

Муниципальное бюджетное
учреждение
«Методический центр»

663305, Красноярский край, г. Норильск,
улица Кирова, дом 20 а
тел. (3919) 23-88-49, 23-88-54
E-mail: it.center@norcom.ru

« 31 » 05 2017
Шемрук О.И. Шемрук

Общественный совет

по проведению независимой оценки
качества оказания услуг в сфере культуры,
социального обслуживания и образования
муниципальными учреждениями
муниципального образования город
Норильск.

« 31 » 05 2017
Л.А. Мотникова | *Шемрук* |

Результат независимой
оценки качества образовательной деятельности
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
«Средняя школа № 1 с углубленным изучением физики
и математики имени А.П. Завенягина»

Норильск, 2017

Общие сведения

Независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОК ОД, независимая оценка) проведена в отношении муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 1 с углубленным изучением физики и математики имени А.П. Завенягина» (далее – МБОУ «СШ № 1», учреждение) (таблица 1).

Таблица 1

Наименование учреждения	Юридический адрес, Официальный сайт МБОУ «СШ № 1»	Руководитель МБОУ «СШ № 1», контакты
муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 1 с углубленным изучением физики и математики имени А.П. Завенягина»	<i>Юридический адрес:</i> 663310, Россия, Красноярский край, город Норильск, район Центральный, улица Комсомольская, дом 6, а/я 627, http://www.school01.ru	<i>Директор:</i> Ломов Сергей Иванович <i>Контактные телефоны:</i> 8(3919) 481853, 8(3919) 429043 (директор), 8(3919) 467541, 8(3919) 429028 (приемная) <i>Адрес электронной почты:</i> moy01@mail.ru

Методика и инструменты НОК ОД.

Контент-анализ информации на официальном сайте учреждения.

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей обучающихся МБОУ «СШ № 1».

Период проведения НОК ОД:

- оценка информации, размещенной на официальном сайте МБОУ «СШ № 1»: с 17.05.2017 по 26.05.2017,

- анкетирование респондентов: с 12.05.2017 по 16.05.2017.

Организация-оператор НОК ОД: муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр» (далее – МБУ «МЦ»), (таблица 2).

Таблица 2

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

Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК ОД.

Федеральные:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.02.2016 № 172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации по независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на 2016-2018 годы и Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования».
- Приказ Рособранадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации».
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22.06.2015 № 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».

Муниципальные:

- Распоряжение Администрации города Норильска Красноярского края от 28.05.2015 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».

Методические:

– Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.04.2015 № АП-512/02 «О направлении методических рекомендаций по независимой оценке качества образования».

– Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Результаты НОК ОД МБОУ «СШ № 1».

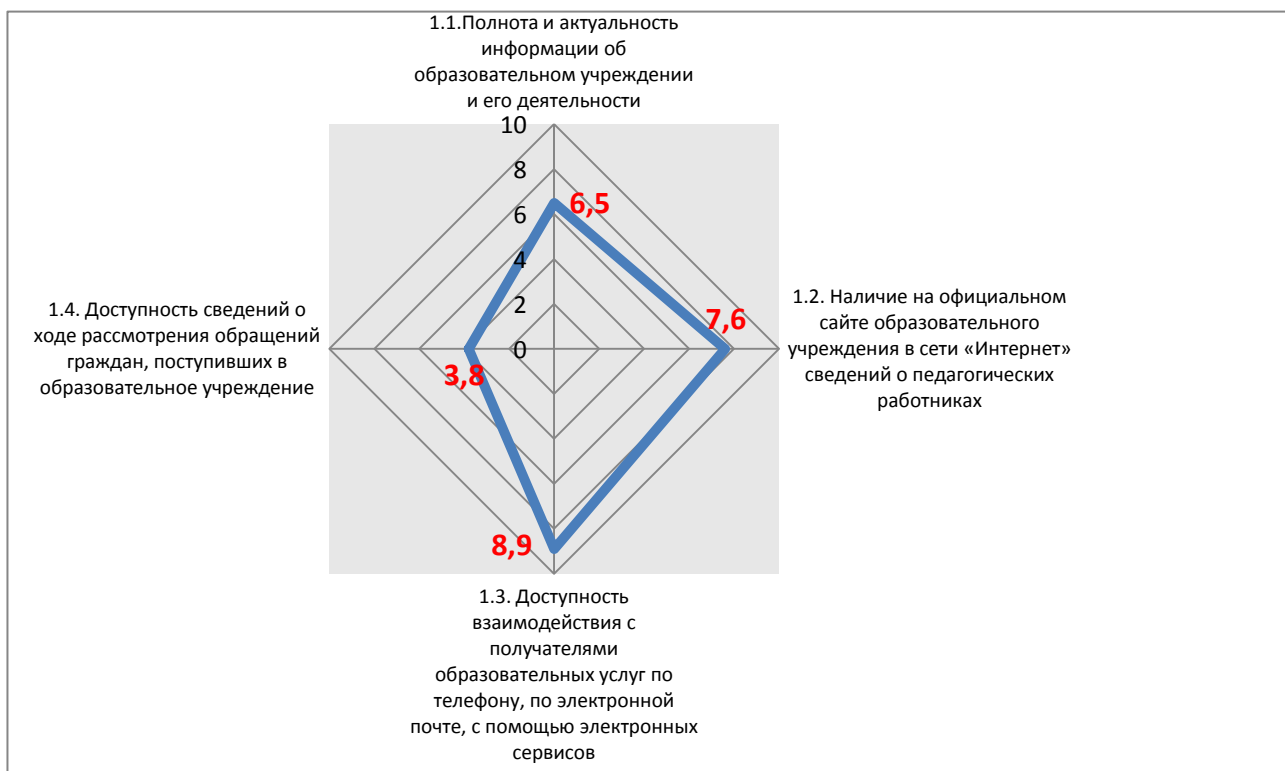
Критерий 1: «Открытость и доступность информации об учреждении, осуществляющем образовательную деятельность».

Оценка проведена методом сплошного просмотра содержимого страниц официального сайта учреждения с выявлением и фиксацией признаков наличия/отсутствия соответствующих текстов (контент-анализ), установления соответствия информации требованиям нормативных и правовых документов, степени удобства доступа к текстам для посетителей официального сайта. Результаты, полученные по критерию, представлены в таблице 3:

Таблица 3

Критерий 1	Максимальный балл	Балл МБОУ «СШ № 1»	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	26,7	66,75%

Результаты НОК ОД по каждому из показателей, входящих в критерий «Открытость и доступность информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность»:



Результаты анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МБОУ «СШ № 1»:

- удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте МБОУ «СШ № 1» 77,7% респондентов;
- 85,2% респондентов отметили, что их устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте,
- 83,5% респондентов удовлетворены уровнем и качеством доступности средств для организации взаимодействия с участниками образовательных отношений,
- удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 77,6% респондентов.

Несоответствия, выявленные в ходе изучения информации, размещенной на официальном сайте МБОУ «СШ № 1», показателям, характеризующим открытость и доступность:

- в подразделе «Основные сведения»: не соответствует название учреждения официальному наименованию в учредительных документах (должно быть указано со строчной буквы); отсутствует информация о месте нахождения МБОУ «СШ № 1» (адрес учреждения);
- в подразделе «Структура и органы управления образовательной организацией» отсутствуют сведения о коллегиальных органах управления учреждением, копии документов, регламентирующих деятельность коллегиальных органов;
- в подразделе «Образование»: отсутствует информация о реализуемых образовательных программах, не указаны учебные предметы, курсы, дисциплины (модули), практики, предусмотренные соответствующей образовательной программой; размещена не актуальная редакция основной общеобразовательной программы (после реорганизации МБОУ «СШ № 1» в 2016 году не внесены соответствующие изменения, не отражены в учебном плане программы вновь открытые специализированные классы); не размещены рабочие программы, за

исключением программы по предмету «Искусство (ИЗО)»; отсутствуют программы дополнительного образования;

- в подразделе официального сайта МБОУ «СШ № 1» «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав» не представлена информация: уровень образования и квалификации, фамилии, имена и отчества, занимаемые должности, преподаваемые дисциплины, ученые степени (при наличии), звания (при наличии), данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общий стаж работы, стаж работы по специальности. Информация частично в обобщенных данных представлена в отчете учреждения о результатах самообследования за 2016 год;

- в подразделе «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» соответствует информация о средствах обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся.

На официальном сайте отсутствуют сведения о порядке сроках и ходе рассмотрения обращений граждан.

Критерий 2: «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Оценка комфортности созданных условий осуществлялась методом сплошного просмотра содержимого страниц официального сайта учреждения с фиксацией признаков наличия/отсутствия соответствующих текстов (контент-анализ), соответствие информации требованиям нормативных и правовых документов, удобство доступа к информации для посетителей официального сайта.

Расчет показателей независимой оценки по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» осуществлялся по результатам отчета о самообследовании МБОУ «СШ № 1» за 2016 год и данных, представленных на официальном сайте учреждения (в сопоставимых со средними по городу показателями). Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 4:

Таблица 4

Критерий	Максимальный балл	Балл МБОУ «СШ № 1»	% от максимально возможного количества баллов
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70	47,6	67,86%

Результаты НОК ОД по каждому из показателей, входящих в оценку комфортности условий



Результаты анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МБОУ «СШ № 1»:

– удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением образовательного учреждения 81,2% респондентов;

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями охраны и укрепления здоровья обучающихся 52,9% респондентов, организацией питания обучающихся – 91,8% респондентов;

– удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении, для индивидуальной работы с обучающимися – 75,3% респондентов;

– 29,6% респондентов отмечают, что в образовательном учреждении реализуются 1 или более (до 3) дополнительных образовательных программ, 35,6% респондентов считают, что реализуются более 3 программ дополнительного образования различных направленностей, 8,6% респондентов считают, что в образовательном учреждении не реализуются программы дополнительного образования, 26,2% респондентов затруднились ответить на вопрос о количестве реализуемых программ дополнительного образования;

– удовлетворены условиями для развития индивидуальных творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, 87,2% респондентов, 28,6% респондентов считают, что учреждение оборудовано необходимыми спортивными сооружениями, реализуются программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;

– удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся – 80,9% респондентов;

– удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, 58,9% респондентов.

Несоответствия, выявленные в ходе изучения информации, размещенной на официальном сайте МБОУ «СШ № 1», показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. Не представлена исчерпывающая информация об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в МБОУ «СШ № 1», нет информации о работе и возможностях оказания психологической, логопедической, социальной помощи (более 40% респондентов оценили созданные условия неудовлетворительно, либо отметили существенные недостатки, либо затруднились ответить).

2. Сайт не содержит исчерпывающей информации о дополнительных программах, реализуемых в МБОУ «СШ № 1» (34,8% респондентов не располагают информацией о наличии таких программ).

3. Отсутствуют данные о том, что обучающиеся в 2016 – 2017 учебном году приняли участие (и/или стали призерами) в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях, мероприятиях ГТО, других массовых мероприятиях.

4. В недостаточной степени обеспечена доступность среды в МБОУ «СШ № 1» для маломобильных групп населения.

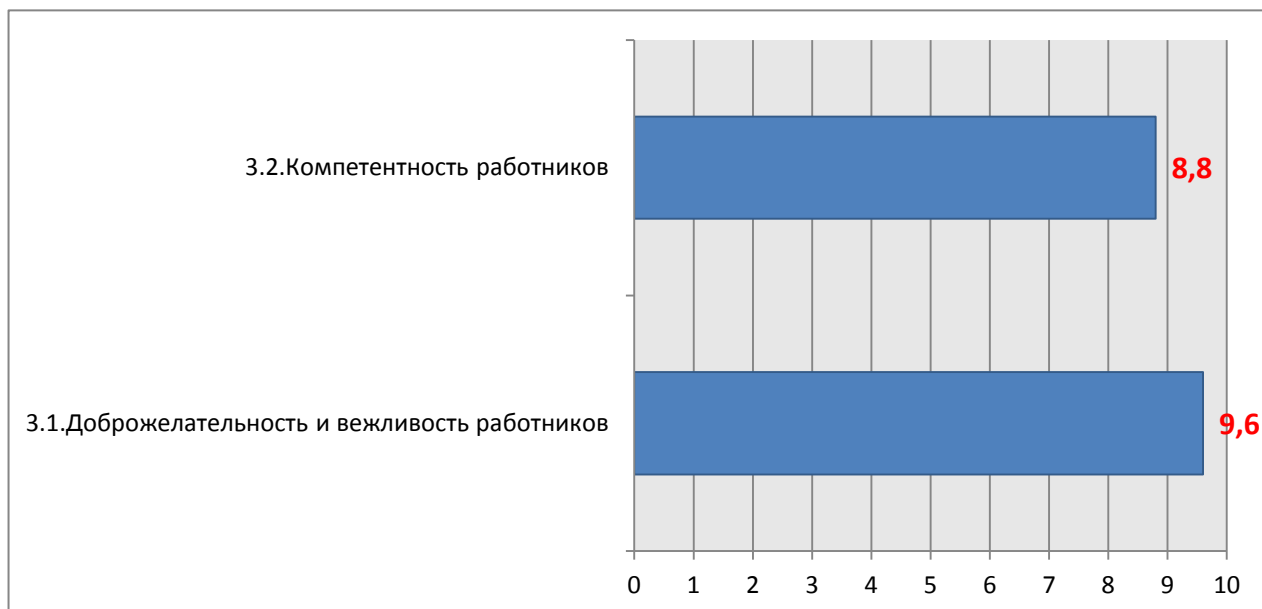
Критерий 3: «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации».

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов. Результаты, полученные по данному критерию представлены в таблице 5:

Таблица 5

Критерий 3	Максимальный балл	Балл МБОУ «СШ № 1»	% от максимально возможного количества баллов
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	18,4	92%

Результаты НОК ОД по каждому из показателей, входящих в оценку доброжелательств и компетентности работников



Результаты анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МБОУ «СШ № 1» по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации»:

- 99% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников МБОУ «СШ № 1»;
- 87,8% респондентов отмечают высокую компетентность работников МБОУ «СШ № 1».

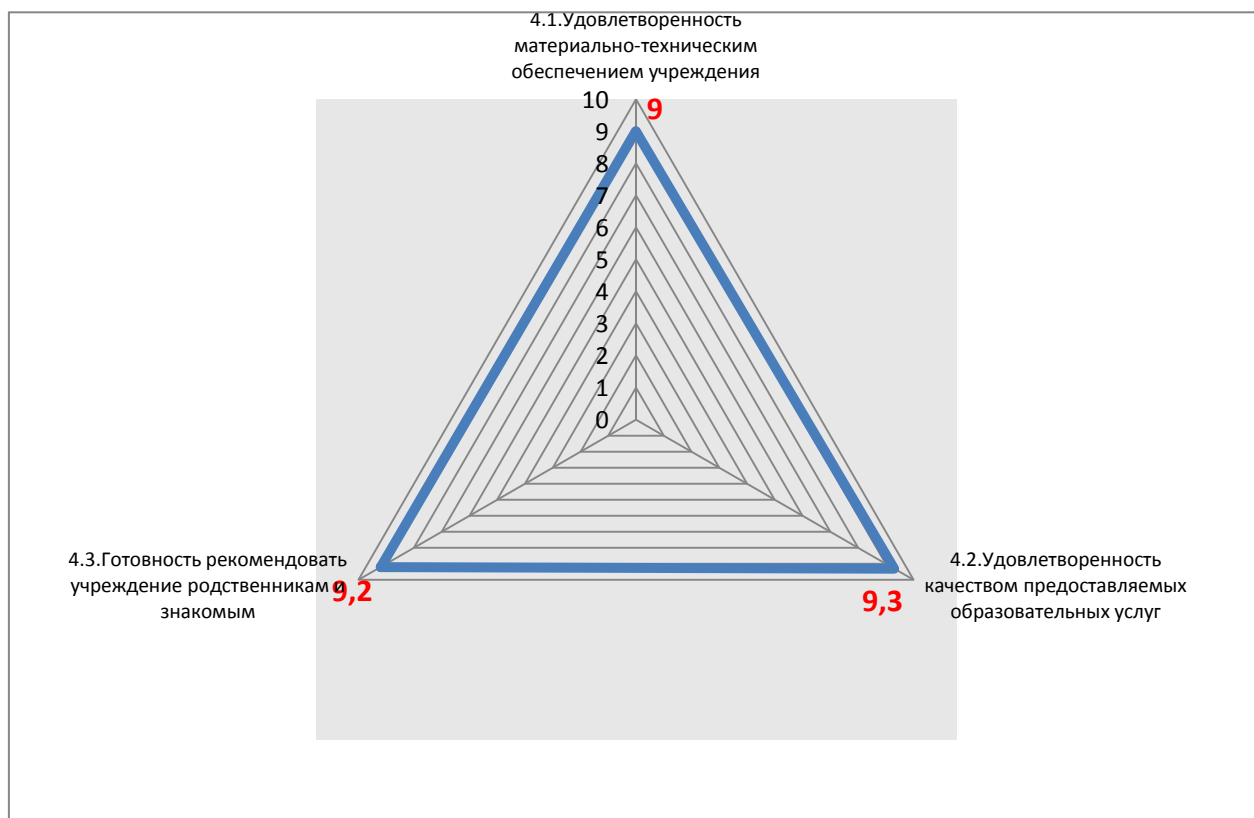
Критерий 4: «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения».

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов. Результаты, полученные по данному критерию представлены в таблице 6:

Таблица 6

Критерий 4	Максимальный балл	Балл МБОУ «СШ № 1»	% от максимально возможного количества баллов
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	27,5	91,67%

Результаты НОК ОД по каждому из показателей, входящих в оценку критерия удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения



Результаты анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МБОУ «СШ № 1» по критерию «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения»:

- удовлетворены материально-техническим обеспечением МБОУ «СШ № 1» 93,3% респондентов;
- удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в МБОУ «СШ № 1» 92,8% респондентов;
- готовы рекомендовать родственникам и знакомым для обучения МБОУ «СШ № 1» 97% респондентов.

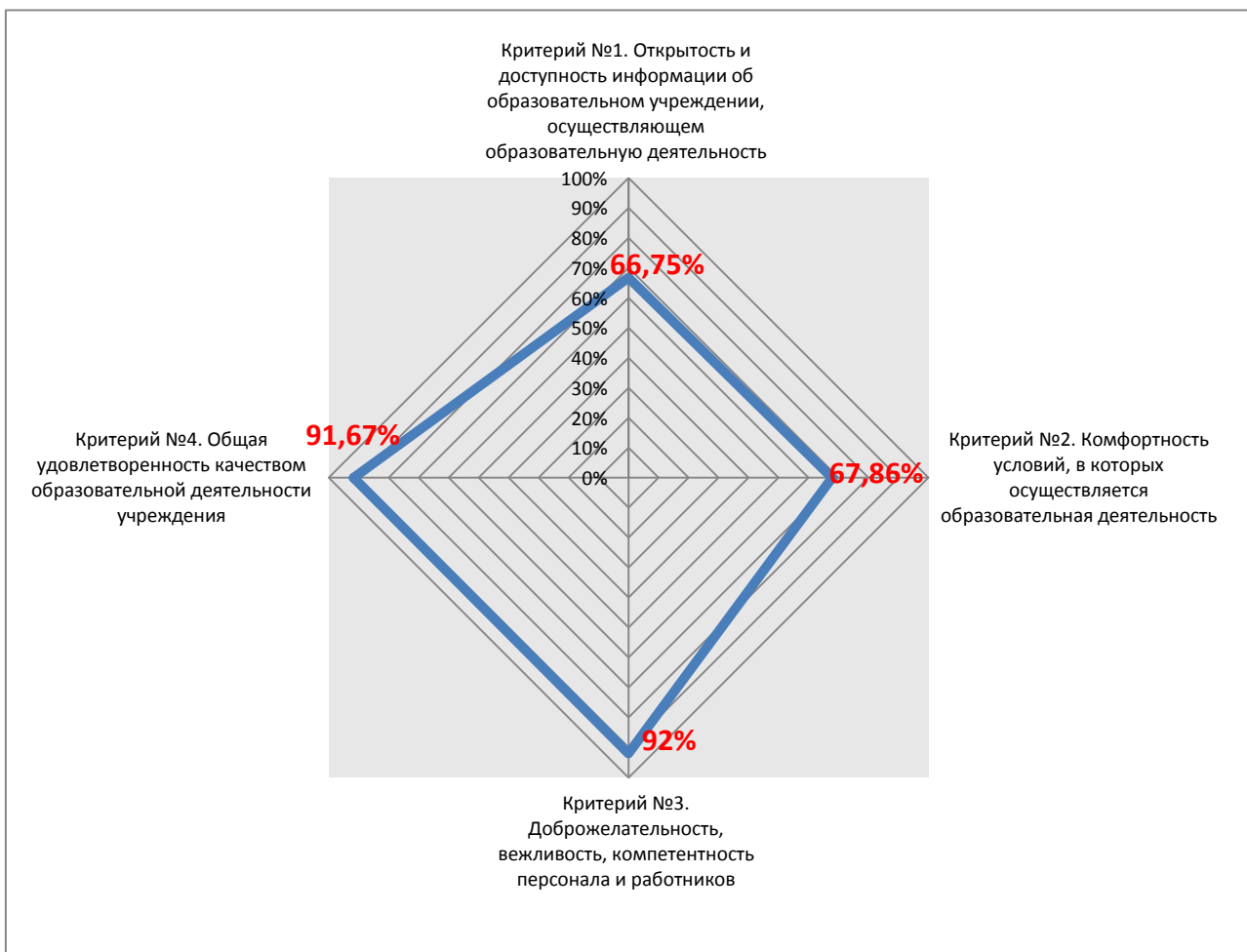
Выводы и рекомендации эксперта на основании результатов НОК ОД МБОУ «СШ № 1».

Значение интегрального показателя для образовательного учреждения рассчитывалось как сумма значений исходных показателей по 4 критериям (16 показателям) и представлена в таблице 7.

Таблица 7

Наименование МБ(А)ОУ	Открытость и доступность информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность (40 баллов)		Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (70 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников (20 баллов)		Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения (30 баллов)		Общее количество баллов (160 баллов)	
	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%
МБОУ	26,7	66,75	47,5	67,86	18,4	92	27,5	91,67	120,1	75,1

"СШ № 1"										
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Выводы эксперта:

1. В МБОУ «СШ № 1» осуществляется последовательная работа по развитию информационной открытости образовательного учреждения, обеспечению доступности и актуальности информации об образовательной деятельности на официальном сайте учреждения. В период работы эксперта с информацией на официальном сайте, технических сбоев и нарушений в работе не зафиксировано. Навигация официального сайта МБОУ «СШ № 1» удобна и соответствует требованиям.

Не разработана система дистанционного взаимодействия образовательного учреждения и граждан. Отсутствует возможность отслеживать ход рассмотрения обращения граждан.

2. Состояние и качество среды в которой осуществляется образовательная деятельность – соответствует основным требованиям и комфортна для потребителей услуг и участников образовательных отношений. Сумма показателей - 9 баллов (из максимальных 10). Высокий показатель свидетельствует о том, что информация о материально-техническом обеспечении МБОУ «СШ № 1» соответствуют требованиям.

3. Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательного учреждения, по оценке респондентов, высокий и способствует высокому качеству оказываемых образовательных услуг.

4. Анкетирование респондентов выявило высокий уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности МБОУ «СШ № 1».

Рекомендации эксперта:

1. Систематически осуществлять мониторинг информации на официальном сайте МБОУ «СШ № 1» (технический и содержательный).

2. Обеспечить доступность информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение. Возможность поиска и получения сведений о ходе рассмотрения обращений на официальном сайте учреждения.

3. Разместить на официальном сайте ранжированную информацию о жалобах, предложениях и вопросах, поступающих от граждан. Отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов.

4. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта МБОУ «СШ № 1», способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся. Информировать участников образовательных отношений о мероприятиях, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.

5. 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.

6. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении МБОУ «СШ № 1», своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг.

7. Обеспечить своевременность размещения актуальной информации на официальном сайте об образовательной деятельности учреждения. Размещать информацию о мероприятиях в рамках реализации программ дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности, об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в МБОУ «СШ № 1», и информацию о возможности получения психологической, логопедической, социальной помощи в учреждении.

8. Расширить спектр применения дистанционных технологий в том числе для организации работы с детьми с ОВЗ и инвалидов, индивидуальной работы с обучающимися.

9. Приобрести оборудование для создания доступной среды при организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов.