

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МКОУ  
ЖУРАВЛЁВСКАЯ НОШ № 23**

**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 МКОУ Журавлёвская НОШ № 23 (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 (МКОУ Журавлёвская НОШ № 23) в период с 07.04.2017 г по 13.04.2017г.

**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:

- Анкетирование 19 респондентов: 15 родителей; 4 педагогов 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 7 апреля по 13 апреля 2017 года.
- Оценка качества работы по другим критериям – в период с 7 апреля по 13 апреля 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. № 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 наблюдение 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 следующая информация:

- Полный почтовый адрес ОО (*субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, номер дома, почтовый индекс*);
- Информация об Учредителе (*наименование, Ф.И.О. руководителя, 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;
- 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.;
- Информационная оперативность (обновление не реже одного раза в месяц).

Основные информационные дефициты

- Образовательная программа начального общего образования оформлена не в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС (в части рабочих программ по учебным предметам).

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

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

Основной информационный дефицит:

- В данных прохождения повышения квалификации отсутствие наименования организации прохождения курсов.

Основной информационный дефицит третьего блока:

- 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.

Основные информационные дефициты четвертого блока:

- отсутствие в учреждении приемных часов администрации учреждения;
- не размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации.

**Выводы по результатам оценки сайта ОО:**

На сайте ОО достаточно полно представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительства ОО.

**Замечания:**

На сайте ОО МКОУ Журавлевская НОШ № 23 Образовательная программа начального общего образования оформлена не в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС. Информация о повышении квалификации (или) профессиональной переподготовке педагогических работников не отражена в полном объеме.

На сайте не представлена информация о наличии приемных часов администрации ОУ и о принятых решениях по итогам обращения граждан. Отсутствие обратной связи - размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации.

**Рекомендации:**

1. Привести в соответствие образовательную программу начального общего образования требованиям ФГОС в части рабочих программ по предметам учебного плана.
2. Уточнить информацию о повышении квалификации педагогических работников.

3. Разместить информацию о наличии приемных часов администрации ОУ и о принятых решениях по итогам обращения граждан, о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации.

4. Обеспечить доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг всеми видами связи.

**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 казённое общеобразовательное учреждение Журавлёвская начальная общеобразовательная школа № 23 (далее ОО) находится в приспособленном одноэтажном деревянном здании, общей площадью – 412,3 кв. м. ОО имеет свою котельную, работающую на угле, освещение смешанное: люминесцентные, светодиодные, энергосберегающие лампы и лампы накаливания, холодное водоснабжение обеспечивается от своей скважины, горячее водоснабжение - установлены 3 бойлера, канализация – 2 септика с вывозом ЖБО по договору с ООО «Водоканал». Проектная мощность здания рассчитана на 48 ученических мест и 20 мест для воспитанников дошкольного возраста. В данное время обучается 26 школьников, группу дошкольников посещает 19 детей. ОО не имеет лицензии на реализацию программ дошкольного образования.

В соответствии с требованием пожарной безопасности в ОО оборудованы выходы и имеется необходимое количество средств пожаротушения. Здание оборудовано охранно-пожарной сигнализацией, имеется кнопка пожарной сигнализации с выводом на пульт в пожарную часть. На момент проверки имеются предписания надзорного органа: не функционирует пожарный водоем, отсутствует план эвакуации, пожарная стена между группой дошкольников и классными комнатами не соответствует требованиям пожарной безопасности. В ОО работает 3 сторожа, в обязанности которых входит ограничивать доступ посторонним лицам. Охранная сигнализация и кнопка экстренного вызова охраны отсутствует. Нет информационного стенда схемы безопасных маршрутов от детского сада до места проживания воспитанников.

В ОО созданы условия для всех участников образовательного процесса: имеется 3 учебных оборудованных кабинета: 1 кабинет музыки, 2 кабинета начальных классов. Во всех классах есть копировальная техника, проектор и компьютер или ноутбук. В ОО обеспечен выход в Интернет с одного рабочего места, со скоростью 128 мб/сек. Для организации учебно-воспитательного процесса используется 3 компьютера и 4 ноутбука. В целом оснащение компьютерной техникой в ОО (на 4 обучающихся - 1 компьютер) достаточно для организации образовательного процесса. Большинство учебных кабинетов имеет необходимое оборудование, наглядность, раздаточный материал. 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, раковины для умывания. В ДОО нет компьютера, но предоставлена возможность пользоваться школьной техникой. Все помещения оборудованы достаточным количеством мебели, игрушками. Имеющиеся в группе игрушки предназначены не только для самостоятельной игры воспитанников, но и для организации сюжетно-ролевых игр, обучающих и развивающих занятий. Имеется в небольшом количестве методическая литература для педагогов ДОУ и методические пособия для организации образовательного процесса с воспитанниками.

В школе нет отдельного помещения для библиотеки, оборудована часть учебного кабинета и ОО укомплектована печатными и цифровыми образовательными ресурсами практически по всем предметам учебного плана (используется районный обменный фонд).

Фонд школьной библиотеки составляет 914 штук, из них: учебников (29 шт. на 1 ребенка) и 40 единиц художественной литературы (2 шт. на 1 ребенка). Читального зала в библиотеке нет. Обеспечение учебными пособиями и художественной литературой школьников для организации образовательного процесса недостаточное.

Работает школьная столовая. Санитарное состояние пищеблока, подсобных помещений для хранения продуктов, обеспеченность посудой удовлетворительное. Учащиеся школы питаются согласно графику, утвержденному директором, для приема пищи предусмотрены две большие перемены по 20 минут. В кухне имеется все необходимое оборудование и кухонный инвентарь. Горячим питанием охвачено 92% учащихся, 3 школьника получают двухразовое питание. Из них за счет родительских средств получает питание 5 чел., за счет субвенций краевого финансирования - 18 детей. Для детей ОВЗ организовано второе горячее питание. Дошкольникам организовано 4-х разовое питание воспитанников в групповой комнате.

В ОО имеется спортивный зал, расположенный в приспособленном помещении, площадью - 42 кв.м. Для занятий физкультурой и спортом на территории школы имеется спортивная оборудованная площадка. В целом ОО на 90% оснащено спортивным снаряжением и оборудованием, которое ежегодно обновляется. Но никаких спортивных секций, занятий и физкультурно-оздоровительных мероприятий для учащихся не проводится. Для воспитанников дошкольной группы используется школьный спортивный зал, занятия проводятся во вторую половину дня в отсутствие обучающихся школы. Имеются, также спортивный тренажёр-велосипед и тренажёр для гребли. На территории ОО имеется площадка для дошкольников, разделённая на игровую и спортивную зоны. Оборудована площадка - качелями маятниковыми двухместными, качелями-балансиром, песочницей с крышкой, горкой, гимнастическим бревном, ямой для прыжков, полосой препятствий, спортивным мини-комплексом с баскетбольным щитом, кольцами, гимнастическими брусками и вертикальной лесенкой, имеется теновой навес.

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 ДОО не оформлены уголки здоровья, отсутствуют памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.

В ОО организована работа с одаренными детьми. Журавлёвские школьники принимают участие в конкурсах рисунков, проводимых МБОУ ДО «Курагинский ДДТ», Межпоселенческая библиотека п.Журавлёво, КТКУ «Противопожарная охрана Красноярского края». В 2015-2016 году обучающиеся ОО приняли в дистанционных всероссийских конкурсах: «Пятёрочка», «Форум содействия одарённой молодежи», «Страна талантов», «Любознайка». В рамках ФГОС за счет 3 часов, выделенных на внеурочную деятельность, 23 учащихся из 1-3 класса (80 %) обучаются по курсу «Учусь создавать проект».

Своевременно на страничке «Работа с одаренными детьми» обновляются достижения детей в очных районных, окружных, всероссийских мероприятиях.

Воспитатели ДОО в работе используют авторские программы по художественно-эстетическому направлению, 45,5 % родителей удовлетворены кружковой работой, организованной в ОО, 54,5 % респондентов ответили отрицательно. Работа по развитию творческих способностей у детей ведётся, но воспитанники не принимают участия в конкурсах, массовых мероприятиях, смотрах. Не ведётся база данных по проекту «Маленький талант».

В ОО лицензировано дополнительное образование в ноябре 2016 года, но дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы (далее ДООП) не разработаны.

В ОО обращают серьезное внимание на патриотическое воспитание школьников: имеется программа патриотического воспитания, классными руководителями проводятся классные часы патриотической направленности и общешкольные мероприятия – праздники.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей инвалидов организуется образовательный процесс с учетом особенностей психофизического развития,

Созданы специальные условия, с учетом заключения психолого-медико-педагогической комиссии. В образовательной организации частично имеются условия для организации индивидуальной работы с обучающимися: программы, библиотечный фонд, в расписании школы отсутствует информация об индивидуальных занятиях и консультациях. Частично обеспечена работа в ОО узких специалистов (психолог, логопед). В плане работы узких специалистов имеется информация о консультациях, тренингах, работе по запросам родителей. В ОО отсутствуют пути перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В ДОО занимаются узкие специалисты школы - логопед, психолог. В ОО 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 детей с ОВЗ в учреждении разработаны в полном объеме. Имеются индивидуальные учебные планы, разработаны адаптированные общеобразовательные программы.

В результате в ОО сложился свой школьный уклад, дети вежливы, аккуратно одеты, здороваются со взрослыми посетителями, с уважением относятся к труду взрослых.

#### **Вывод:**

По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в МКОУ Журавлевская НОШ № 23, ОО находится на достаточном уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации частично отвечает требованиям к образовательной организации, обеспечиваются необходимые условия для охраны и укрепления здоровья детей организовано питание обучающихся, воспитанников. В ОО частично предоставляется возможность обучающимся в развитии своих творческих способностей, интересов и обеспечивается участие в конкурсах и олимпиадах, физкультурных и спортивных мероприятиях различного уровня. Отсутствует лицензия на реализацию программ дошкольного образования, но данная деятельность в ОО осуществляется. Имеются предписания надзорных органов.

#### **Основные дефициты:**

- Отсутствие лицензии на реализацию программ дошкольного образования.
- Наличие предписаний надзорных органов.
- Не разработаны дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы.
- Не проводятся с обучающимися физкультурно - спортивные занятия и мероприятия.
- Отсутствие: путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья, охранной и тревожной сигнализации.

#### **Рекомендации:**

- Определить пути решения вопроса о ведении деятельности по реализации программ дошкольного образования.
- Организовать работу по устранению предписания надзорных органов.
- Оформить уголки здоровья, разработать памятки для родителей по вопросам предупреждения вирусными заболеваниями детей в период обострения санэпидобстановки.
- Организовать в ОО занятия физкультурой и спортом во внеурочное время.
- Разработать ДООП и организовать дополнительное образование в ОО.
- Определить пути решения вопроса о наличии в ОО охранной и тревожной сигнализации.
- Спланировать работы по установке путей перемещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**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:

- 6 педагогов ОО, в том числе 3 классных руководителя- 100 %;
- 1 член администрации- 100%;
- 26 родителей -79%.

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

- удовлетворенными по данному критерию 57 % респондентов;
- не удовлетворены 33 % респондентов;
- затруднились дать ответ 10 % респондентов.

Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности находится на среднем уровне. Родители считают, что учебное заведение способствует формированию достойного поведения ребенка, учитываются индивидуальные особенности детей. Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе учащихся, проявляют доброжелательное отношение к ним. 100 % анкетированных родителей воспитанников ДОО отмечают доброжелательное отношение к себе и своему ребенку со стороны сотрудников учреждения. 82 % родителей удовлетворены уровнем компетентности педагогического коллектива, желанием ребенка посещать дошкольное учреждение. 91% респондентов считают, что воспитатели учитывают индивидуальные особенности развития ребенка при организации образовательного процесса.

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

- недостаточно дружный коллектив, в котором учится ребенок -47 %.
- недостаточность кружковой работы, необходимы современные клубы по интересам, спортивные секции-53%.

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

- удовлетворены по данному критерию - 60 % респондентов;
- не удовлетворены - 8 % респондентов;
- затруднились дать ответ - 32 % респондентов.

Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности находится на среднем уровне. Анкетирование продемонстрировало следующие результаты:

Педагоги ответили, что спорные вопросы с администрацией приходится решать не часто-50%, и мнение педагогов учитывается на 100%, что администрация школы компетентна в принятии решений, отметили 53 % педагогических работников. 100% респондентов считает, что у них возможность повышать профессиональный уровень. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера отметили 50% педагогов, со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива-75%.

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

- отсутствие разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности;
- отношения в коллективе не всегда выстроены на взаимопонимании и уважении.

Анкеты для классных руководителей продемонстрировали следующие результаты:

- педагоги и ученики имеют хорошую связь и взаимопонимание;
- педагоги разговаривают со своими подопечными «по душам»;
- большинство родителей учащихся не обращаются за помощью и советом по вопросам воспитания детей в семье;
- обмениваются информацией вне школьной программы и знают об увлечениях и домашних условиях жизни своих учеников;
- большая часть педагогов не испытывает моральное удовлетворение от общения с учениками своего класса.

Абсолютно все педагоги доверяют решение проблем класса активу школьного коллектива.

Администрация образовательного учреждения (в количестве 1 человека) отметила:

- отсутствие разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности;
- разногласия и непонимание между администрацией и коллективом.

**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:

- отсутствие разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности;
- разногласия и непонимание между администрацией и коллективом;

**Рекомендации:**

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

- разработать совместные воспитательные мероприятия с родителями и обучающимися;
- скоординировать работу педагогического коллектива и родителей по организации внеурочной деятельности с обучающимися;
- организовать взаимодействие педагогов с администрацией при планировании совместной деятельности ОО.

**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	педагоги
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-63% не удовлетворены -24% затрудняются ответить-13%	удовлетворены-54% не удовлетворены -17 % затрудняются ответить-29 %
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-60% не удовлетворены -33% затрудняются ответить-7%	удовлетворены-75% не удовлетворены -0% затрудняются ответить-25%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию	да-47% нет-33%	



родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	затрудняются ответить-20%	
--	---------------------------	--

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-54.5 % Затруднились ответить 27.5% Не удовлетворены - 18%.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворены - 91% Не удовлетворены - 9%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Да-91 Нет-9

Анкетирование выявило:

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

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

- 40% не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников в школе;
- 53 % считают, что в учебном заведении не работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься наш ребенок

- 40% не удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами в школе;
- 73% отметили, что нет выхода в Интернет для учащихся.

Родители отмечают недостаточное оборудование игровой площадки, проблемы с канализацией, недостаточно игрового материала.

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

- отсутствие в предметных кабинетах всего необходимого для современного урока;
- 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;
- применять различные формы методической работы с педагогами;
- проанализировать взаимоотношения внутри коллектива, вести целенаправленную и системную работу по устранению выявленных противоречий;
- обсудить с общественностью и учениками перспективы и пути улучшения материально-технической базы ОО, в том числе увеличение скорости Интернета;
- 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. Горобцов

Дата 13.04.2017 г.