

**Муниципальное бюджетное  
учреждение  
«Методический центр»**

☒ 663305, Красноярский край, г.  
Норильск, улица Кирова, дом 20а  
тел. (3919) 23-88-49, 23-88-50  
E-mail: [it.center@norcom.ru](mailto:it.center@norcom.ru),  
[mc@norduo.ru](mailto:mc@norduo.ru)  
Сайт: <http://normc.ucoz.ru>

« 20 » 04 2017

Мельч 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

« 20 » 04 2017

Борис Н.А. Шоттимова

**Результаты  
проведения независимой оценки качества образовательной  
деятельности  
муниципального бюджетного общеобразовательного  
учреждения «Средняя школа № 24»**

Норильск, 2017

## I. Общие сведения

Независимая оценка качества образования (далее – НОК ОД) проводилась, в отношении муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 24» (далее – МБОУ «СШ № 24») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 24»	1 корпус ул. Хантайская Набережная, д.7, 2 корпус ул. Хантайская Набережная, д.1- А, поселок Снежногорск, 663335  Сайт: <a href="http://www.24school.ru/">http://www.24school.ru/</a>	Директор: Воронина Светлана Владимировна Контактные телефоны: 35-97-79; 35-96-65  Адрес электронной почты:  <a href="mailto:school24snow@yandex.ru">school24snow@yandex.ru</a>

## Методика и инструментарий исследования.

**Контент-анализ** информации на сайте МБОУ «СШ № 24».

**Анкетирование респондентов** – родителей, законных представителей обучающихся, для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг МБОУ «СШ № 24».

**Период проведения исследования:**

оценка сайта учреждения с 27.06.2017 по 17.07.2017,

анкетирование респондентов с 27.06.2017 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 20а  Сайт: <a href="http://normc.ucoz.ru">http://normc.ucoz.ru</a>	Директор: Шемрук Оксана Ивановна Контактные телефоны: 8(3919) 238849, 8(3919) 238850 Адрес электронной почты: <a href="mailto:it.center@norcom.ru">it.center@norcom.ru</a>

## 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 МБОУ «СШ № 24» 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 МБОУ «СШ № 24».

– 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».

В опросе приняли участие 108 респондентов.

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

Таблица 3

Критерий	Максимальный балл	Балл МБОУ «СШ № 24»	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	24,6	61,5%
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70	52,1	74,5%
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	19,8	99%
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	29,2	99,7%

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

- удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте учреждения, 64,8% респондентов;
- устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте, 51,9% респондентов;
- удовлетворены уровнем доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений 12,0% респондентов;
- удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 8,3% респондентов.

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

- удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением учреждения 82,4% 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 – 76,8% респондентов,
- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями организаций питания обучающихся – 97,2% респондентов;

- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися 85,2% респондентов;
- 72,2% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются более 3 дополнительных образовательных программ для обучающихся;
- 21,3% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 3 дополнительные образовательные программы для обучающихся;
- 5,6% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 2 дополнительные образовательные программы для обучающихся;
- 0,0% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 1 дополнительная образовательная программа для обучающихся;
- 0,9% 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, 93,3% респондентов;
- удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении 81,5% респондентов;
- удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, 79,6% респондентов.

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

- 73,1% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников учреждения;
- 62,0% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников учреждения.

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

- удовлетворены материально-техническим обеспечением 52,8% респондентов;
- удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в 72,2% респондентов;
- готовы рекомендовать родственникам и знакомым 80,6 % респондентов.

Интегральный показатель по организации составил 8,46 баллов из 10 максимально возможных баллов.

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

Таблица 4

№ п/п	Показатели	Балл за показатель МБОУ «СШ № 24»
1.	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>	
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательном учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте в информационно-	6,2

	телекоммуникационной сети «Интернет»	
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках	6,9
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	7,75
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)	3,8
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</b>	
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)	8,7
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)	8,3
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанников)	7,25
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	9,55
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	6,2
2.6.	Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	6,1
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	6,05
<b>3.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников»</b>	
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников	10,0
3.2.	Компетентность работников	9,8
<b>4.</b>	<b>Критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения»</b>	
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением	9,9

	учреждения		
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг		10,0
4.3.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым		10,0

Комплексный подход к проведению НОК ОД позволил обеспечить её эффективность и качество.

Сумма баллов по всем четырем критериям составила 126,4, что составляет 79% от максимально возможного количества баллов.

**Предложения администрации МБОУ «СШ № 24» по повышению качества работы учреждения по результатам НОК ОД:**

1. Провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне МБОУ «СШ № 24» запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям.

2. Выявить причины недостаточно высокого показателя по критерию № 1, 2 и устранить нарушения законодательства в части открытости и доступности информации об учреждении, комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

3. Разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы МБОУ «СШ № 24» по результатам НОК ОД.

4. Разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы МБОУ «СШ № 24» в разделе «Независимая оценка» на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

5. Учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, при формировании программы развития МБОУ «СШ № 24».

**По улучшению качества информирования через сайт учреждения:**

1. Провести анализ сайта МБОУ «СШ № 24» на соответствие его требованиям, утвержденным приказом Рособнадзора № 785 от 29.05.2014 «Требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации».

2. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения, посредством перевода документов организации в соответствие действующему законодательству, своевременного обновления размещенной информации: включить в самоанализ анализ показателей.

3. 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 с контактными телефонами и временем работы всех служб учреждения.

4. Представить информацию о педагогических работниках с указанием квалификации и опыта работы, ученой степени (при наличии), ученого звания (при наличии).

**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.

**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 МБОУ «СШ № 24».

2. Развивать материально-техническую базу организации, своевременно информировать потребителей образовательных услуг о результатах данной деятельности.

**По повышению качества образовательной деятельности учреждения:**

1. Развивать комфортные условия получения образовательных услуг в целях повышения качества обучения.

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 МБОУ «СШ № 24».