

**Информация о работе
общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы
МБОУ «ЦО № 21»
за 3 и 4 кварталы 2018 года**

В течение июля – декабря 2018 года общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы ОО функционировал на основании приказов по МБОУ «ЦО № 21» от 07.12.2017 № 176-а "Об утверждении состава и планов деятельности общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы центра образования на 2018 год", от 07.12.2017 № 177-а "Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг центром образования по итогам проведения независимой оценки в 2017 году".

На основании данных приказов в период с сентября по ноябрь 2018 года общественным советом проводился мониторинг независимой оценки качества образовательной деятельности на уровне основного общего образования. В сентябре 2018 года был откорректирован инструментарий для проведения исследования (актуализирована анкета для родителей «Независимая оценка качества работы Центра образования. Оценка качества предоставления услуг»), в октябре-ноябре было проведено анкетирование родителей (законных представителей) школьников, в декабре подведены итоги анкетирования.

В выборочном анкетировании родителей школьников, обучающихся в центре образования на уровне основного общего образования (95 чел.) Результаты анкетирования были изложены в итоговой аналитической справке (декабрь 2018 г.).

Результаты проведенного исследования таковы:

**КРИТЕРИЙ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ,
РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ»**

1. По критерию «Полнота и актуальность информации, размещенной на официальном сайте» 64 чел. из опрошенных (67%) оценили деятельность центра образования на «отлично», 28 чел. (29%) – оценкой «хорошо», 3 чел. (3%) – «удовлетворительно».
2. 79% родителей (75 чел.) оценили наличие сведений о педагогических работниках оценкой «отлично», 18 чел. (19%) – оценкой «хорошо», 2 чел. (2%) – оценкой «удовлетворительно».
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации, 100% ответивших на вопрос оценили «хорошо» и «отлично».
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию, 45 человек (47%) оценили работу ОУ оценкой «отлично», 39 чел. (41%) - оценкой «хорошо», 11 чел. (12%) отметил доступность информации по данному критерию как «удовлетворительную».
5. 89 человек из 93 оценивших доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (96%), выбрали оценки «отлично» и «хорошо».

КРИТЕРИЙ «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1. Материально-техническое и информационное обеспечение ОУ оценкой «отлично» и «хорошо» оценили 76 чел. (80% опрошенных), оценкой «удовлетворительно» - 19 чел. (20%).
2. По критерию «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся» 79 человек (83%) оценили деятельность ОУ «отлично» (59 чел, 62%) и «хорошо» (20 чел, 21%), 16 чел. (17%) - оценкой «удовлетворительно».
3. Организация питания 61 респондентом (64%) была оценена как «отлично» и «хорошо», 32 респондентами (34%) – удовлетворительно, 2 респондентами (2%) – «плохо».
4. 79% (75 чел.) опрошенных посчитали достойной оценки «хорошо» и «отлично» деятельность ОУ по созданию условий для индивидуальной работы с обучающимися, для 20 (21%) опрошенных данная работа достойна оценки «удовлетворительно».
5. Наличие дополнительных образовательных программ 76 респондентов оценили на «отлично» и «хорошо» (80%), однако имеется три оценки «неудовлетворительно» (3%) и 16 оценивших данную работу ОУ «удовлетворительно» (17%).
6. 86 чел. (92%) дали оценку «хорошо» и «отлично» наличию в центре образования возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, 9 чел. (8%) – оценку «удовлетворительно».
7. 74 чел. (78%) оценили «хорошо» и «отлично» наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, 16 чел. (17%) – «удовлетворительно», 5 чел. (5%) – «плохо».
8. На 78 чел. из 89 ответивших на данный вопрос (88%) удовлетворенных работой ОУ по созданию условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов приходится 11 чел. (12%) оценивших данные условия оценкой «удовлетворительно».

КРИТЕРИЙ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ»

1. Полностью устраивает доброжелательность и вежливость сотрудников 74 респондента (78%), оценку «в целом хорошо» поставили 7 чел. (7%), 12 чел. (13%) оценили этот критерий деятельности ОУ как «удовлетворительно». Имеются два респондента, оценивших деятельность ОУ по данному критерию как «плохо» и «неудовлетворительно» (2%).
2. 84 чел. (89%) удовлетворены компетентностью работников ОУ, 11 чел. (12%) считают ее недостаточной (оценка «удовлетворительно»).

КРИТЕРИЙ «ОБЩАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ»

1. 76 чел. (80%) полностью устраивает материально-техническое обеспечение организации, 13 чел. (14%) оценили эти условия «в целом хорошо», 1 чел. (1%) считает их удовлетворительными.
2. Качество предоставляемых образовательных услуг 65 респондентов (68%) полностью устраивает, 25 чел. (26%) считают достойным оценки «в целом хорошо», 5 чел. (6%) считают удовлетворительным.
3. 90 чел. (95%) готовы рекомендовать центр образования своим родственникам и знакомым.

ВЫВОДЫ:

В целом оценка деятельности центра образования по предоставлению образовательных услуг на уровне дошкольного образования достаточно высока – от 70 до 100% респондентов оценили работу ОУ оценкой «хорошо» и «отлично».

Наиболее высоко родители (законные представители) обучающихся оценили качество деятельности центра образования по предоставлению образовательных услуг по следующим критериям:

- наличие в центре образования возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг;
- полнота и актуальность информации, размещенной на официальном сайте организации.

Однако были выявлены некоторые проблемы. Так, менее всего родители школьников 5-9 классов удовлетворены деятельностью ОУ по следующим критериям:

- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся;
- доброжелательность и вежливость сотрудников.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. Директору центра образования провести совещание с представителями педагогического коллектива по вопросу необходимости беспрекословного выполнения Кодекса педагогической этики ОО, доброжелательного и вежливого обращения с коллегами, обучающимися и их родителями.
2. Заместителю директора по учебно-воспитательной работе Куприной С.В. взять под контроль:

- организацию работы по организации для обучающихся на дому школьников курсов внеурочной деятельности в соответствии с их интересами и заявлениями родителей (законных представителей);
 - анализ запросов родителей детей-инвалидов и школьников, обучающихся на дому по состоянию здоровья, по необходимости оказания детям данной категории психолого-педагогической и социальной помощи.
3. Педагогу-психологу Тагановой А.С. провести исследование по вопросу потребности педагогов в оказании психологической поддержки в профессиональной деятельности.

Кроме проведенного исследования, Общественным советом были рассмотрены итоги независимой оценки качества образовательной деятельности центра образования по итогам муниципального мониторинга. Данное исследование показало высокий рейтинг центра образования в отношении качества образовательной деятельности: из возможных 160 баллов ОО имеет оценку 146,1. Наиболее весомыми показателями является стопроцентная удовлетворенность опрошенных родителей школьников по следующим критериям:

- качество образовательных услуг;
- доброжелательность и вежливость работников организации;
- компетентность работников организации;
- готовность рекомендовать образовательную организацию знакомым и родственникам (справка прилагается).

Предложенные по итогам мониторинга рекомендации (продолжить работу по созданию комфортных условий для обучения и воспитания, в том числе по организации условий для образования и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья; рассмотреть возможность реализации программ художественной и туристско-краеведческой направленности) были взяты в качестве руководства к действию на период 2019-2020 гг.

Председатель Совета

Е.В. Кислякова

