

ОТЧЕТ

**по исполнению муниципального контракта
№ЦО/09 от 15 октября 2019 года
на оказание услуг по сбору и обобщению информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций, подведомственных
Комитету по образованию администрации
Волховского муниципального района
Ленинградской области в 2019 году**

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Курс образования»
(ООО «Курсобр»)

Руководитель проекта:
директор ООО «Курсобр»
В.С. Ильина

Москва, 2019

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием (ТЗ) муниципального контракта №ЦО/09 от 15 октября 2019 года на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций деятельности (далее – НОК УОД), подведомственных Комитету по образованию администрации Волховского муниципального района Ленинградской области в 2019 году, заключенного между МКУ «Центр образования Волховского района» администрации Волховского района Ленинградской области (далее – Заказчик) и ООО «Курсобр» (далее – Оператор), были проведены следующие работы:

Разработка методики проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности организаций.

1. Осуществление сбора, обработки и анализа информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий организациями, осуществляющими образовательную деятельность, включая:

- проведение социологического опроса не менее 40% получателей образовательных услуг – обучающихся от 14 лет, родителей или законных представителей (но не более 600 респондентов);

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,

- анализ информации о деятельности организаций, размещенной на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- анализ информации о деятельности организаций, представленной на информационных стендах в помещениях организаций, размещенной в брошюрах, буклетах;

- анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

2. Подготовка и предоставление Заказчику аналитического отчета о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности выполняется в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности проводится в соответствии с федеральными и региональными нормативно-правовыми документами, регламентирующими проведение НОК УОД:

1) Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95.2);

2) Федеральным законом от 21 июля 2014 года №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»;

3) Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05.12.2017 №392-ФЗ;

4) Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

5) Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 №54499;

6) Приказом Минфина России от 22.07.2015 №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

7) Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 №52409). Далее – Единый порядок расчета показателей;

8) Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. №52726;

9) Приказом Рособрнадзора от 29.05.2014 №785 (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

10) Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 №02-860 «О направлении методических рекомендаций»);

11) Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

12) Областной закон Ленинградской области от 24 февраля 2014 года №6-ОЗ «Об образовании в Ленинградской области» (с изменениями на 29 декабря 2018 года) (редакция, действующая с 9 января 2019 года);

13) Постановление Правительства Ленинградской области от 6 марта 2017 г. №47 «Об утверждении положения о комитете общего и профессионального образования Ленинградской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ленинградской области».

Сбор и обобщение информации, полученной в ходе анализа данных, размещенных на официальном сайте оцениваемой образовательной организации по общим критериям, таким как открытость и доступность информации, комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательность, вежливость работников, доступность услуг для инвалидов.

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Сбор данных проводился в ноябре 2019 г. сотрудниками ООО «Курсобр» был осуществлен мониторинг официальных сайтов образовательных организаций, сбор информации, осмотр организаций в соответствии с требованиями критериев, связанных с открытостью и доступностью информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, а также с комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, после чего был произведен расчет показателей согласно действующему законодательству в данной области, с учетом рекомендаций Министерства труда и социальной защиты РФ.

На сайте образовательных организаций была размещена анкета социологического опроса, разработанная сотрудниками ООО «Курсобр» с инструкцией по заполнению. Анкета разрабатывалась с учетом обновленных требований в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н. Заполнение анкет респондентами, обучающимися от 14 лет и их законными представителями, проходило в автоматизированном режиме с 11 по 20 ноября 2019 г.

МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

42 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27

1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,82
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			92,97
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,29
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,81
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,05
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,05
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,46
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,55
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,14

5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,52
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,67
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			88

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	38
Нейтральные	3
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	88

Значение индекса NPS чуть ниже 50, что говорит о среднем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 1 мнение респондента из категории «критик», который неудовлетворен уровнем организации доставки обучающихся (из с. Паша).

Итоговое значение критерия составляет 88 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность высокая. Выявлена удовлетворенность педагогическим составом и качеством реализуемых образовательных программ (много достижений, «медалистов»).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, цветовая палитра спокойная, шрифт и разного размера, и цветов, что позволяет хорошо воспринимать текст, общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций.

Взаимодействие с образовательной организацией по форме «Обратная связь» не реализовано в связи с отсутствием электронных сервисов на официальном сайте.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «История школы» размещена информация об истории образовательного учреждения с приложенными фотографиями; в рубрике «Воспитательная работа» раскрывает активную культурно-просветительскую деятельность: реализация программы «Школьное научное общество», в рамках этой программы проходят международные встречи (Встреча среди старшеклассников Свирицкой и Пашской школы со студентами из Бразилии), есть Школьный музей, есть страница «Школьные мероприятия», в которых представлены фотографии прошлых лет с фотоотчетами со школьных мероприятий; в рубрике «Фотоальбомы» размещено множество интересных фотографий, так же как и в «Школьные мероприятия 2019 - 2020 уч. год».

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Государственно-общественное управление» размещена неработающая гиперссылка «Совет Учреждения»; в

рубрике «Страница безопасности» под гиперссылкой «Паспорт безопасности МОБУ "Свирицкая СОШ"» открывается только одна-единственная страница, размещенная ссылка на «Памятка гражданам об их действиях при установлении уровней террористической опасности» не работает; в рубрике «Детский телефон доверия» размещены неработающие ссылки; в разделе «Основные сведения об ОУ» размещена ссылка на страницу «Решения о реорганизации», на странице которой есть документы, похожие на гиперссылки, но ими не являющиеся; также на этой странице размещены неработающие гиперссылки «Календарный учебный график работы МОБУ "Свирицкая средняя общеобразовательная школа" на 2018 - 2019 учебный год» и «Календарный учебный график дошкольной группы на 2018 - 2019 учебный год»; в разделе «Структура и органы управления ОУ» размещена неработающая гиперссылка «Положение об общешкольном родительском собрании»; в разделе «Федеральные государственные образовательные стандарты» на строках присутствуют серые полосы, которые мешают воспринимать текст, а также не работают размещенные гиперссылки.

Рекомендации

Необходимо обратить внимание на организацию доставки детей до школы (от пункта с. Паша).

Необходимо диверсифицировать спектр предлагаемых дополнительных образовательных программ, нужно дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных потребностей социума.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

В рубрике «Государственно-общественное управление» разместить работающую гиперссылку «Совет Учреждения». В рубрике «Страница безопасности» разместить полный документ «Паспорт безопасности МОБУ "Свирицкая СОШ"». Сделать работающей ссылкой на «ПАМЯТКА гражданам об их действиях при установлении уровней террористической опасности». В рубрике «Детский телефон доверия» разместить работающие ссылки. В разделе «Основные сведения об ОУ» размещена ссылка на страницу «Решения о реорганизации», на странице которой есть документы, на ней разместить работающие гиперссылки «Календарный учебный график работы МОБУ "Свирицкая средняя общеобразовательная школа" на 2018 - 2019 учебный год» и «Календарный учебный график дошкольной группы на 2018 - 2019 учебный год». В разделе «Структура и органы управления ОУ» разместить работающую гиперссылку «Положение об общешкольном родительском собрании». В разделе «Федеральные государственные образовательные стандарты» убрать серые полосы, также сделать работающими гиперссылки.

На официальном сайте наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь».