УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Курсобр»

_____/ В.С. Ильина /

«12» декабря 2019 г.

ОТЧЕТ

по исполнению муниципального контракта
№ЦО/09 от 15 октября 2019 года
на оказание услуг по сбору и обобщению информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций, подведомственных
Комитету по образованию администрации
Волховского муниципального района
Ленинградской области в 2019 году

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Курс образования»
(ООО «Курсобр»)

Руководитель проекта:
директор ООО «Курсобр»
В.С. Ильина

Москва, 2019

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием (ТЗ) муниципального контракта №ЦО/09 от 15 октября 2019 года на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций деятельности (далее – НОК УОД), подведомственных Комитету по образованию администрации Волховского муниципального района Ленинградской области в 2019 году, заключенного между МКУ «Центр образования Волховского района» администрации Волховского района Ленинградской области (далее – Заказчик) и ООО «Курсобр» (далее – Оператор), были проведены следующие работы:

Разработка методики проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности организаций.

1. Осуществление сбора, обработки и анализа информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий организациями, осуществляющими образовательную деятельность, включая:

- проведение социологического опроса не менее 40% получателей образовательных услуг – обучающихся от 14 лет, родителей или законных представителей (но не более 600 респондентов);
- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,
- анализ информации о деятельности организаций, размещенной на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- анализ информации о деятельности организаций, представленной на информационных стендах в помещениях организаций, размещенной в брошюрах, буклетах;
- анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

2. Подготовка и предоставление Заказчику аналитического отчета о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности выполняется в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности проводится в соответствии с федеральными и региональными нормативно-правовыми документами, регламентирующими проведение НОК УОД:

1) Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95.2);

2) Федеральным законом от 21 июля 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

3) Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05.12.2017 №392-ФЗ;

4) Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

5) Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 №54499;

6) Приказом Минфина России от 22.07.2015 №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»;

7) Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 №52409). Далее – Единый порядок расчета показателей;

8) Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н «Об утверждении 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», зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. №52726;

9) Приказом Рособрнадзора от 29.05.2014 №785 (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

10) Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза Министерства образовании и науки Российской Федерации от 14.09.2016 №02-860 «О направлении методических рекомендаций»);

11) Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

12) Областной закон Ленинградской области от 24 февраля 2014 года №6-ОЗ «Об образовании в Ленинградской области» (с изменениями на 29 декабря 2018 года) (редакция, действующая с 9 января 2019 года);

13) Постановление Правительства Ленинградской области от 6 марта 2017 г. №47 «Об утверждении положения о комитете общего и профессионального образования Ленинградской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ленинградской области».

Сбор и обобщение информации, полученной в ходе анализа данных, размещенных на официальном сайте оцениваемой образовательной организации по общим критериям, таким как открытость и доступность информации, комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательность, вежливость работников, доступность услуг для инвалидов.

МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского муниципального района»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности

616 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	24,45
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,47
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов $К^1$			***81,92***
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,81
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов $К^2$			***93,02***
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	29,04
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов $К^3$			***93,04***

Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,61
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,94
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,92
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			***99,47***
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,94
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,68
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,43
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			***92,05***
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			**92**

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	471
Нейтральные	113
Неудовлетворенные (Критики)	32
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	71

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 32 ответа в категории «критик», 25 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 3 респондента выразили неудовлетворенность материально-технических условий (недостаточная материальная база, стесненные условия, недостаточные санитарно-гигиенические условия), 2 респондента неудовлетворены спектром представленных образовательных программ, длительностью и частотой проводимых занятий, 1 респондент отметил близость к проживанию, 1 респондент отметил, что есть и другие образовательные организации в городе.

Итоговое значение критерия составляет 92 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского муниципального района» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, созданная благоприятная, творческая атмосфера. Выявлена удовлетворенность качеством реализуемых образовательных услуг (спектром реализуемых программ, достижений). Удовлетворенность организационными условиями (расписание, организация мероприятий, в т.ч. выездных).

Рекомендации

Основной проблемой выявлено недостаточность материально-технических условий. Необходимо продолжить улучшение материально-технического обеспечения: ремонт внутренних помещений, более современное оборудование (например, новые микрофоны и музыкальный центр в кабинет вокала). Изыскать возможность увеличения помещений (возможно открытие филиалов), развивать дистанционные формы реализации образовательных услуг с целью частично нивелировать неудовлетворенность от нехватки помещений. Продолжить обустройство прилегающей территории: оборудование спортивной площадки. Соблюдение санитарно-гигиенических норм (наличие бумаги в туалете). Обратить внимание на развитие программ спортивной, технической направленности.

Рассмотреть возможность организации выездных мероприятий (включая финансирование).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.