

Аналитическая справка

Результаты проведения процедуры НОКО в МАУДО «Дом детского творчества» г. Сосновоборска сотрудниками МБУ «ИМЦ» г. Сосновоборска в июне 2017 года

Процедура НОКО проводилась в МАУДО «Дом детского творчества» г. Сосновоборска с 13 по 30 июня 2017 года. Для определения степени удовлетворенности образовательной деятельностью учреждения были разработаны диагностические материалы. Каждая анкета включала четыре блока вопросов, позволяющих определить удовлетворенность деятельностью системы по критериям:

1. открытость и доступность;
2. комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации.

Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации регламентировано следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», Приказом Минобрнауки России от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию», Приказом Минобрнауки России от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденной Приказом Минобрнауки России от 01 апреля 2015 года (далее по тексту - приказ № 1547), «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными Минобрнауки России 15 сентября 2016 года № АП-87/02 вн.

Организацией - оператором (далее по тексту - оператором) разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки

качества образовательной деятельности (далее по тексту - НОКО) образовательной организации в соответствии с определенными критериями, показателями и особенностями осуществляемой образовательной деятельности организации (далее по тексту - организации), определенных Общественным советом при Управлении образованием (далее по тексту - ОС) для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКО осуществлялся оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет;
- мнения респондентов учитывалось анонимно и использовалось в обобщенном виде;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных оператором по результатам анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней.

Оператором осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой организацией, и подготовлены соответствующие материалы.

Всего в анкетировании приняли участие 282 человек, что обеспечило потребность в необходимом количестве респондентов для обеспечения высокого уровня достоверности точности результатов.

При обработке анкетных материалов первой и второй группы вопросов совокупный ответ на каждый вопрос показывал долю положительных и отрицательных ответов, выраженных в процентах, от общего числа опрашиваемых в группе. Для перевода процентов в баллы была использована таблица перевода (Таблица 1).

Таблица 1.

№	Формулировка ответа	Баллы
1	неудовлетворительно, не устраивает	0
2	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5
3	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5
4	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5
5	отлично, полностью удовлетворен(а)	10

Первый блок вопросов анкеты выявлял мнение участников образовательного процесса относительно открытости и доступности представленной на сайте школы информации об организации и её деятельности. Респонденты оценивали полноту и актуальность представляемой информации, сведения о педагогических работниках школы, доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Анализ полученных данных показал, что сайт МАУДО «Дом детского творчества» г. Сосновоборска удовлетворяет информационные потребности 100 % респондентов. На сайте организации представлена информация о показателях, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

Все 100 % респондентов полностью удовлетворены количеством и качеством представленной информации, на наличие незначительных недостатков указывают 17,0 %; 11 % опрошенных считают, что представленная информация об организации и ее деятельности плохо структурирована и не актуальна. В среднем, данный показатель в совокупности с оценкой оператора составляет 9,7 балла.

Респонденты в целом, удовлетворены сведениями о педагогических работниках организации (99 %), но 22 % из них считают, что информация представлена не полностью (оценка 9,7 балла).

На недостатки в работе, направленной на взаимодействие с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации, указывают 38,0 % опрошенных, из них 3,2 % относят имеющиеся недостатки к значительным (оценка 8,1 балла).

Также имеются замечания по доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), доля респондентов, отметивших наличие недостатков составляет 36,5 %, а 3,2 % опрошенных потребителей отмечают, что получить информацию имеется возможность только по телефону (4,6 балла).

Вторым оцениваемым показателем являлась комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Удовлетворенность потребителей образовательных услуг МАУДО «Дом детского творчества» г. Сосновоборска комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, в среднем оценивалась по 7 показателям и составляет 7,3 балла (по 10-балльной шкале). Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценено в среднем в 9,0 баллов, 14,9 % опрошенных отмечают наличие незначительных недостатков, например, возможности выхода в интернет обучающимися; 40,1 % опрошенных считают недостаточными условия для охраны и укрепления здоровья (6,4 балла).

Условия индивидуальной работы с обучающимися респондентами оцениваются в 5,3 балла, 12,8 % указывают на их недостаточность, ещё 44 % имеющиеся недостатки относят к незначительным. В организации отсутствуют программы индивидуального сопровождения обучающихся и условия для выстраивания индивидуального образовательного маршрута ребенка в рамках учреждения и за его пределами, не используются дистанционные образовательные технологии.

Условия организации дополнительного образования в образовательной организации удовлетворяет потребности 100 % опрошенных (9,9 балла); 86,5 % считают отличной организацию работы по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях, средняя оценка по данному показателю составила 8,3 балла.

Разделились мнения потребителей о наличии возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, только 32,3 % полностью удовлетворены решением данного вопроса, 19,9 % считают организацию работы по решению данного вопроса недостаточной, и 12,8 имеют неудовлетворительное мнение по данному показателю, в организации отсутствует возможность психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), нет системы психолого-педагогической поддержки одаренных детей и других групп обучающихся, требующих повышенного педагогического внимания. В то же время, активно используются здоровьесберегающие технологии в образовательном процессе, ведется планомерная воспитательная работа с детьми социально опасных категорий, средняя оценка – 5,2 балла.

В вопросе об организации обучения детей-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) 14,6 % респондентов указывают на отсутствие или недостаточность необходимых условий, 19,6 % имеющиеся недостатки в организации работы считают значительными, в учреждении отсутствуют программы для детей с ОВЗ, мероприятия по их вовлечению в общественную жизнь образовательной организации, нет возможности оказания психолого-педагогической и другой консультативной помощи обучающимся с ОВЗ, их родителям (законным представителям), средняя оценка поданному показателю – 4,4 балла.

При обработке данных анкетирования в вопросах доброжелательности, вежливости, компетентности работников и общем удовлетворении качеством образовательной деятельности организации использовали следующую шкалу перевода ответов (таблица 2):

Таблица 2.

№	Формулировка ответа	Баллы
1	неудовлетворительно, не устраивает	0
2	удовлетворительно	5
3	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5
4	полностью устраивает	10

Респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации в среднем в 10 баллов, средний уровень удовлетворенности по комплексу данных показателей составляет 100 %.

Четвертый анализируемый критерий позволяет определить удовлетворенность респондентов качеством образовательной деятельности организации.

Материально-техническое обеспечение образовательной организации оценивается в среднем на уровне 9,3 балла; качество предоставляемых образовательных услуг в 9,7 балла. Уровень удовлетворенности потребителями образовательных услуг МАУДО «Дом детского творчества» г. Сосновоборска качеством образовательной деятельности составляет 100 %.

Удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг проявляется через их готовность рекомендовать того или иного производителя услуги референтной группе, то есть людям из своего ближайшего окружения - родственникам и знакомым.

МАУДО «Дом детского творчества» г. Сосновоборска 79,5 % опрошенных готовы рекомендовать без всяких замечаний той группе лиц, мнение которых им небезразлично; 9,5 % могут порекомендовать, отметив, тем не менее, наличие некоторых недостатков;

11,0 % указали, что, возможно будут рекомендовать для своих друзей, родственников и знакомых данное образовательное учреждение.

Для обеспечения возможности проведения процедуры рейтингования образовательных организаций по результатам процедуры НОКО была сформирована итоговая таблица (таблица 4), содержащая информацию о среднем количестве баллов респондентов по каждому критерию и общем итоговом среднем балле, который вычислялся путем сложения всех средних баллов по критериям и деления суммарного числа на количество критериев. По МАУДО «Дом детского творчества» г. Сосновоборска средняя интегрированная оценка образовательной деятельности составила 8,5.

Таблица 4.

№ п/п	Показатель	Оценка в баллах/уровень удовлетворенности, %	В среднем по показателю
1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте			
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	9,1	7,8
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	9,8	
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	8,0	
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	4,5	
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность			
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	9,0	6,9
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	6,4	
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	5,3	
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	9,9	
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных	8,3	

	спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях		
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	5,2	
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	4,4	
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		
3.1	Доброжелательность и вежливость работников	9,9/100	9,9/100
3.2	Компетентность работников	9,9/100	
4.	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации		
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	9,3/100	9,5/100
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	9,7/100	
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,5/100	
Средний балл/общий уровень удовлетворенности, %			8,5/100

16 августа 2017 года

Эксперты НОКО:

_____/Штейнбах Татьяна Васильевна/

_____/Шамова Светлана Семеновна/