

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
МБДОУ КРАСНОКАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД № 5 «КАПЕЛЬКА»
КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА**

**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 МБДОУ Краснокаменский детский сад № 5 «Капелька» комбинированного вида (далее ДОО).

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

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

В соответствии с решением Общественного совета при управлении образования (№ 5 от 29.03.2017 года), НОКО в 2017 году была проведена в ДОО (МБДОУ Краснокаменский детский сад № 5 «Капелька» комбинированного вида) в период с 20.04.2017 г по 27.04.2017г.

Цели и задачи проведения НОКО.

Цели реализации НОКО:

Провести независимую оценку качества деятельности ДОО 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 ДОО, касающейся открытости и доступности информации об образовательной организации;
- Оценить качество образовательной деятельности ДОО, 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 ДОО.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения НОКО входило получение разнообразной информации о ДОО. НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического

исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках НОКО ДОО было проведено:

- Анкетирование 205 респондентов: 168 родители; 37 педагогов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ДОО;
- Контент-анализ информации на сайте ДОО.

Период проведения исследования.

- Оценка сайта ОО была проведена в период с 20 апреля по 25 апреля 2017 года.
- Оценка качества работы по другим критериям – в период с 24 апреля по 27 апреля 2017 года.

-Исследование работы образовательной организации и электронного представительства ОО проводилось командой экспертов в количестве 5 человек.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества образовательной деятельности ОО.

Оценка образовательной организации по результатам открытости и доступности информации.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ДОО 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. Интернет-сайты ДОО должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ДОО и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного, оценка сайта ДОО 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 ДОО 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 ДОО представлена следующая информация:

- Полный почтовый адрес ДОО (*субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, номер дома, почтовый индекс*);
- Информация об Учредителе (*наименование, ФИО руководителя, телефон, электронный и почтовый адреса, ссылка на сайт учредителя*);

- Устав ДОО с копией титульного листа;
- Копия лицензии с приложением;
- План финансово-хозяйственной деятельности ДОО;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Коллективный договор;
- Образовательные программы организации;
- Соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №785 от 29.05.2014 г.;

Основной информационный дефицит первого блока:

- отсутствие документа «Правила внутреннего распорядка воспитанников»;
- Информационная оперативность: обновление проходит реже одного раза в месяц.

По второму блоку отмечается, что на сайте ДОО представлена следующая информация:

- Информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- Контактные телефоны;
- Адрес электронной почты;
- Информация о заместителях руководителя: фамилия, имя, отчество;
- Информация о персональном составе педагогических работников:
- Фамилия, имя, отчество;
- Указание уровня образования;
- Квалификация;
- Стаж работы;
- Занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;
- Наименование направления подготовки (или) специальности, данные о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке.

По третьему блоку отмечается, что на сайте ДОО 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.

По четвертому блоку отмечается, что на сайте ДОО представлена следующая информация:

- Наличие в учреждении приёмных часов администрации учреждения.

Основной информационный дефицит четвертого блока:

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

Выводы по результатам оценки сайта ОО:

На сайте МБДОУ Краснокаменский детский сад № 5 «Капелька» комбинированного вида достаточно полно представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств. Обновление информации проходит реже одного раза в месяц

Замечания: На сайте ДОО не представлена информация о принятых решениях по итогам обращения граждан. Отсутствует документ «Правила внутреннего распорядка воспитанников».

Рекомендации:

1. Разместить на сайте ОО о принятых решениях по итогам обращения граждан.
2. Предоставить на сайт необходимые документы.
3. Организовать обновление информации не реже одного раза в месяц.

Оценка образовательной организации по результатам предоставления услуг: комфортности условий, доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке

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

МБДОУ Краснокаменский детский сад №5 «Капелька» (далее ДОО) комбинированного вида, расположен в двух корпусах, которые расположены в центре поселка Краснокаменск. ДОО имеет центральное отопление, люминесцентное освещение, холодное водоснабжение, канализацию. Численность воспитанников составляет 234 ребёнка, услугами пользуются 207 семей. В детском саду созданы все условия для функционирования 14 возрастных групп, из них 10 групп общеразвивающей направленности, 1 группа комбинированной и 3 группы компенсирующей направленности. Каждая группа расположена в отдельной групповой ячейке, имеет игровую комнату, спальную, приёмную, санитарно-гигиенические комнаты, оборудованные необходимой мебелью и оборудованием, в групповых комнатах есть отдельные моечные комнаты для мытья и хранения посуды с целью организации питания детей. Коридоры и групповые комнаты детского сада обоих корпусов эстетично оформлены силами работников учреждения.

В группах создана безопасная предметно-развивающая среда, соответствующая психофизическим особенностям каждого возраста детей, позволяющая решать образовательные и воспитательные задачи, обеспечивать реализацию творческой поисковой активности дошкольников. В групповых комнатах достаточно современного оборудования, игрушек, дидактического материала.

Для организации деятельности специалистов в каждом корпусе ДОО имеется:

- Медицинский кабинет с необходимым набором медикаментов и оборудования.
- Методический кабинет для организации работы по реализации образовательной программы, повышения профессиональной компетентности педагогов и специалистов учреждения с необходимым набором методической литературы и дидактических пособий в соответствии с требованиями ФГОС.
- Музыкальный зал для проведения музыкальных, массовых мероприятий с детьми и взрослыми.
- Физкультурный зал для проведения занятий по физической культуре и спортивных развлечений со всем необходимым для физического развития детей оборудованием.
- В одном из корпусов имеется бассейн для обучения детей плаванию. Бассейн посещают все дети из обоих корпусов, начиная со средней группы.
- Фитобар, где дети получают витаминные коктейли.

ДОО достаточно оснащено современной информационно-техническим оборудованием: имеются 8 компьютер для работы администрации, педагогов и специалистов, сканер, множительная техника, есть выход в интернет.

Родители, по данным анкетирования, удовлетворены материально-техническим обеспечением в организации.

В детском саду работа по укреплению здоровья детей и обеспечению безопасности ведётся на высоком уровне. В практике работы воспитателей введены закаляющие процедуры с детьми: регулярное проветривание комнат, прогулки в любую погоду, ходьба по солевым дорожкам. Грамотная организация и подбор содержания двигательной активности способствовали улучшению состояния здоровья и эмоционального

благополучия детей. На участке детского сада имеется оборудованная спортивная площадка. На территории 14 игровых площадок для детских прогулок, на всех площадках имеются теневые навесы, оборудования для организации двигательной активности воспитанников не достаточно. Имеется возможность оказания первой доврачебной помощи, ведется пропаганда здорового образа жизни, стенды размещены по тематике и в доступных для родителей и воспитанников местах.

Медицинское обслуживание воспитанников ДОО на основании договора с КГБУЗ «Курагинская ЦРБ» проводится медицинскими работниками, также имеется медицинская сестра по бассейну. Прививки, диспансеризация проводятся согласно плану. Оформлены уголки здоровья, в приёмных на информационных стендах размещены памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

В детском саду организовано 5-ти разовое питание детей, так как режим работы ДОО составляет 12 часов. Контроль за качеством питания, разнообразием и витаминизацией блюд, закладкой продуктов питания, кулинарной обработкой, выходом блюд, вкусовыми качествами пищи, правильностью хранения и соблюдением сроков реализации продуктов питания осуществляет медсестра. При составлении меню-требования медсестра руководствуется разработанным примерным 10- дневным меню, технологическими картами с рецептурами и порядком приготовления блюд. Педагоги информируют родителей о блюдах, которые ребенок получает в течение дня в детском саду, вывешивается ежедневное меню детей. Важнейшим условием правильной организации питания детей является соблюдение санитарно-гигиенических требований к пищеблоку и процессу приготовления и хранения пищи. На пищеблоке ДОО имеется необходимое оборудование для приготовления пищи и хранения продуктов. Результатом является отсутствие зафиксированных случаев отравления и заболевания детей в течение учебного года. В правильной организации питания детей большое значение имеет создание благоприятной и эмоциональной обстановки в группе. Группы обеспечены соответствующей посудой, удобными столами.

Охрана организации в ночное время, выходные и праздничные дни осуществляется сторожами, по штатному расписанию 3 сторожа. В дневное время в учреждении работают вахтеры, в обязанности которых входит регистрация всех посетителей. Здание оборудовано пожарной сигнализацией и устройством «Стрелец – мониторинг», нет системы видеонаблюдения. Имеется наружное освещение по периметру ограждения. В соответствии с требованием пожарной безопасности в ДОО оборудованы выходы, которые находятся в рабочем состоянии. Калитки и двери после прихода детей в ДОО запираются на замок. В организации нет информационного стенда схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников.

В детском саду созданы условия для индивидуальной работы с детьми: работают музыкальный руководитель, инструктор по ФИЗО, педагог- психолог, учителя- логопеды. В ДОО созданы полноценные условия для индивидуальных занятий: кабинеты учителей-логопедов, педагога- психолога полностью оборудованы для работы.

В ДОО ведется работа по развитию у детей творческих способностей. Воспитатели применяют в практике работы авторские программы по художественно- эстетическому направлению, экспериментальной деятельности детей, нравственно- патриотическому воспитанию дошкольников и др. Воспитанники принимают активное участие в массовых мероприятиях, проводимых ДК Краснокаменска, участвуют в различных конкурсах. Администрация работает с базой данных конкурсах, одарённых детей «Маленький талант».

В организации работают 2 педагога психолога, 3 учителя-логопеда, в планах работы которых имеется информация о предоставлении консультаций, для родителей дошкольников. ДОО посещает 1 ребёнок – инвалид, 32 ребёнка с ОВЗ. С данными детьми занимаются узкие специалисты по адаптированным программ. Локальные и нормативно-правовые документы об организации образовательного процесса и программы для детей с ОВЗ разработаны в полном объеме. На сайте имеется информация о работе

консультационного пункта, об оказании психолого-педагогической помощи родителям, имеющим детей –инвалидов и детей с ОВЗ. В детском саду нет оборудованных пандусов в корпусах, отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В групповых приёмных имеется информации о социальной помощи: льготы для детей- инвалидов, детей из многодетных семей, детей, находящихся под опекой и выплате компенсации части родительской платы.

В числе *положительных результатов* эксперты отмечают следующее: в ДОО созданы санитарные условия, условия для ухода, присмотра и организации воспитательно-образовательного процесса с воспитанниками. В наличии детские игровые площадки на территории ДОО, созданы условия для питания детей, выполняются требования противопожарной безопасности.

По результатам, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, ДОО соответствуют критериям комфортности условий, доступности получения в образовательной организации услуг. Организация находится на хорошем материально-техническом уровне, информационное обеспечение соответствует требованиям к ДОО, на должном уровне обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья детей, организовано питание воспитанников в соответствии с требованиями, организована психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь воспитанникам и родителям. В детском саду обеспечена возможность развития творческих способностей и интересов детей, участие в различных конкурсах.

Рекомендации:

1. Спланировать работу по установке пандуса и путей перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Оформить стенд безопасных маршрутов.

Оценка образовательной организации по результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

В анкетировании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди родителей законных представителей были выявлены следующие результаты:

- удовлетворены по данному критерию 99% респондентов;
- затрудились дать ответ 1% респондентов.

Родители в основном удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников детского сада. Предлагаемыми образовательными услугами в организации удовлетворены 97% респондентов. 99 % анкетированных родителей считают, что педагоги ДОО работают с детьми в вежливой, доброжелательной форме, справедливо оценивают достижения детей, большинство считают, что в группах, которые посещают их дети, работают хорошие воспитатели. 85% респондентов удовлетворены разнообразием занятий по интересам с детьми в свободной деятельности, только 8% родителей не удовлетворены данной работой. 97 % респондентов отмечают высокий профессиональный уровень педагогов.

При оценке компетентности работников было выявлено, что в детском саду работают 39 педагогических работников, включая заведующую и заместителя заведующей по ВОР. Из них 49% - педагогов имеют высшее образование, 46 % - средне-специальное педагогическое образование, 5 % педагогов заканчивают педагогические учебные заведения. 16% педагогов имеют высшую квалификационную категорию, 38% педагогов аттестованы на 1 квалификационную категорию, 23% имеют соответствие занимаемой должности, 23 %-педагогов аттестацию не проходили, так как нет достаточного педагогического стажа для прохождения аттестации. 100% педагогов своевременно прошли курсовую подготовку.

Педагоги отметили, что спорные вопросы с администрацией возникают не часто, всего 6 % педагогов решает спорные вопросы с администрацией, администрация ДОО

компетентна в принятии решений, отметили 92 % педагогических работников, 8% затруднились ответить по поводу компетентности. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера отметили 94 % педагогов, со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива- 89 %, 11 % педагогов затруднились ответить.

По результатам обработки результатов анкетирования, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, по мнению администрации, в коллективе отсутствуют разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом.

Выводы:

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

Выявленные дефициты по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности: -не полностью организовано взаимодействие педагогов с родителями при планировании занятий по интересам с детьми, в свободной деятельности.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

- Провести мероприятия по согласованию деятельности организации с родителями воспитанников.

Оценка образовательной организации по результатам 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 организации, во-вторых, привлечь к проведению опроса максимально количество респондентов.

Результаты анкетирования респондентов

Показатели, критерии.	Родители	Педагоги	Администрация
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены -94 не удовлетворены-2% затруднились ответить 4%	Удовлетворены 94% не удовлетворены 0% затруднились ответить 6%	Удовлетворены-100%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены- 99 % не удовлетворены – 0 % затруднились ответить- 1 %	Удовлетворены- 100% не удовлетворены- 0% затруднились ответить- 0 %	Удовлетворены- 100%

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Да- 99% Нет- 1% затруднились ответить- 0%		
---	---	--	--

Анкетирование выявило:

- **выше среднего уровень** удовлетворенности родителей ДОО материально-техническим обеспечением организации;
- **высокий уровень** удовлетворенности родителей в ДОО качеством предоставляемых образовательных услуг;
- **высокий уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

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

- 8 % родителей не удовлетворены занятием воспитанников ДОО в по интересам в свободное время;
- 8 % респондентов среди родителей не удовлетворены организацией индивидуальной работы с воспитанниками, разнообразием кружков в ДОО;
- 43 % опрошенных педагогов не удовлетворены оснащением ДОО информационно-техническим обеспечением.

Рекомендации:

- Обсудить с общественностью и родителями воспитанников перспективы развития материально-технической базы детского сада, в том числе информационно-техническим обеспечением.
- Согласовать с родителями индивидуальные формы работы с воспитанниками в свободное от занятий время.

Рекомендации ДОО 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 ДОО.

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, проанализировать цикличное меню для организации питания детей с учётом пребывания в ДДОО детей с аллергическим компонентом, пересмотреть режим работы ДДОО.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

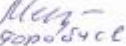
Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

1. 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.

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

Отчет подготовлен экспертами:

Л.И. Моисеенко 
З.И. Пашкова 
Н.В. Синькова 
А.И. Мелькис 
Ю.А. Горобцов 

Дата 27.04.2017 г.