**Отчет о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Кабардино-Балкарской Республики, осуществляющих образовательную деятельность**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - НОКО) - оценочная процедура, направленная на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и проводимая с целью

повышения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

В целях создания условий для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций (далее НОКО), осуществляющих образовательную деятельность на территории Кабардино-Балкарской республики, сформирован Общественный Совет, который утвержден приказом Минобрнауки КБР от 29.06.2016 года №757. Общественный Совет при Минобрнауки КБР утвердил перечень образовательных организаций, подлежащих НОКО в 2016 году, в который вошли 138 образовательных организаций, реализующих образовательные программы дошкольного образования, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования и дополнительного образования (протокол от 10 марта 2016 года № 8).

В связи с реорганизацией трех образовательных организаций Эльбрусского муниципального района и ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №1» (реорганизация путем присоединения к другим образовательным организациям) в перечне осталось 134 образовательные организации.

Функции организации-оператора НОКО возложены на Государственное бюджетное учреждение Кабардино-Балкарской республики «Центр мониторинга и статистики образования» Министерства образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской республики.

В своей деятельности в рамках НОКО ГБУ КБР «Центр мониторинга и статистики образования» Минобрануки КБР руководствуется следующими нормативно-правовыми документами:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ [«Об образовании в Российской Федерации» .](http://www.minobr.orb.ru/ocenkaobr/2014-273-fz-fed.doc)

2. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ [«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».](http://www.minobr.orb.ru/ocenkaobr/2014-256-fz-fed.doc)

3. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 [«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».](http://www.minobr.orb.ru/ocenkaobr/2014-597-ukaz-fed.doc)

4. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 [«Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».](http://www.minobr.orb.ru/ocenkaobr/2014-582-fed.doc)

5. Постановление Правительства РФ от 05.08.2013 № 662 [«Об осуществлении мониторинга системы образования».](http://www.minobr.orb.ru/ocenkaobr/2014-662-fed.doc)

6. Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013  № 462 [«Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации».](http://www.minobr.orb.ru/ocenkaobr/2014-462-fed.doc)

7. Приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. N 785«Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

1. Приказ Министерства образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской республики № 443 от 13.04.2016 года «О проведении в 2016 году независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования Кабардино-Балкарской республики».
2. Приказ Министерства образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской республики № 772 от 04.07.2016 года «О проведении в 2016 году независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования Кабардино-Балкарской республики».
3. Приказ Министерства образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской республики № 792 от 11.07 2016 года «Об утверждении плана по совершенствованию деятельности образовательных организаций КБР по повышению качества оказания ими услуг».
4. Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской республики №458-РП от 13.09.2016 года.
5. [Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций](http://www.minobr.orb.ru/ocenkaobr/metod-rek-141013.pdf), осуществляющих образовательную деятельность (утв. заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 1апреля 2015 года № б/н).
6. Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (Письмо Минобрнауки РФ от 15.09.2016 г № АП-87/02вн)
7. Методические рекомендации по улучшению работы официальных сайтов образовательных организаций Кабардино-Балкарской республики

**Объект** **исследования:**

Качество образовательной деятельности 134 организаций различных видов, в том числе:

* Статусные школы (лицеи, гимназии,) - 5;
* СОШ – 97;
* ООШ – 2;
* Прогимназии, НШДС – 8;
* Вечерние школы-2;
* Детские сады- 11;
* Учреждения дополнительного образования детей – 9;

## Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

* контент-анализинформации на сайтах ОО, соответствие сайтов требованиямк структуре официального сайта ОО в нформационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (максимальный балл- 69);
* заполнение организацией - оператором анкет по каждой образовательной организации по 2 основным группам показателей:

1. Показатели, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (4 показателя)
2. Показатели, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (7 показателей)

(максимальный балл- 110);

* эксперимент «Контрольная закупка» для изучения поведения сотрудников ОО в условиях искусственно созданной квази-реальной ситуации;
* анкетирование **43840** потребителей образовательных услуг - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО по четырем основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации об ОО.
2. Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.
4. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания вОО.

(максимальный балл- 160).

Показатели каждого из критериев оценки качества образовательной деятельности ОО измеряются в баллах. Для ОО по каждому критерию подсчитывается общая сумма баллов и определяется соответствующий уровень: высокий (В), если сумма баллов по критерию составляет 70% и более от максимально возможного балла по данному критерию; средний (С) – от 40% до 70% и низкий (Н) – менее 40%.

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

# Мониторинг соответствия сайтов требованиям к структуре официального сайта ОО в нформационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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.

Интернет-сайты ОО 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 ОО и качестве предоставляемых услуг.

Для обеспечения возможности составления рейтинга сайтам общеобразовательных организаций начисляются рейтинговые баллы. За соответствие сайта каждому из требований к содержанию размещаемой на нем информации, в том числе за своевременность обновления информации, начисляется 1 рейтинговый балл. Начисленные баллы суммируются, после чего формируется список общеобразовательных организаций, в котором организации упорядочиваются по мере убывания суммы баллов.

Максимально возможное количество баллов составляет 69, что составляет 100%.

Исследование интернет-сайтов образовательных организаций проводилось 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 (анализ доброжелательности).

Средний показатель полноты, актуальности информации об образовательной организации, размещаемой на официальных сайтах по КБР составляет 79,2%.

В целом по итогам мониторинга сайтов 61,9% ОО, участвующих в независимой оценке качества образовательной деятельности, соответствуют требованиямк структуре официального сайта. 29,1% ОО соответствуют среднему уровню соответствия требованиямк структуре официального сайта.

Сайты с низкой степенью релевантности составляют 9%. Это является следствием ненадлежащего исполнения ответственными должностными лицами образовательных организаций требований законодательства в области образования, в части обеспечения открытости и доступности информации и отсутствия должного контроля со стороны руководства.

Результаты мониторинга соответствия сайтов требованиямк структуре официального сайта ОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» более детально представлены в диаграммах 1- 6. Результаты мониторинга соответствия требованиям размещения информации на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», относительно общеобразовательных организаций можно посмотреть на сайте ГБУ КБР «Центр мониторинга и статистики» Минобрануки КБР по ссылке http://kbrcmiso.ru/.

**Анкетирование образовательных организаций на основании анализа официального сайта обследуемой ОО и по «итогам контрольной закупки»**

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, на сайтах выявил, что:

- в 70,3% образовательных организациях представлена необходимая информация, в том числе в сети Интернет www.bus.gov.ru;

- на официальных сайтах 78,8% образовательных организаций имеется информация, соответствующая требованиям законодательства о педагогических работниках организации;

- в 67,2% образовательных организаций существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, на сайте ОО функционирует гостевая книга

*Проблемные вопросы:*

***-*** у 94,2% образовательных организаций, отсутствует обратная связь с потребителями образовательных услуг (отсутствует доступность взаимо- с получателями образовательных с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации; ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг).

По результатам блока показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» можно сделать следующее заключение:

- Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося) – равно или выше среднего по региону в 61,4% ОО.

- 76% ОО обеспечены лабораторным и демонстрационным оборудованием

- во всех образовательных организациях отсутствуют индивидуальные

образовательные программы;

62% ОО имеют лаборатории и/или мастерские для проведения практических занятий;

- 83,2% ОО имеют необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

- 67,9 % ОО не размещают на сайтах информацию о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации

*Проблемные вопросы:*

- У 10% ОО нет медицинского кабинета;

-9,5% не имеют спортивного зала;

- необходимо обратить внимание на обеспечение возможности

развития творческих способностей и интересов обучающихся по программам естественно-научной направленности;

- обеспечения предоставления детям с ОВЗ качественной психологической и коррекционно-педагогической помощи в образовательных учреждениях;

- создание специальных условий для получения образования детьми с ОВЗ с учетом их психофизических особенностей;

- создание доступной архитектурной среды

**Интернет-опрос потребителей образовательных услуг**

С целью выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых образовательных услуг был произведен интернет-опрос участников образовательного процесса. При проведении интернет- опроса были использованы показатели, определенные Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (Письмо Минобрнауки РФ от 15.09.2016 г № АП-87/02вн). В соответствии с данными рекомендациями оценка по показателям осуществляется в баллах (от 0 до 10 баллов). Всего 16 показателей объединенных в 4 критерия:

1. открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

В анкетировании приняли участие 43840 респондентов. Распределение участников интернет-опроса представлено на диаграмме 7.

***Диаграмма 7***

Рассмотрим полученные результаты оценки качества образовательной деятельности по каждому из критериев.

**I. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.**

В соответствии с полученными данными можно сделать вывод, что 84,2% респондентов удовлетворены полнотой и актуальностью информации, размещенной на сайте ОО.

3,1% участников образовательного процесса отмечают, что на сайтах их образовательных организаций информация либо полностью отсутствует, либо не актуальна.

***Диаграмма 8***

84,9% участников опроса считают исчерпывающей информацию, о педагогических работниках размещенную на сайте ОО.

1,9% респондентов не довольны представленной ОО информацией о педагогических работниках.

***Диаграмма 9***

Работой телефонов «горячей линии», возможностью взаимодействовать со школой по электронной почте, на сайте организации, посредством гостевой книги, возможность участвовать в онлайн-опросах довольны 69,4% респондентов.

***Диаграмма 10***

***Диаграмма 11***

В целом, анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности участников интернет-опроса качеством образовательной деятельности организаций (диапазон положительных ответов от 64,5 до 95,6%.

Комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность довольны от 70,6 до 95,6% участников опроса.

Больше всего вопросов у респондентов вызвали условия организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями.

Анализируя ответы, следует отметить достаточно высокую оценку (от 85,8% до 86,6%) получателями услуг доброжелательности, вежливости, компетентности работников образовательных организаций, что является одним из важнейших критериев оценки качества предоставляемых услуг.

Созданием условий для организации индивидуальной работы с учащимися довольны от 82 до 96% опрошенных.

80 - 91% участников интернет-опроса выразили свое довольство относительно возможностей организации по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Из представленных диаграмм видно, что результаты уровня удовлетворенности образованием в разрезе всех типов ОО являются высокими.

86,7% участников интернет-опроса выразили готовность рекомендовать свою школу родственникам и знакомым.

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий

оценки качества образовательной деятельности организаций представлены в диаграммах 12-24.

***Диаграмма12***

***Диаграмма13***

***Диаграмма14***

***Диаграмма15***

***Диаграмма16***

***Диаграмма17***

***Диаграмма18***

***Диаграмма19***

***Диаграмма20***

***Диаграмма 21***

***Диаграмма 22***

***Диаграмма 23***

***Диаграмма 24***

Таким образом, исходя из полученных данных, можно предположить, что:

- в целом организации, осуществляющие образовательную деятельность, участвующие в независимой оценке качества, являются востребованными организациями и в основном имеют высокий уровень удовлетворённости получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания;

- работники организаций в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы образования;

- организации имеют удовлетворительный потенциал развития качества современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их получателей;

- в основном, организации обеспечивают достаточно высокий уровень информационной открытости деятельности;

- спектр оказываемых организациями услуг и процессы их предоставления отвечают потребностям, интересам и индивидуальным возможностям и запросам большей части получателей образовательных услуг.

**Рекомендации:**

1. Обеспечить информационную открытость всех организаций в соответствии с современными требованиями, повышение уровня доступности информации для получателей услуг и включенности работников в развитие информационно- телекоммуникационных ресурсов.

2. Обеспечить доступность взаимодействия с получателями образовательных с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации; обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

2. Создать безопасные, комфортные и доступные условия оказания образовательных услуг, особенно для участников образовательных отношений с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья.

**Заключение**

Использование результатов НОКО позволит объективно отразить состояние образования в регионе, предоставить потребителям образовательных услуг достоверную информацию о состоянии образовательной деятельности в образовательных организация Кабардино-Балкарской республики, стимулировать ОО к принятию мер по повышению качества услуг и удовлетворенности потребителей.

**Рейтинг**

**образовательных организаций Кабардино-Балкарской Республики**

**по результатам независимой оценки качества**

**образовательной организации в 2016 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Высокий уровень** | **№№ п/п** | **Наименование ОО** | **Сумма баллов**  **(max.179)** |
| 16 | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа с. п. Псыкод" Урванского муниципального района | 145 |
|  |  |  |  |