Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования в 2020 году

В соответствии с ч. 6 статьи 95_2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества осуществления образовательной деятельности организациями проводится общественными советами по независимой оценке качества не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

В соответствии с письмами министерства труда и социальной защиты Тульской области, которое является координатором проведения независимой оценки в регионе, от 06.02.2020 № 17-01-41/1358, от 24.04.2020 № 17-01-41/4616 в период 2018-2020 годов должен быть обеспечен 100% охват независимой оценкой качества как государственных, так и муниципальных организаций.

За период 2018 года независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями, подведомственными управлению образования администрации города Тулы, проведена в отношении 63 общеобразовательных организаций, что составляет 78,75% от общего числа подведомственных образовательных организаций.

В соответствии с ч. 6 статьи 95_2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, подведомственными управлению образования администрации города Тулы, в 2019 году не планировалось.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в отношении 9 дошкольных образовательных организаций (МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 2», МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 3», МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 4», МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 5», МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 6», МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 7», МАДОУ «Детский сад “Аленушка”», МБДОУ «Детский сад № 143», МБДОУ «Детский сад № 24»), 8 образовательных организаций дополнительного образования (МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и патриотического воспитания», МБУДО «Городской центр развития и научно-технического творчества детей и юношества», МБУДО «Центр психолого-педагогического и социального сопровождения», МБУДО «Центр внешкольной работы», МБУДО «Центр детского творчества» (п. Ленинский), МБУДО «Центр детского творчества» (г. Тула), МБУДО «Дом детского творчества», МБУДО «Детско-юношеский центр») и 1 муниципального учебного комбината (МБОУ «Межшкольный

учебный комбинат города Тулы») (21,25%), запланирована и проведена во II квартале 2020 года.

Сбор и обобщение информации о проведении независимой оценки в 2020 году поручен оператору ООО «Тульский образовательный центр», с которым заключен контракт от 13.04.2020 № 1 на оказание услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в городе Туле в 2020 году.

В ходе проведения независимой оценки в соответствии с требованиями п. 4 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, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н, в ходе анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников – получателей услуг опрошено 6359 респондентов.

Независимая оценка качества образовательной деятельности проводилась по четырем основным критериям, утвержденных приказом Министерства просвещения России от 13.03.2019 № 114:

- открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- удовлетворенность условиями осуществления и качеством образовательной деятельности.

Процедура независимой оценки включала проведение социологических опросов участников образовательного процесса, анализ информации, размещенной на сайтах образовательных учреждений, работу со статистическими показателями деятельности и результатами самообследования образовательных учреждений.

В результате проведенной работы организацией-оператором обозначены проблемные вопросы, влияющие на качество образовательной деятельности в образовательных учреждениях города Тулы.

Как показывают результаты оценки, деятельность образовательных организаций в городе Туле по показателю, характеризующему открытость и доступность информации, в основном соответствует предъявляемым требованиям (91,5 баллов из 100), как в дошкольных образовательных учреждениях (91,1), так и в системе дополнительного образования (91,8). Все учреждения имеют официальные сайты, в свободном доступе находится вся необходимая информация для получателей образовательных услуг.

Отмечена полнота и актуальность всей размещенной информации на официальных сайтах образовательных организаций в сети Интернет. На каждом имеются в наличии сведения о деятельности образовательной организации, сведения о структуре организации и органах её управления, сведения о педагогических и административных работниках, представлены необходимые нормативные документы об организации, размещена информация о реализуемых образовательных программах, численности обучающихся, сроках обучения. Дана характеристика условий по организации питания, охраны здоровья обучающихся, доступа в здание. На сайтах присутствует информация о финансово-хозяйственной деятельности и материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации. Представлены сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, вакантных местах. Полностью представлена информация по предоставлению платных услуг (если такие услуги предоставляются).

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами, в среднем по муниципальной системе образования оценивается на 95 баллов (из 100 возможных), для дошкольных учреждений образования – 94 балла, для учреждений дополнительного образования – 95,5.

Выявленные недостатки касаются в основном технического исполнения, оформления представленной информации: не на всех сайтах информация представлена понятно и доступно для получателей услуг (родителей, законных представителей обучающихся). Отдельные замечания есть по содержанию информации: не всеми организациями указаны условия доступности в здания, условия для получения образовательных услуг детьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми-инвалидами. Также в отдельных образовательных организациях есть недочеты в предоставлении сведений о реализуемых образовательных программах (отсутствует прямая ссылка на размещенные программы, нет аннотации, описания программ).

На сайтах всех образовательных организаций представлена информация о дистанционных способах взаимодействия: указаны контактные телефоны, адрес электронной почты, имеются электронные сервисы для обратной связи (электронная приемная). Однако не на всех сайтах в онлайн-доступе размещена анкета для выражения получателями услуг (родителями, законными представителями обучающихся) своего мнения и удовлетворенности получаемыми услугами и условиями в образовательной организации. Таким образом, средний показатель по

дистанционным формам взаимодействия составил 97 баллов (из 100 возможных).

85 % опрошенных родителей полностью удовлетворяет содержание представленной на сайтах и стендах информации о деятельности образовательной организации и способах дистанционного взаимодействия.

Комфортность условий в образовательных организациях получила в основном высокие оценки – от 89 до 97 баллов (из 100 возможных).

Все дошкольные образовательные учреждения и учреждения дополнительного образования отвечают требованиям независимой оценки по обеспечению в организации комфортных условий, а именно:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

Средний показатель удовлетворенности родителей комфортностью условий составляет 87,1 %. Высказывались пожелания по поводу состояния санитарно-гигиенических помещений, пожелания по проведению ремонтных и косметических работ, переоснащению кабинетов новым техническим оборудованием.

Многие респонденты отмечают необходимость вложений в ремонт зданий образовательных учреждений в виде их реконструкции или строительства дополнительных площадей, ремонт спортивных сооружений, покрытий на территории учреждений, подходов к учреждениям. Отдельным предложением высказано пожелание в обновлении оборудования наружных игровых зон, оснащение новым игровым оборудованием. Также респондентов беспокоит вопрос контроля за состоянием городских коммуникаций (в частности, канализационных люков) вблизи образовательных учреждений. Кроме этого, поднимается вопрос о дооборудовании систем безопасности территорий образовательных учреждений (установка видеокамер, домофонов на входные калитки).

Таким образом, средний показатель комфортности условий по городу составляет 93,5 баллов (от 100 возможных), причем в дошкольных образовательных учреждениях он несколько выше, чем в учреждениях дополнительного образования (94 и 93 балла соответственно).

В образовательных организациях созданы удовлетворительные условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Во всех образовательных организациях услуги доступны для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, но материально-техническая база сформирована только частично. Среднее значение показателя, характеризующего доступность образовательной деятельности для инвалидов, составляет в дошкольных образовательных учреждениях – 83 балла, а в учреждениях дополнительного образования – 71.

Доля родителей (получателей образовательных услуг), удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов, среди опрошенных составляет 69 % (в дошкольных образовательных учреждениях – 71,6 %, в учреждениях дополнительного образования – 66,1 %).

Отмечены достаточно высокие показатели оценки родителями педагогического персонала образовательных организаций. В среднем по городу 88 % опрошенных родителей положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников организации,

Чуть выше показатели удовлетворенности в дошкольных образовательных учреждениях – 90 %, среди опрошенных в учреждениях дополнительного образования этот показатель составляет 87 %.

Рекомендовать своим знакомым и родственникам образовательную организацию готовы 97,5 % опрошенных (96,8 % родителей воспитанников детских садов и 98,2 % родителей детей, посещающих объединения в учреждениях дополнительного образования).

График работы организации удовлетворяет 87 % опрошенных, как в дошкольных образовательных учреждениях, так и в системе дополнительного образования.

В целом условиями оказания образовательных услуг в организации удовлетворено 87 % опрошенных родителей (87,7 % родителей воспитанников детских садов и 86,5 % родителей детей, посещающих объединения в учреждениях дополнительного образования).

Таким образом, показатель, характеризующий удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности составляет по городу 90 баллов (от 100 возможных).

Выводы и рекомендации

В целом, можно говорить о достаточно высокой оценке учреждений дошкольного и дополнительного образования независимым оператором.

Деятельность всех образовательных организаций является открытой.

При этом отмечены некоторые недостатки в предоставлении информации о деятельности образовательной организации на сайте,

требуется доработать оформление и техническое решение, чтобы получателю образовательных услуг проще было ориентироваться и находить нужную информацию.

Работу на сайтах по предоставлению актуальных и полных сведений об образовательной организации и её деятельности следует провести всем образовательным организациям; МБДОУ ЦРР-д/с №№ 2, 3, 5, 6, МБДОУ № 143, МАДОУ «Аленушка», МБУДО ЦДТ Ленинский, МБУДО ГЦРиНТТДиЮ, МБОУ «МУК г. Тулы» рекомендовано дополнить информацию в соответствии с перечнем требований о локальных документах, программах и условиях образовательной деятельности.

Не везде на сайтах образовательных организаций предоставлены технические возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о предоставляемых услугах и условиях осуществления образовательной деятельности. МБДОУ ЦРР-д/с №№ 2, 3, 6, 7, МБОУ «МУК г. Тулы», МБУДО «Центр ППСС» надо рассмотреть организацию на сайте онлайн-опросов с целью выявления мнения получателей образовательных услуг, оценки степени удовлетворенности.

Ожидания родительской общественности в отношении условий и комфорта образовательного процесса достаточно высокие. Хотя во всех образовательных организациях обеспечены необходимые комфортные условия, многие родители считают их недостаточными, указывают на необходимость ремонтных работ в здании, обновления материально-технической базы учреждения. В МБУДО ЦДТ, МБУДО ГЦРиНТТДиЮ, МБОУ «МУК г. Тулы» родителей, неудовлетворенных комфортностью условий, более половины, что указывает на многие недостатки в оснащении и состоянии данных образовательных организаций. Также средние показатели удовлетворенности комфортностью условий отмечены в МБДОУ № 143 (59 %), МБДОУ ЦРР-д/с № 2 (60 %), МБДОУ ЦРР-д/с № 4 (64 %), МАДОУ «Аленушка» (66,5 %). В остальных образовательных организациях родители, удовлетворенные комфортностью условий, составляют абсолютное большинство среди опрошенных.

Всем образовательным организациям можно рекомендовать провести анализ условий и материально-технического развития за последние три года, рассмотреть возможность организации дополнительных условий для получения образования детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья, наметить план мероприятий по созданию (развитию) доступной среды. Учреждениям дополнительного образования – расширить перечень программ дополнительного образования для детей-

инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе реализуемых дистанционно.

Большинство опрошенных родителей (80-95 %) считают отношение педагогов и других работников доброжелательным, вежливым и выражают удовлетворенность в целом условиями оказания образовательных услуг. МБУДО ГЦРиНТТДиЮ, где доля родителей, удовлетворенных вежливостью, доброжелательностью обращения и в целом оказанием образовательных услуг, составляет менее половины – 40-47 %, рекомендовано провести опрос среди родителей с целью выявления мнения о работе учреждения, предложений и замечаний по организации образовательного процесса.

По итогам проведенной независимой оценки качества образовательной деятельности сформирован рейтинг дошкольных образовательных учреждений и учреждений дополнительного образования.

Рейтинг дошкольных образовательных учреждений по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования в 2020 году

Название образовательной организации	Итоговый показатель оценки качества по организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников в организации	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности
		максимальное значение показателя - 100				
МБДОУ ЦРР-д/с № 6	93,28	92,7	97	86,8	94,4	95,5
МБДОУ ЦРР-д/с № 7	92,46	89,8	94	95,5	93,4	89,6
МБДОУ ЦРР-д/с № 3	92,16	90,4	95,5	89,5	91,8	93,6
МБДОУ ЦРР-д/с № 5	92,14	93	95,5	85,3	93,2	93,7
МБДОУ ЦРР-д/с № 4	89,58	93,6	95,5	75,2	91,2	92,4
МАДОУ «Аленушка»	88,66	91,4	94,5	75,8	90	91,6
МБДОУ ЦРР-д/с № 2	86,86	88,7	93	74	89,6	89
МБДОУ № 24	86,4	91,2	89,5	87,7	79	84,8
МБДОУ № 143	83,9	88,6	89	73,7	84,6	83,6

Рейтинг учреждений дополнительного образования по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования в 2020 году

Название образовательной организации	Итоговый показатель оценки качества по организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников в организации	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности
		максимальное значение показателя - 100				
МБУДО ДДТ	96,12	96,4	97	95,5	96	95,7
МБУДО ЦВР	92,2	94,8	95,5	87,4	90,2	93,1
МБУДО ЦДЮТиПВ	92,16	97,6	96,5	74,9	95,8	96
МБУДО «Центр ППСС»	90	88,4	94,5	82	93	92,1
МБУДО ДЮЦ	89,4	95,2	95	72,2	92	92,6
МБУДО ЦДТ	88,36	96,4	97	62,3	91,6	94,5
МБУДО ЦДТ Ленинский	86,1	92,6	94,5	59,1	92,2	92,1
МБОУ МУК г. Тулы	82	90,4	94,5	46,5	86,2	92,4
МБУДО ГЦРиНТТДиЮ	63,6	74,2	72,5	62,3	47,2	61,8