общение со сверстниками – 80%;

Результаты опроса, для чего учащемуся необходимо общение с педагогами в социальных сетях:

- обсуждение домашних заданий – 39%;
- обсуждение личных проблем – 13%;
- не вижу необходимости в данном виде общения – 45%.

Анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди родителей / законных представителей продемонстрировало следующие результаты:

- удовлетворены по данному критерию - 72 % респондентов;
- не удовлетворены - 10 % респондентов;
- затруднились дать ответ - 18 % респондентов.

Уровень удовлетворенности по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности составляет 85 %. 90 % родителей считают, что в классе, где учится ребенок, хороший классный руководитель. В учебном заведении заботятся о физическом развитии и здоровье ребенка, считают 71% респондентов, работают различные кружки, клубы, секции-49%. Общая доброжелательность педагогов к детям респондентов отмечена на 74%.

Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности определена по опросу родителей выше среднего.

Препятствиями в достижении максимального уровня удовлетворенности являются, по мнению респондентов, следующие дефициты:

- учебное заведение по-настоящему готовит ребенка к самостоятельной жизни, считают только 55%;
- в учебном заведении работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься ребенок-49%;
- учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка-52%;
- соответствует современным требованиям качество знаний, которое даёт школа-57%.

100 % анкетированных родителей воспитанников ДОО отмечают доброжелательное отношение к себе и своему ребенку со стороны сотрудников учреждения. 90 % родителей удовлетворены уровнем компетентности педагогического коллектива, желанием ребенка посещать дошкольное учреждение. 90% респондентов знают и разделяют педагогические требования к ребенку, считают, что воспитатели учитывают индивидуальные особенности развития ребенка при организации образовательного процесса, получают удовлетворение от взаимодействия с воспитателями учреждения.

В электронном голосовании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди педагогических работников были выявлены следующие результаты:

- удовлетворенными по данному критерию 64% респондентов;
- не удовлетворены 21% респондентов;
- затруднились дать ответ 15% респондентов.

Педагоги ответили, что спорные вопросы с администрацией приходится решать не часто-8%, и мнение педагогов учитывается на 60%, администрация школы компетентна в принятии решений, отметили 61% педагогических работников. Имеется возможность повышать профессиональный уровень, отметили 100% респондентов. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера отметили 88% педагогов, со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива-51%. Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении считают 83% опрошенных.

Среди классных руководителей так же было проведено анкетирование. Результаты показали высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетентности во взаимоотношениях между педагогами, детьми и их родителями. На все вопросы анкеты классные руководители ответили по большей части положительно. Между участниками образовательных отношений сложились доверие и понимание. 45% опрошенных ответили, что не имеют общих с учащимися увлечений, постоянное занятие, не связанное со школьными делами, но в рамках школьных отношений достигнуто полное взаимопонимание.

Администрация образовательного учреждения в количестве 7 человек прошла процедуру анкетирования. По результатам обработки результатов, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, по мнению администрации, в коллективе отсутствуют разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом. В коллективе сложились доброжелательные взаимоотношения, работники корректны и вежливы, уровень вежливости составляет только 57%.

**Выводы:**

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательного учреждения имеет средний уровень и частично удовлетворяет потребностям получателей образовательных услуг.

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности являются:

- недостаточно корректное обращение к ученикам со стороны учителей;
- недостаточная удовлетворенность предлагаемыми образовательными услугами в школе;
- недостаточное количество разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности ;

**Рекомендации:**

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

- планировать совместные с учителями и учениками внеклассные мероприятия, разнообразить формы проведения;
- скоординировать работу педагогического коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с обучающимися, коллегами;
- увеличить количество разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности.

**Оценка ОО по результатам критерия удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.**

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

-доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

-доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

-доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных 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. Анкетирование проводилось в период проведения выезда экспертов в образовательную организацию, что позволило информировать всех участников образовательных отношений о целях и задачах независимой оценки образовательной деятельности школы, во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально количество респондентов.

Ответы были переведены в проценты.

Результаты анкетирования респондентов на школьной ступени образования.

Критерий	родители	учащиеся	педагоги
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-48% не удовлетворены - 31% затрудняются ответить-21%	удовлетворены-55% не удовлетворены – 36% затрудняются ответить-9%	удовлетворены-70% не удовлетворены - 24% затрудняются ответить-6%
Доля получателей образовательных	удовлетворены-57%	удовлетворены-34%	удовлетворены-78%