

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОНЛАЙН АНКЕРИТОВАНИЯ НА СТРАНИЦЕ НОКО МКОУ СОШ №3 С.П.Н.КУРКУЖИН

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 СОШ №3 с.п. Н.Куркужин (далее ОО).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о проведении НОКО.

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.

НОКО была проведена в ОО (МКОУ СОШ №3 с.п. Н.Куркужин) в 2016 году.

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 109 респондентов

- для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;

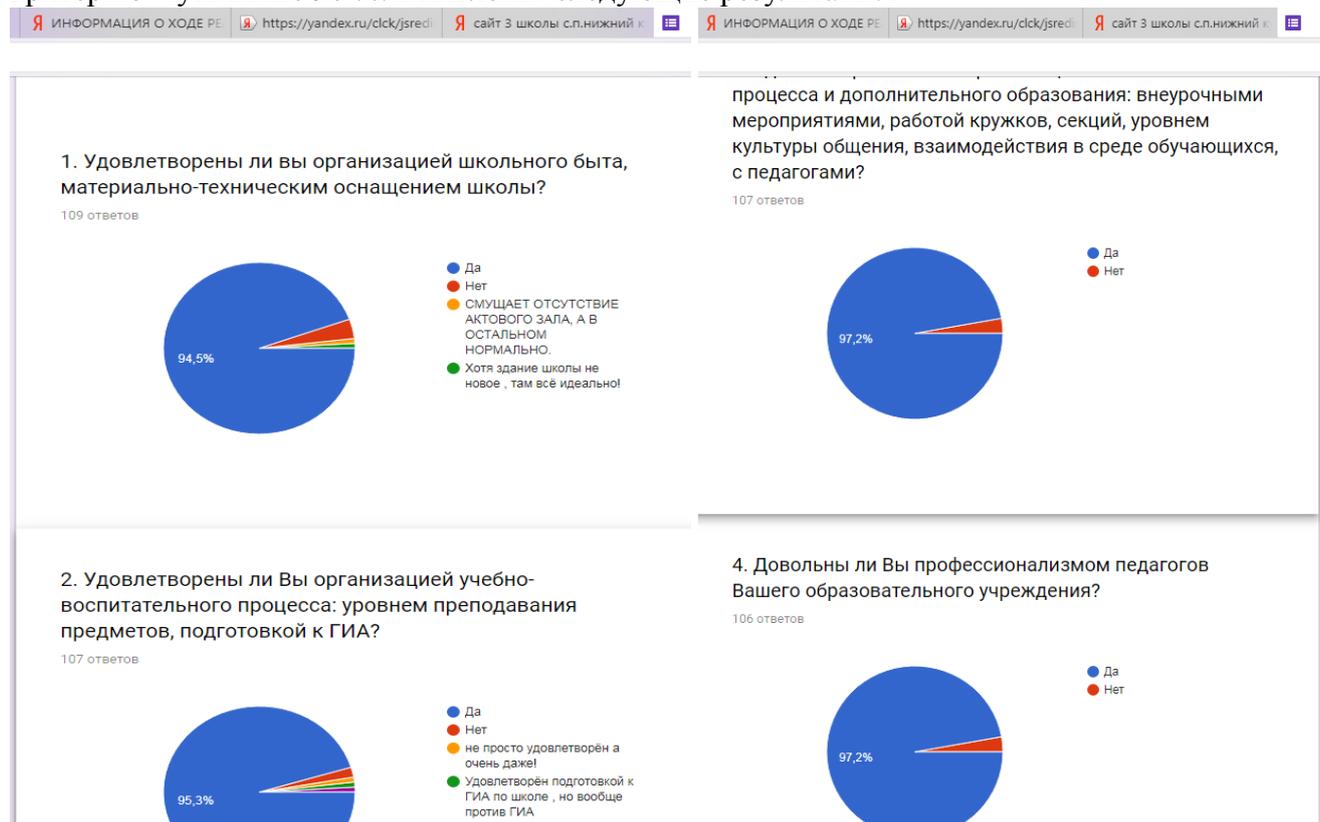
-Контент-анализ информации на сайте ОО.

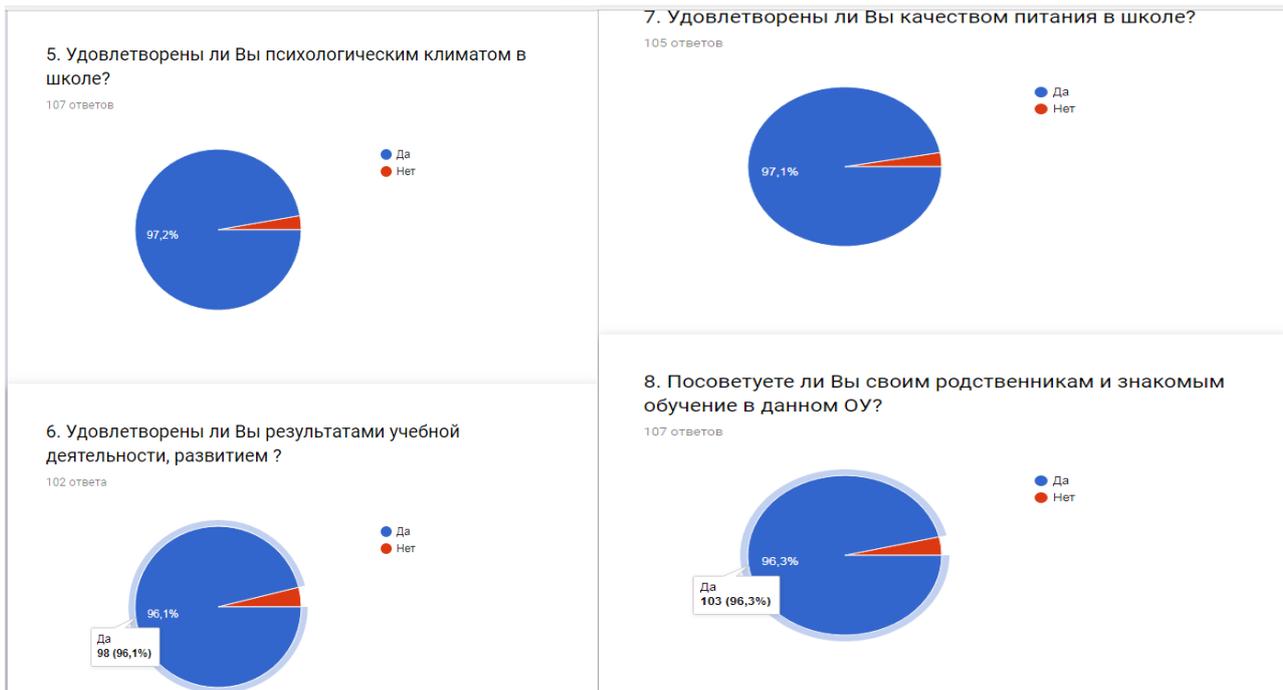
Оценка ОО по результатам критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов: родителей, обучающихся, педагогов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие: 109 человек

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди учащихся от 14 лет выявило, что уровень удовлетворенности по данному критерию чуть выше 90 %. Выявлены следующие результаты:





Обучающиеся удовлетворены доброжелательностью и вежливостью педагогических работников школы: 56%, считают, что учителя школы общаются с ними в вежливой, доброжелательной форме -70%, также удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами в дополнительном образовании, внеурочной деятельностью -77%.

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

- удовлетворенными по данному критерию 72% респондентов;
- не удовлетворены 15% респондентов;
- затруднились дать ответ 13% респондентов.

Респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников школы, считают, что учителя школы работают с детьми в вежливой, доброжелательной форме, справедливо оценивают достижения в учебе их детей.

Уровень удовлетворенности по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности составляет 75 %. 86% родителей считают, что в классе, где учится ребенок, хороший классный руководитель. В учебном заведении заботятся о физическом развитии и здоровье ребенка, считают 83% респондентов, работают различные кружки, клубы, секции-88%. Но относительно общей доброжелательности педагогов к детям респондентов процент оказался ниже (69%).

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

- удовлетворенными по данному критерию 73% респондентов;
- не удовлетворены 17% респондентов;
- затруднились дать ответ 10% респондентов.

Педагоги ответили, что спорные вопросы с администрацией приходится решать не часто-26%, и мнение педагогов учитывается на 58%, администрация школы компетентна в принятии решений, отметили 75% педагогических работников. Имеется возможность повышать профессиональный уровень, отметили 100% респондентов. В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера отметили только 44% педагогов, со стороны администрации не существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива-57%. Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении считают только 32% опрошенных.

Администрация образовательного учреждения в количестве 3 человек прошла процедуру анкетирования. По результатам обработки результатов, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, по мнению администрации, в коллективе отсутствуют разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом. В коллективе сложились доброжелательные взаимоотношения, работники корректны и вежливы, уровень вежливости составляет 100%.

Среди классных руководителей так же было проведено анкетирование. Результаты показали высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетентности во взаимоотношениях между педагогами, детьми и их родителями. На все вопросы анкеты классные руководители ответили по большей части положительно. Между участниками образовательных отношений сложились доверие и понимание. 33% опрошенных ответили, что не имеют общих с учащимися увлечений, постоянное занятие, не связанное со школьными делами, но в рамках школьных отношений достигнуто полное взаимопонимание.

Выводы:

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

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

- разработать совместные воспитательные мероприятия с родителями и обучающимися,
- скоординировать работу администрации и педагогического коллектива по организации учебно-воспитательного процесса.

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	учащиеся	педагоги
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворены-58% не удовлетворены - 15% затрудняются ответить-27%	удовлетворены-70% не удовлетворены - 19% затрудняются ответить-11%	удовлетворены-71% не удовлетворены - 24% затрудняются ответить-5 %
Доля получателей образовательных	удовлетворены-61%	удовлетворены-51%	удовлетворены-79%

услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	не удовлетворены - 21% затрудняются ответить-18%	не удовлетворены - 29% затрудняются ответить-20%	не удовлетворены - 1% затрудняются ответить-20%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	да-72% нет-12% затрудняются ответить-16%	да-69% нет-21% затрудняются ответить-10%	

Анкетирование выявило:

-средний **уровень** удовлетворенности родителей ОО материально-техническим обеспечением организации;

-средний **уровень** удовлетворенности родителей и обучающихся, обучающихся в ОО качеством предоставляемых образовательных услуг;

-средний **уровень** для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.