

**Общие сведения**

Независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОК ОД) проводилась в отношении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 14 «Олененок» (далее – МБДОУ «ДС № 14 «Олененок») (таблица 1).

 Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование образовательного учреждения | Юридический адрес,сайт | Руководитель образовательного учреждения,контакты |
| муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 14 «Олененок» | г. Норильск, ул. Нансена, 96, 663300 Сайт: <http://www.olenenok-norilsk.ru/> | Заведующий: Карпикова Марина ГригорьевнаКонтактные телефоны: 22-25-66Адрес электронной почты:mdou14@norcom.ru  |

**Методика и инструментарий исследования.**

**Контент-анализ** информации на официальном сайте образовательного учреждения.

**Анкетирование респондентов** – родителей, законных представителей обучающихся, для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг в отношении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения МБДОУ «ДС № 14 «Олененок».

**Период проведения исследования**:

оценка официального сайта МБДОУ «ДС № 14 «Олененок»: с 27.06. по 17.07.2017,

анкетирование респондентов: с 27.06. по 28.06.2017.

**Организация - оператор НОК ОД:** муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр» (таблица 2).

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Юридический адрес,сайт | Руководитель учреждения,контакты |
| муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр» | Юридический адрес: 663305, Красноярский край, г. Норильск, улица Кирова, дом 20аСайт: http://normc.ucoz.ru  | Директор:Шемрук Оксана ИвановнаКонтактные телефоны: 8(3919) 238849, 8(3919) 238850 Адрес электронной почты:it.center@norcom.ru |

**Основы, обеспечивающие проведение НОК ОД.**

* Распоряжение Администрации города Норильска Красноярского края от 28 мая 2015 г. № 3248 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск».
* Распоряжение начальника Управления общего и дошкольного образования Администрации города Норильска № 280-202 от 25.04.2017 «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных бюджетных, автономных образовательных учреждений, подведомственных Управлению общего и дошкольного образования Администрации города Норильска».
* Приказ Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
* Информация об учреждении, размещенная на официальном сайте МБДОУ «ДС № 14 «Олененок» в сети «Интернет».
* Решение заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск от 31.05.2017 по внесению изменений (дополнений) в план-график проведения НОК ОД в 2017 году.
* Документы МБДОУ «ДС № 14 «Олененок».
* Анкетирование респондентов.

**Исследуемый период:**2016-2017 учебный год

**Срок проведения НОК ОД:**июнь-июль 2017 года

НОК ОД учреждения осуществляется с целью 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 соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» НОК ОД проведена по четырем основным критериям:

* критерий № 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;
* критерий № 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;
* критерий № 3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»;
* критерий № 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации».

Анализ НОК ОД МБДОУ «ДС № 14 «Олененок» позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

В опросе приняли участие 209 респондентов.

Результаты НОК ОД по каждому из критериев представлены в таблице 3:

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерий  | Максимальный балл | Балл МБДОУ «ДС № 14 «Олененок» | % от максимально возможного количества баллов |
| Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 40 | 26,0 | 65% |
| Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 70 | 54,0 | 77,1% |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации | 20 | 19,6 | 98% |
| Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения | 30 | 30 | 100% |

**Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 1 показало, что:**

* удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте учреждения, 84,7% респондентов;
* устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте, 78,9% респондентов;
* удовлетворены уровнем доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений 75,6% респондентов;
* удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 77,5% респондентов.

**Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 2 показало, что:**

* удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением учреждения 78,0% респондентов;
* удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями охраны и укрепления здоровья обучающихся, считают, что учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности – 70,8% респондентов,
* удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями организации питания обучающихся – 97,1% респондентов;
* удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися 83,3% респондентов;
* 67,0% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются более 3 дополнительных образовательных программ для обучающихся;
* 11,5% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 3 дополнительные образовательные программы для обучающихся;
* 7,2% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 2 дополнительные образовательные программы для обучающихся;
* 12,9% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 1 дополнительная образовательная программа для обучающихся;
* 1,4% респондентов считают, что в образовательном учреждении не реализуются дополнительные образовательные программы для обучающихся;
* удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, 80,9% респондентов;
* удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении 82,3% респондентов;
* удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, 80,4% респондентов.

**Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 3 показало**:

* 86,1% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников учреждения;
* 86,1% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников учреждения.

**Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 4 показало, что:**

* удовлетворены материально-техническим обеспечением 81,3% респондентов;
* удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в 89% респондентов;
* готовы рекомендовать родственникам и знакомым 84,7 % респондентов.

Интегральный показатель по организации составил 8,57 баллов из 10 максимально возможных баллов.

**Итоговые данные по оцениванию учреждения приведены в таблице 4:**

Таблица 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Показатели** | **Балл за показатель МБДОУ «ДС № 14 «Олененок»** |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»** |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об образовательном учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  | 5,7 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках  | 8,2 |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения | 7,4 |
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательного учреждения) | 4,7 |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** |
| 2.1.  | Материально-техническое и информационное обеспечение по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательного учреждения в сравнении со средним по городу (в сопоставимых показателях) | 7,7 |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников) | 9,25 |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанников) | 9,75 |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ | 7,1 |
| 2.5. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях | 4,7 |
| 2.6  | Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи | 8,3 |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 6,7 |
| **3.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников»** |
| 3.1.  | Доброжелательность и вежливость работников | 10,0 |
| 3.2. | Компетентность работников | 9,6 |
| **4.** | **Критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения»** |
| 4.1. | Удовлетворение материально-техническим обеспечением учреждения | 10,0 |
| 4.2. | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | 10,0 |
| 4.3. | Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым | 10,0 |

Комплексный подход к проведению независимой оценки качества позволил обеспечить её эффективность и качество.

Сумма баллов по всем четырем критериям составила 129,6, что составляет 81,0% от максимально возможного количества баллов

**Предложения администрации МБДОУ «ДС № 14 «Олененок» по повышению качества работы образовательного учреждения по результатам НОК ОД:**

1. Провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне МБДОУ «Детский сад № 14 «Олененок» запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям.
2. Выявить причины недостаточно высокого показателя по критерию № 1 и устранить нарушения законодательства в части открытости и доступности информации об учреждении.
3. Разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы МБДОУ «Детский сад № 14 «Олененок» по результатам НОК ОД.
4. Разместить информацию о результатах НОК ОД и План мероприятий по улучшению качества работы МБДОУ «Детский сад № 14 «Олененок» в разделе «Независимая оценка качества образования» на официальном сайте в сети «Интернет».
5. Учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, при формировании программы развития МБДОУ «ДС № 14 «Олененок».

По улучшению качества информирования через официальный сайт учреждения:

1. Провести анализ официального сайта МБДОУ «ДС № 14 «Олененок» на соответствие его требованиям, утвержденным приказом Рособрнадзора № 785 от 29.05.2014 «Требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации».
2. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения, своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг, разместить информацию о порядке приема в образовательное учреждение, разместить положение о коллегиальных органах управления образовательным учреждением, разместить планы ФХД на 2018, 2019 года и отчеты по исполнению за 2015, 2016 год.
3. Представить информацию о педагогических работниках с указанием квалификации и опыта работы, ученой степени (при наличии), ученого звания (при наличии).
4. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о дополнительных образовательных программах, реализуемых в МБДОУ «ДС № 14 «Олененок», и организации индивидуальной работы с воспитанниками.
5. Своевременно освещать мероприятия на сайте учреждения, в том числе в рамках реализации программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности, информировать потребителей образовательных услуг об уровнях и результативности мероприятий.
6. Разместить информацию об оснащении МБДОУ «ДС № 14 «Олененок» оборудованием для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
7. Разместить на сайте информацию об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в МБДОУ «ДС № 14 «Олененок», и информацию о работе и возможностях получения психологической, логопедической, социальной помощи потребителями образовательных услуг.

По улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
2. Информировать потребителей образовательных услуг о реализации дополнительных образовательных программ в учреждении.
3. Организовать мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов, так как потребители образовательных услуг в недостаточной мере информированы об их деятельности в образовательном учреждении.

Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в учреждении**:**

1. Довести информацию о результатах НОК ОД до всех участников образовательных отношений и продолжить работу, направленную на развитие компетентностей персонала и работников МБДОУ «ДС № 14 «Олененок».
2. Представить опыт работы педагогического коллектива на муниципальном уровне по раскрытию способностей персонала и работников применять на практике имеющиеся знания, умения, опыт.

Предложения по повышению качества образовательной деятельности учреждения**:**

1. Развивать комфортные условия получения образовательных услуг в целях повышения качества обучения, развивать материально-техническую базу учреждения.
2. Продолжить системную деятельность по созданию условий для проявления работниками профессионализма и общечеловеческих ценностей при оказании образовательных услуг.
3. Организовать проведение различных мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов и информации, размещенной на сайте МБДОУ «ДС № 14 «Олененок».