|  |
| --- |
|  |

Муниципальный отдел управления образованием

Администрация Мишкинского района

|  |
| --- |
| **Независимая оценка качества образовательной деятельности в 2018 году** |
|  |
| **Мишкино** |
| **02.07.2018** |
|  |

**ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества образовательной (далее НОКО) деятельности организаций, осуществляющих данную деятельность на территории Курганской области была проведена в мае-июне 2018 года. В результате исследования были опрошены получатели образовательных услуг 81 образовательной организаций Курганской области, а также проведен контент-анализ официальных сайтов данных учреждений.

Целью данной независимой оценки было выявление качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Курганской области.

Для достижения поставленной цели в ходе исследования были решены следующие исследовательские задачи:

1) Определена открытость и доступность информации об организации;

2) Оценена комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3) Выявлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

4) Изучена удовлетворенность качеством обслуживания в организации в целом.

Объектом данного исследования выступили получатели услуг учреждений, осуществляющих образовательную деятельность на территории Курганской области.

Предметом данного исследования являлась общая оценка деятельности образовательных организаций Курганской области ее потребителями.

Опрос проходил в электронной форме, анкета была размещена на сайте Testograf.ru. В Мишкинском районе НОКО прошли МКОУ «Коровинская СОШ», МКОУ «Восходская СОШ» и МКОУ « Введенская СОШ»

Используемые сокращения:

НОКО – независимая оценка качества образования

СОШ – средняя общеобразовательная школа;

ООШ – основная общеобразовательная школа;

Изучив результаты опроса, муниципальный отдел правления образованием Администрации Мишкинского района разработал план мероприятий по улучшению качества работы, по результатам независимой оценки качества деятельности для образовательных организаций Мишкинского района (Приложение №1)

Перейдем к рассмотрению основных результатов проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих данную деятельность на территории Курганской области.

**Основные результаты независимой оценки качества образовательной деятельности в образовательных учреждениях Мишкинского районов Курганской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Количество респондентов |
| 1 | МКОУ «Введенская ООШ» Мишкинского р-на | 34 |
| 2 | МКОУ «Восходская СОШ» Мишкинского р-на | 58 |
| 3 | МКОУ «Коровинская СОШ» Мишкинского р-на | 50 |

Первый блок вопросов анкеты касался открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте учреждения. Полнотой и актуальностью информации об организации на ее сайте полностью удовлетворены больше половины респондентов (97,1%). Только 2,9 % респондентов в совокупности дают неудовлетворительные и плохие оценки данного параметра.

Таблица 2. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Скажите, насколько хорошо или плохо представлена информация об организации и ее деятельности, с точки зрения полноты и актуальности?»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  |  | 73,5% | 23,5% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  |  | 25,9% | 74,1% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  |  | 2,6% | 61,5% | 35,9% |

Больше всего низких оценок данного показателя дают респонденты из Введенской ООШ. Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов наличием на официальном сайте сведений о педагогических работниках.

Таблица 3. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Скажите, насколько Вы удовлетворены наличием сведений о педагогических работниках организации?»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  |  | 73,5% | 23,5% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  |  | 17,2% | 82,8% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  |  | 5,1% | 41,0% | 53,8% |

Больше всего низких оценок данного показателя дают респонденты из Введенской ООШ.

Следующий вопрос касался оценки доступности взаимодействия образовательной организации с получателем услуг различными способами.

Таблица 4. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов…»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  | 26,5% | 64,7% | 5,9% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  | 17,2% | 60,3% | 22,4% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  |  | 12,0% | 40,0% | 48,0% |

Больше всего низких оценок данного показателя дают респонденты из Введенской ООШ.

Следующий вопрос касался оценки доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в образовательную организацию.

Таблица 5. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в образовательную организацию»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  | 2,9% | 88,2% | 5,9% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  | 3,4% | 81,0% | 15,5% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  |  | 8,0% | 46,0% | 46,0% |

Больше всего низких оценок данного показателя дают респонденты из Введенской ООШ. Следующий блок вопросов инструментария касался комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Таблица 6. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените материально-техническое и информационное обеспечении организации»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  | 8,8% | 79,4% | 8,8% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  | 6,9% | 53,4% | 22,4% | 17,2% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  |  | 16,0% | 40,0% | 44,0% |

Следующий вопрос касался оценки наличия необходимых условий для охраны и укрепления здоровья.

Таблица 7. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Уд | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично | Оборудована всем |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% | 35,3% | 41,2% | 17,6% | 2,9% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  | 3,4% | 82,8% | 6,9% | 6,9% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  | 8,0% | 36,0% | 32,0% | 24,0% |

Следующий вопрос касался оценки условий по организации питания учащихся.

Таблица 8. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените наличие необходимых условий для организации питания»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» Мишкинского р-на | 2,9% | 97,1% |
| МКОУ «Восходская СОШ» Мишкинского р-на |  | 100,0% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» Мишкинского р-на |  | 100,0% |

Следующий вопрос касался оценки условий для индивидуальной работы с обучающимися.

Таблица 9. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените условия для индивидуальной работы с обучающимися»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  | 35,3% | 55,9% | 5,9% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  | 8,6% | 81,0% | 10,3% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» | 2,0% |  | 18,0% | 48,0% | 32,0% |

Следующий вопрос касался оценки наличия дополнительных образовательных программ.

Таблица 9. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените наличие дополнительных образовательных программ»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  | 38,2% | 52,9% | 5,9% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  | 17,2% | 50,0% | 32,8% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  |  | 16,0% | 44,0% | 40,0% |

Следующий вопрос касался наличия возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся.

Таблица 10. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  | 29,4% | 52,9% | 14,7% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  |  | 86,2% | 13,8% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  |  | 6,0% | 38,0% | 56,0% |

Следующий вопрос касался наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Таблица 11. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 5,9% |  | 8,8% | 79,4% | 5,9% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  | 8,6% | 62,1% | 12,1% | 17,2% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» | 2,0% |  | 36,0% | 22,0% | 40,0% |

Следующий вопрос касался наличия условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Таблица 12. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Плохо | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  | 2,9% | 85,3% | 8,8% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  | 1,7% | 74,1% | 12,1% | 12,1% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  |  | 24,0% | 34,0% | 42,0% |

Следующий блок вопросов был посвящен оценке работников образовательной организации.

Таблица 13. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените доброжелательность и вежливость работников организаций»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% |  | 47,1% | 50,0% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  | 1,7% | 98,3% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  | 8,0% | 20,0% | 72,0% |

Следующий вопрос касался оценки компетентности работников образовательных организаций.

Таблица 14. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените компетентность работников организаций»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% | 2,9% | 52,9% | 41,2% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  |  | 100,0% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  | 10,0% | 20,0% | 70,0% |

Следующий и последний блок вопросов был связан с общей удовлетворенностью качеством образовательной деятельности организации. Первый вопрос данного блока был посвящен оценке удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации.

Таблица 15. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените свой уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% | 35,3% | 47,1% | 14,7% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  | 55,2% | 20,7% | 24,1% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  | 8,0% | 46,0% | 46,0% |

Следующий вопрос касался удовлетворенности качеством оказания образовательных услуг в целом.

Таблица 16. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Оцените свой уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в целом»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» |  | 5,9% | 50,0% | 44,1% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  | 13,8% | 86,2% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  | 4,0% | 42,0% | 54,0% |

Следующий и последний вопрос касался готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Таблица 17. Распределение ответов респондентов в разрезе учреждений на вопрос: «Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неуд. | Уд. | В целом хорошо, но есть недостатки | Отлично |
| МКОУ «Введенская ООШ» | 2,9% | 2,9% | 55,9% | 38,2% |
| МКОУ «Восходская СОШ» |  |  | 31,0% | 69,0% |
| МКОУ «Коровинская СОШ» |  | 6,0% | 40,0% | 54,0% |

Приложение № 1

**План мероприятий по улучшению качества работы, по результатам независимой оценки качества деятельности для образовательных организаций Мишкинского района**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование образовательной организации** | **Ответственные** | **Мероприятия** | **Сроки исполнения** | **Результат** |
| **1. Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Директор школы  Администратор сайта | 1. Размещение актуальной и достоверной информации на сайте организации, а также механизмов обратной связи.  2. Размещение обновленной информации на стендах организации и в средствах массовой информации  3. Родительские собрания для информирования родителей об организации и её деятельности | 1. регулярно  2.регулярно  3. в течение года | Своевременное размещение информации на сайте ОО,  Организована «обратная связь» на сайте ОО.    Своевременное обновление информации на информационном стенде в фойе школы.  Публичный отчеты доклады директора.  Информирование родителей о готовности ОО к новому учебному году- сентябрь |
| **2. Наличие сведений о педагогических работниках организации** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Администрация школы  Администратор сайта | 1. Размещение на сайте, информационных стендах дополнительной (полной) информации по педагогическим работникам. | 1. регулярно | Информация о педагогических работниках размещена на сайте в полном объеме. |
| **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** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Администрация школы | 1. Размещение ящика для предложений и обращений родителей.  2. Размещение в классах (группах) на информационных стендах информацию о контактах ОО (телефон, адрес электронной почты)  3.проведение анкетирования родителей  4. Индивидуальные беседы с родителями | 1. Выемка предложений 1 раз в неделю  2. По мере необходимости  3.в начале учебного года, в конце учебного года  4. регулярно | Ящик размещен в фойе школы.  Информация о контактах ОО размещена на сайте ОО, стенде в фойе.  Проведено анкетирование с родителями по внесению предложений работы ОО.  Беседы с родителями проводятся регулярно |
| **4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Администрация школы  Администратор сайта | 1. Информирование родителей о результате рассмотрения обращения граждан через информационные стенды, сайты ОО, по телефону, электронной почте  2. Проведение общих и классных (групповых) родительских собраний. | 1. В течение всего года  2. В течение всего года |  |
| **5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Администрация школы | 1. Приобретение электронных средств обучения  2. Пополнение материально-технической базы, предметно-пространственной среды | 1. По мере поступления денежных средств  2.По мере поступления денежных средств, спонсорская помощь, благотворительность. |  |
| МКОУ «Восходская средняя общеобразовательная школа» | Администрация школы |  |
| **6.Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Администрация школы | 1. Приобретение оборудования для пищеблока  2. приобретение дополнительного спортивного оборудования  3. Создание безопасных условий жизнедеятельности воспитанников и сотрудников, проведение инструктажей, проведение учебных эвакуаций.  4. Внедрение здоровье сберегающих технологий и пропаганда здорового образа жизни | 1.По мере поступления денежных средств, спонсорская помощь, благотворительность.  2.По мере поступления денежных средств, спонсорская помощь, благотворительность.  3.В течение года  4. В течение года |  |
| **7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | 1.Директор школы, зам. по УВР | 1. Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися по результатам мониторинга (диагностики) детей (разработка локальных актов и планов для работы с отдельными категориями обучающихся: одаренные дети, слабоуспевающие дети, дети с ОВЗ и инвалиды) | 1. В течение года | Учителями предметниками составлены индивидуальные планы развития по работе с одаренными детьми, слабоуспевающими детьми, дети с ОВЗ и инвалиды.  Разработаны положения о работе с одаренными детьми |
| МКОУ «Коровинская средняя общеобразовательная школа» | 1.Директор школы, зам. по УВР |
| **8. Наличие дополнительных образовательных программ** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | 1.Директор школы, зам. по УВР | 1. Дополнительное информирование родителей о работе по дополнительным образовательным программам (путем размещение информации на сайтах ОО, информирование на родительских собраниях) | 1. В течение года | Освещение данного вопроса на общешкольных родительских собраниях. |
| **9. 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 спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | 1.Директор школы, зам. по УВР, классный руководитель | 1. Совершенствовать систему поддержки талантливых и одаренных обучающихся (через индивидуальную работу выявлять талантливых и одаренных детей с последующим продвижением их в творческих конкурсах и олимпиадах; анкетирование родителей и обучающихся с целью выявления интересов и потребностей по предмету по выбору) | 1. В течение года | Разработано положение о работе с одаренными детьми, план работы с одаренными детьми.  Проведение школьного этапа ВОШ, участие обучающихся во всероссийских олимпиадах, районной конференции «Первые шаги в науку» |
| **10.** **Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Руководитель ОО | 1. Привлечение психолога из ГБУ «КЦСОН» для индивидуальных и коллективных работ с воспитанниками | 1 По мере необходимости | Привлечение психолога из ГБУ «ЦСОН» для индивидуальных и коллективных работ с классом |
| МКОУ «Восходская средняя общеобразовательная школа» | Руководитель ОО |
| МКОУ «Коровинская средняя общеобразовательная школа» | Руководитель ОО |
| **11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Администрация школы | 1. Работа над созданием инфраструктуры для граждан с ограниченными возможностями, наличие и реализация адаптивных программ для лиц с ограниченными возможностями здоровья.  2.Накопление электронного банка методических разработок для детей с ОВЗ | 1 .По мере поступления денежных средств, спонсорская помощь, благотворительность.  2. В течение года |  |
| МКОУ «Восходская средняя общеобразовательная школа» | Администрация школы |  |
| **12. Доброжелательность и вежливость работников** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Администрация школы | 1. Соблюдение профессиональной этики персонала | 1 Постоянно | Все педагоги еще разработан и утвержден «Кодекс этики» |
| **13. Компетентность работников** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Руководитель ОО | 1. Аттестация педагогов и прохождение курсовой подготовки, повышение квалификации. | 1. Согласно графику |  |
| **14. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Директор школы | 1. Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в образовательных организациях | 1. По мере поступления денежных средств |  |
| **15. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым** | | | | |
| МКОУ «Введенская основная общеобразовательная школа» | Администрация школы | 1 Разработка и реализация мер, направленных на повышение качества образования воспитанников | 1. В течение всего года |  |