

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
по результатам проведения независимой оценки качества
образовательной деятельности
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
центра развития ребенка-детского сада № 78 «Алые паруса» города Ставрополя

Оглавление

I. Общие сведения.....	3
II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.....	4
III. Общая характеристика НОКО.....	6
3.1. Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	6
3.2. Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	8
3.3. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации	10
3.4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения .	11
IV. Выводы и рекомендации на основании результатов НОКО	
4.1. Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность	12
4.2. Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	13
4.3. Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации	14
4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения	14
V. Предложения администрации по повышению качества работы образовательной организации.....	14
5.1. Предложения по улучшению качества информирования через сайт образовательной организации.....	14
5.2. Предложения по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.....	14
5.3. Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в образовательной организации.....	
5.4. Предложения по повышению качества образовательной деятельности образовательной организации	15
VI. Заключение	15

I. Общие сведения

1.1. Независимая оценка качества образования (далее – НОКО) проводилась, в МБДОУ ЦРР-д/с № 78 «Алые паруса» города Ставрополя

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка-детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя	355044, Россия, Ставропольский край, город Ставрополь, проспект Юности, дом 17 Сайт: https://stavsad78.ru	Пилипенко Ирина Васильевна Контактные телефоны: 8(8652) 38-21-36 Адрес электронной почты: dou_78@stavadm.ru

1.2. Методика и инструментарий исследования.

Контент-анализ информации на сайте образовательной организации.

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей, педагогов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОУ.

1.3. Период проведения исследования: оценка сайта ОУ была проведена в период с 15.03.2021 года по 15.04.2021 года, анкетирование респондентов – в период с 15.03.2021 по 31.05.2021.

1.4. Цели и задачи проведения НОКО.

Цели реализации НОКО: проведение оценки качества оказания образовательных услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере образования, в соответствии с федеральными и региональными показателями качества.

Проведение НОКО включало решение следующих **задач:**

- выявить и проанализировать практики организации предоставления образовательных услуг в сфере образования;
- получить сведения от потребителей услуг образовательной организации о практике получения данных услуг;
- выявить соответствия представления информации о работе образовательной организации на официальном сайте, её актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретировать и оценить полученные данные, построить рейтинги;
- сформировать выводы и рекомендации по повышению качества работы образовательной организации;
- подготовить предложения для улучшения качества работы образовательной организации.

Результаты проведения НОКО:

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

II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.

2.1. Нормативно-правовые:

Федеральные:

- Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации (с изменениями и дополнениями от 20 октября 2015 г., 17 мая, 7 августа 2017 г., 29 ноября 2018 г., 21 марта 2019 г., 11 июля 2020 г.);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 №462 "Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией".
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 №1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014 №14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования».
- Приказ 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».
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения».

2.2. Научно-методические:

Объект оценки качества:

Процесс оказания образовательных услуг в сфере образования.

Предмет независимой оценки качества:

Деятельность по оказанию образовательных услуг в сфере образования.

Показатели НОКО разработаны на основании:

- Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015 г. № АП-512/02 «О направлении методических рекомендаций по НОКО».
- Письмо Департамент стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

2.3. Организационно-управленческие:

Исследуемый период: 2020 год

Срок проведения НОКО: с 15.03.2021 по 31.03.2021

2.4. Информационно-коммуникационные:

- Информация об организации, размещенная на сайте ДОУ
- Документы организации и отчет о самообследовании.
- Анкетирование получателей услуг.

III.

Общая характеристика НОКО ДОУ.

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 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» независимая оценка проводится 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 результатов независимой оценки качества образовательной деятельности позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

Анкетный опрос проводился среди родителей (законных представителей) обучающихся. В анкетном опросе приняли участие **318 респондента**.

3.1. Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Оценка критерия №1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» проводилась по следующим показателям:

1.1. полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

1.2. наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

1.3. доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

1.4. доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателя услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на сайте организации).

Исследование интернет-сайта 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.

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-сайт образовательной организации должен 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 образовательной организации и качестве предоставляемых услуг.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 3:

Таблица 3

Критерий №1	Средний Балл ДОУ	% положительных отзывов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	9,4	96,8%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №1, представлены на диаграмме 1.

Диаграмма 1

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 1 (max. балл по каждому показателю -10б.)

- 1.1. полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности-9,1
- 1.2. наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках-9,7
- 1.3. доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг-9,5
- 1.4. доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан-9,1

С точки зрения навигации пользователей сайт удобен и полезен для посетителя. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе сайта.

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

- информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг - 90% респондентов;
- доступна полная информация о способах взаимодействия с образовательной организацией – 78% респондентов;
- наиболее доступными для респондентов источниками информации о способах взаимодействия с образовательной организацией являются: информационные стенды - 50% респондентов, сайт ОО в сети Интернет- 29%;
- имеют возможность дистанционного взаимодействия с работниками организации - 44% респондентов, не имеют возможности - 29%;
- доступна возможность взаимодействия с дошкольной образовательной организацией для реализации своего права обращения в организацию, с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг – 80% респондентов;
- наиболее доступными способами обращения в образовательную организацию с целью направления жалоб и отзывов являются: личное обращение -57% респондентов; по телефону - 22% респондентов, сайт ОО в сети Интернет- 14% респондентов;
- удовлетворены порядком рассмотрения обращений граждан (ответом по существу поставленных в обращении вопросов) - 40% респондентов; 56% - не обращались.

Подводя итоги независимой оценки деятельности по критерию №1«Открытость

и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» можно отметить положительные результаты по показателям, характеризующим открытость и доступность информации:

3.2. Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Оценка критерия №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» проводилась по следующим показателям:

- 2.1. материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- 2.2. наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- 2.3. наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;
- 2.4. наличие дополнительных образовательных программ;
- 2.5. наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах (в том числе всероссийских, международных), выставках, смотрах, спортивных мероприятиях, соревнованиях и других массовых мероприятиях;
- 2.6. наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
- 2.7. наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Исследование интернет-сайта осуществляли методом 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. Балл по критерию определялся как среднее арифметическое экспертной оценки сайта и оценки по результатам обработки анкет родителей (законных представителей) обучающихся.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 4:

Таблица 4

Критерий №2	Максимальный балл	Средний Балл	% от максимально возможного количества баллов
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	10	8,5	90,3%

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

- удовлетворены обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации – 93,3% респондентов;
- удовлетворены условиями охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно-гигиенических требований – 93,3% респондентов;
- удовлетворены условиями организации питания детей, качеством питания - 91% респондентов.
- доступна возможность получать консультации у педагога-психолога, социального педагога, учителя-логопеда, учителя-дефектолога и других специалистов - 97% респондентов;
- имеются возможности для индивидуальной работы с воспитанниками – 90% респондентов;
- удовлетворены обеспечением условий для равной доступности к услугам, людям с

ограниченными возможностями здоровья - 72% респондентов.

Большинство респондентов отметили наличие возможности развития творческих способностей и интересов своих детей, включая участие в конкурсах, выставках, спортивных мероприятиях, соревнованиях.

Оценка материально-технического и информационного обеспечения по результатам анализа материалов самообследования и данных, представленных на сайте образовательной организации составила **8,8 баллов**. Это свидетельствует о том, что материально-технические, бытовые условия в большей степени соответствуют современным требованиям.

Подводя итоги независимой оценки деятельности по критерию №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» можно отметить что сайт ДООУ по показателям, характеризующим комфортность условий соответствует требованиям.

3.3. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.

Оценка критерия №3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации» проводилась по следующим показателям:

3.1. доброжелательность и вежливость работников;

3.2. компетентность работников.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 5:

Таблица 5

Критерий №3	Максимальный балл	Балл	% от максимально возможного количества баллов
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	10	9,9	98,4%

Подводя итоги независимой оценки деятельности ДООУ по критерию №3

«Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации» можно отметить что:

– 98% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников ДООУ;

– 98% респондентов удовлетворены их компетентностью.

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов компетентностью сотрудников и качеством отношения персонала и работников к потребителям образовательных услуг.

3.4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения.

Оценка критерия №4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» проводилась по следующим показателям:

4.1. удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения;

4.2. удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг;

4.3. готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 6:

Таблица 6

Критерий №4	Максимальный балл	Балл	% от максимально возможного количества баллов
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	10	9,9	97,5%

Подводя итоги независимой оценки деятельности по **критерию №4** «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» можно отметить:

- 95% респондентов удовлетворены материально-техническим обеспечением учреждения;
- 98% респондентов удовлетворены качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией;
- 99% респондентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг.

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых МБДОУ ЦРР -д/с № 78 «Алые паруса» образовательных услуг.

IV. Выводы и рекомендации на основании результатов

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

Средний балл по всем четырем критериям составил **9,3** что составляет **93% от максимально возможного количества баллов.**

4.1. Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:

1. ДОУ проводит последовательную работу по развитию информационной открытости образовательной организации, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг.
2. Поддерживается достаточный уровень компетентности специалистов.
3. Точками роста ДОУ в повышении потенциала информационной открытости в соответствии с требованиями законодательства являются:
 - создание информационной открытости при обращении потребителей услуг с жалобами и предложениями через информационные сервисы сайта образовательной организации;

Рекомендации по повышению качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:

1. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о деятельности в сети Интернет.
2. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения, посредством приведения документов организации в соответствие действующему законодательству, своевременного обновления размещенной информации.
3. Необходимо обратить отдельное внимание на проведение мероприятий,

направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.

4. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов, чтобы данная работа не осуществлялась формально.

4.2. Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. ДОУ организует предоставление образовательных услуг, имея материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса не в полном объеме.

2. ДОУ имеет достаточный потенциал развития качественных современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их потребителей.

3. В ДОУ созданы условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся, о чем свидетельствует информация о доле участия воспитанников образовательной организации в конкурсах различных уровней, а также информация о результативности участия.

4. Точками роста в повышении потенциала по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, являются следующие направления:

– создание доступной среды для получения услуг воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья;

– создание информационной открытости при обращении потребителей услуг с жалобами и предложениями через информационные сервисы сайта образовательной организации;

Рекомендации по повышению качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о деятельности в сети Интернет.

2. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения, посредством приведения документов организации в соответствие действующему законодательству, своевременного обновления размещенной информации.

3. Необходимо обратить отдельное внимание на проведение мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.

4. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов, чтобы данная работа не осуществлялась формально.

5. Рассмотреть возможности по приобретению и оснащению оборудованием для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

4.3. Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации;

1. 98% респондентов отмечают высокий уровень доброжелательности и вежливости персонала по отношению к потребителям образовательных услуг.

2. 98% респондентов подтверждают высокий профессиональный потенциал работников коллектива, что подтверждается результатами анкетирования.

4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения:

1. По итогам проведенного исследования можно отметить, что 98% потребителей образовательных услуг высоко оценивают образовательную деятельность учреждения.
2. 99% респондентов готовы рекомендовать своим друзьям и знакомым.

V. Предложения администрации ДОУ по повышению качества работы образовательной организации.

5.1. Предложения по улучшению качества информирования через сайт образовательной организации:

1. Подвергнуть сайт внутреннему аудиту (техническому и содержательному) на основании проведенной оценки и по его результатам доработать сайт с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры родителей.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении, своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг.

5.2. Предложения по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Проанализировать полученные результаты НОКО и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта для воспитанников на территории и в зданиях ДОУ.

Заведующий
Зам. зав. по УВР
Ст.воспитатель




Пилипенко И.В.
Колесникова Е.В.
Зималина О.С.