Муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр»

И663305, Красноярский край, г. Норильск, улица Кирова, дом 20а
тел. (3919) 23-88-49, 23-88-50
Е-шаИ: И.сеп1ег@погсот.ги, тс@погс!ио.ги
Сайт: Ьпр://погтс.исо/.ги

« *дР* »____**Ж** 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

« З Р »_____2017

_____ Н.А. Плотникова

Результаты проведения независимой оценки качества образовательной деятельности муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 95 «Снежинка»»

Норильск, 2017

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

«____»_____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

«____»_____2017

_____/_____/

Результаты проведения независимой оценки качества образовательной деятельности муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 95 «Снежинка»»

Норильск, 2017

Общие сведения

Независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОК ОД) проводилась в отношении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 95 «Снежинка» (далее – МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательного учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательного учреждения, контакты
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 95 «Снежинка»	663340, г. Норильск, район Кайеркан, ул. Строительная, 1е Сайт: http://snezhinka95.ucoz.ru/	Заведующий Кожухова Галина Геннадьевна Контактный телефон: 39-09-75 Адрес электронной почты: E–mail:mdou95@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 № 95 «Снежинка».

Период проведения исследования:

оценка официального сайта МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка»: с 07.08.2017 по 14.08.2017,

анкетирование респондентов – в период с 31.07.2017 по 02.08.2017.

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 № 95 «Снежинка» 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 № 95 «Снежинка».

– Анкетирование респондентов.

Исследуемый период: 2016-2017 учебный год

Срок проведения НОК ОД: июнь-июль 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 № 95 «Снежинка» позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

В опросе приняли участие 128 респондентов.

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

Таблица 3

Критерий	Максимальный балл	Балл МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка»	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	27,5	68,8%
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70	54,0	77,1%
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	19,5	97,5%
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	29,8	99,3%

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

– удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте учреждения, 79,7% респондентов;

– устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте, 73,4% респондентов;

– удовлетворены уровнем доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений 77,3% респондентов;

– удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 75,8% респондентов.

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

– удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением учреждения 65,6% респондентов;

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями охраны и укрепления здоровья обучающихся, считают, что учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности – 54,7% респондентов,

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями организации питания обучающихся – 98,4% респондентов;

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися 65,6% респондентов;

– 41,4% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются более 3 дополнительных образовательных программ для обучающихся;

– 10,2% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 3 дополнительные образовательные программы для обучающихся;

– 7,0% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 2 дополнительные образовательные программы для обучающихся;

– 7,0% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 1 дополнительная образовательная программа для обучающихся;

– 34,4% 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, 69,5% респондентов;

– удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении 73,4% респондентов;

– удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, 64,8% респондентов.

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

– 82,8% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников учреждения;

– 84,4% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников учреждения.

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

– удовлетворены материально-техническим обеспечением 75,0% респондентов;

– удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в 85,9% респондентов;

– готовы рекомендовать родственникам и знакомым 86,0 % респондентов.

Интегральный показатель по организации составил 8,64 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 № 95 «Снежинка»
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»	5,15
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательного	8,2

	учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках	
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	9,55
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)	4,7
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)	7,45
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)	9,35
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанников)	9,45
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	7,7
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	2,8
2.6	Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	9,6
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	7,9
3.	**Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников»**	
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников	10,0
3.2.	Компетентность работников	9,5
4.	**Критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения»**	
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением учреждения	9,9
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых	10,0

	образовательных услуг	
4.3.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	9,9

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

Сумма баллов по всем четырем критериям составила 130,9, что составляет 81,8% от максимально возможного количества баллов

Предложения администрации МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка» 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 № 95 «Снежинка» запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям.
2. Выявить причины недостаточно высокого показателя по критерию № 1, 2 и устранить нарушения законодательства в части открытости и доступности информации об учреждении, комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка» по результатам НОК ОД.
4. Разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка» 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 № 95 «Снежинка».

По улучшению качества информирования через сайт учреждения:

1. Провести анализ официального сайта МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка»» на соответствие его требованиям, утвержденным приказом Рособрнадзора № 785 от 29.05.2014 «Требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации».
2. В соответствии с требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации внести подраздел «Платные образовательные услуги», в подраздел «Документы» разместить информацию об организации и правилах платных образовательных услуг»
3. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения, посредством размещения документов учреждения в соответствие действующему законодательству: указать верно учредителя учреждения, разместить график работы учреждения, в рамках созданной структуры управления учреждением представить локальные акты, размещать документы за подписью и печатью руководителя (программа учреждения не имеет даты, печати, подписи руководителя), разместить положение о приеме в образовательное учреждение, разместить планы ФХД на 2017, 2018, 2019 года и отчеты по исполнению за 2016 год.
4. 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.

5. Информировать потребителей образовательных услуг о реализации дополнительных образовательных программ в учреждении, о материально-технических условиях, имеющихся в детском саду (около 25% респондентов отмечают недостатки в оснащении учреждения), разместить данные о том, где приняли участие (и / или стали призерами) обучающиеся в 2016 – 2017 учебном году в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях, мероприятиях ГТО, других массовых мероприятиях, представить исчерпывающую информацию об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в учреждении, дополнить информацию о работе и возможностях оказания психологической, логопедической, социальной помощи, а так же о созданных условиях для развития творческих способностей и интересов, индивидуальной работы с воспитанниками (более 22,7% респондентов оценили созданные условия с недостатками, либо отметили существенные недостатки).

6. Представить информацию о педагогических работниках с указанием квалификации и опыта работы, ученой степени (при наличии), ученого звания (при наличии).

7. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о дополнительных образовательных программах, реализуемых в МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка», и организации индивидуальной работы с воспитанниками.

8. Обратить внимание на освещение деятельности для потребителей услуг об организации условий для развития творческих способностей и интересов воспитанников, их участия в конкурсах, олимпиадах.

9. Следует освещать на сайте учреждения мероприятия в рамках реализации программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности, информировать потребителей образовательных услуг об уровнях и результативности таких мероприятий.

10. Разместить информацию об оснащении МБДОУ «ДС № 95 «Снежинка» оборудованием для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

По улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

2. Информировать потребителей образовательных услуг о реализации дополнительных образовательных программ в учреждении.

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 № 95 «Снежинка».

2. Представить опыт работы педагогического коллектива на муниципальном уровне по раскрытию способностей персонала и работников применять на практике имеющиеся знания, умения, опыт.

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 № 95 «Снежинка».