

Общественный Совет муниципального образования «Город Сарапул»

Протокол

От 29 февраля 2016 года

заседания рабочей группы Общественного Совета МО «Город Сарапул» по итогам проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг Муниципальными бюджетными образовательными учреждениями средними образовательными школами (далее МБОУ СОШ) города Сарапула

Присутствовало 6 человек.

ПОВЕСТКА

1. Об итогах проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг в МБОУ СОШ г. Сарапула в 2015 году.

Заслушали:

Шкляеву С.Л. – зам. председателя Общественного Совета МО «Город Сарапул»

Выступили:

Михлина Г.М. – руководитель рабочей группы по проведению независимой оценки качества предоставляемых услуг организациями в сфере образования в МО «Город Сарапул»

Цели и задачи исследования - получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и 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».

Работа по независимой оценке качества осуществлялась организацией-оператором - АУ УР «Региональный центр информатизации и оценки качества образования» на основании приказа Министерства образования и науки Удмуртской Республики от 30 апреля 2015 года № 496 и технического задания для организации-оператора, утвержденного Общественным советом Министерства образования и науки Удмуртской Республики (протокол от 22 сентября 2015 года № 5)

Мониторинг проводился в отношении четырнадцати МБОУ СОШ г. Сарапула, реализующих образовательные программы среднего общего образования (приложение 1).

НОК ОД - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

НОК ОД осуществлялась по 4 группам показателей, определенных приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

НОК ОД проводилась в период с сентября по декабрь 2015 года в несколько этапов:

- разработка методики и инструментария;
- мониторинг официальных сайтов образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведение анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся об удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг;

- сбор данных форм федерального статистического наблюдения (ОШ-1, 83-РИК) и форм мониторинга региональной системы образования (паспорт образовательного учреждения);

- обработка полученных данных и подготовка аналитических материалов.

Рабочая группа Общественного Совета МО «Город Сарапул» в период 18.02-28.02.2016 г. провела независимую оценку качества предоставляемых услуг по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации
- комфортность условий и доступность получения услуг
- доброжелательность, вежливость работников организации
- удовлетворенность в целом качеством предоставляемых услуг в сфере образования в г. Сарапуле

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

1.1 Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, оценивалась по двум критериям:

- полнота, актуальность информации об образовательной организации, размещаемой на официальном сайте;

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте образовательной организации.

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об образовательной организации, размещаемой на официальном сайте, являются результаты мониторинга официальных сайтов образовательных организаций.

По результатам мониторинга полную и актуальную информацию на официальном сайте представили 13 образовательных организаций, что составляет 93% (УР-81,7%) от общего количества организаций, принявших участие в НОК ОД

Наиболее часто на официальных сайтах образовательных организаций отсутствует информация в разделах «Образование», «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса», «Финансово-хозяйственная деятельность».

На 27.02.2016 г. по результатам визуализации официальных сайтов образовательных учреждений рабочая группа Общественного Совета определила следующее: разделы «Образование» и «Материально – техническое обеспечение» информация присутствует. Раздел «Финансово – хозяйственная деятельность» информация присутствует на всех сайтах, но полностью отражает деятельность образовательных учреждений только в пяти образовательных учреждениях (приложение 2).

По результатам анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте образовательной организации, составляет 86%.

1.2 Мониторинг результатов оценки наполняемости подраздела «Руководство. Педагогический состав» на официальных сайтах образовательных организаций показывает, что:

- 21,4% образовательных организаций в подразделе «Руководство. Педагогический состав» официального сайта разместили полную и актуальную информацию.

- Анализ результатов рабочей группы Общественного Совета (далее ОС) показал, что на 27.02.2016 г. все образовательные учреждения разместили полную информацию в вышеуказанном разделе.

1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет оценивалась по двум критериям:

- доля получателей образовательных услуг, использующих все источники получения информации об образовательных услугах, предоставляемых образовательной организацией;

- доля получателей образовательных услуг, отметивших наличие контактной информации на сайте

По результатам анкетирования более половины респондентов используют все источники получения информации. Сайт и электронную почту образовательного учреждения используют для получения

информации очень низкий процент респондентов, указывая на отсутствие навыков пользования данным ресурсом, выступая с просьбой научить их этому. Основным способом получения информации, являются родительские собрания 66,5 % респондентов, стенды, вывески, телефон, электронная почта.

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг. Результаты анкетирования указывают на оптимальную доступность данной услуги - 87 % об информированности родителей и 90,1 % - удовлетворенность работой администрации в ходе рассмотрения жалобы.

Вывод: Суммируя всю информацию, предоставленную оператором и оценивая результаты собственной визуализации, считаем достаточным уровень открытости и доступности информации об образовательных учреждениях г. Сарпула.

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивалось на основе данных форм мониторинга региональной системы образования.

Степень соответствия образовательной организации современным условиям обучения определялась с учетом следующих параметров:

- укомплектованность штатов образовательной организации;
- наличие в образовательной организации физкультурного зала, актового или лекционного зала, столовой или буфета, всех видов благоустройства, доступа к сети Интернет;
- реализация образовательной организацией образовательных программ с использованием дистанционных технологий;
- наличие в образовательной организации пожарной сигнализации, дымовых извещателей, пожарных кранов, рукавов;
- создание условий в образовательной организации для беспрепятственного доступа инвалидов;
- необходимость проведения капитального ремонта, аварийное состояние образовательной организации.

Общественный Совет МО «Город Сарпула», ориентируясь наличием информации на сайте Управления Образования Сарпула Образовательного портала УР и заключительными цифрами счетчика-оператора по позициям, заявленным в данном пункте, доводит до сведения:

- Вакансии на сайте Управления Образования указаны в одиннадцати образовательных учреждениях из четырнадцати. В школах города, где проводилась ИОК ОД, вакантны: четыре ставки учителей математики, три - учителей русского языка и химии, две - учителей географии, технологии (мальчики), одна - биологии, английского языка, ОБЖ, музыки, физкультуры, истории, начальных классов, педагога доп. образования (данные на 27.02. 2016 г.). Нет информации о вакансиях узких специалистов: педагогов - психологов (укомплектованность 50%), учителей - логопедов (укомплектованность 35,7 %), социальных педагогов (укомплектованность 57 %), (приложение 3).

- О наличии столовых, актовых залов и физкультурных залов информация представлена во всех 14 образовательных учреждениях. Недостаточно информации о столовых и питании учащихся в четырех учебных заведениях. Наличие бракеражного журнала отмечено только на сайте одного образовательного учреждения. Горячим питанием обеспечено 100% учащихся. Вопрос об организации питания и работе медицинских кабинетов в образовательных учреждениях города Сарпула, в связи со значительным числом нареканий, находится на контроле Общественного Совета по здравоохранению и формированию здорового образа жизни при Главе города Сарпула.

- Замечания родителей о плохо работающем интернете в образовательном учреждении, по мнению ОС, основаны на информации детей, которым малодоступен Wi-Fi. Для организации учебного процесса (online – уроки, тестирования, олимпиады) преподаватель составляет учебный план.

Родители отмечают нестабильную работу электронных дневников и журналов, что отрицательно сказывается на осведомленности родителей об успеваемости детей.

Дистанционное образование доступно во всех школах города. На внеплановых каникулах (III четверть 2016 г.), дети получали задания и отвечали на них - дистанционно.

Кнопкой экстренного вызова и камерами видеонаблюдения обеспечены все Образовательные

Учреждения, где проводилась НОК ОД.

Доступность, в школы людей с ограниченными возможностями здоровья, организована в четырех образовательных учреждениях.

Таким образом, по результатам анкетирования более 60 % образовательных учреждений имеют степень соответствия образовательной организации современным условиям обучения. Одно образовательное учреждение, по мнению респондентов, имеет полное соответствие современным условиям образовательной организации.

Наличие дополнительных образовательных программ в образовательных учреждениях отметили 100 % респондентов, положительно оценили качество дополнительного образования в образовательной организации 91,7 % респондентов.

Вывод: Низкую удовлетворенность родителей в отношении организации питания и работы медицинских кабинетов считаем обоснованной.

Уровень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, считаем удовлетворительной.

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся, составляет 97,8 %. Респондентов беспокоит грубость обслуживающего персонала поваров, вахтеров, охранников. Нарекания присутствуют и в отношении невежливых высказываний некоторых учителей и администрации образовательных учреждений.

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся, составляет 88,9 %.

Вывод: высокий процент положительных отзывов респондентов указывает на одобрительную оценку данного показателя.

4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся, составляет 84,5%.

Озабоченность родителей вызывают высокая сумма добровольных пожертвований и вопрос: «Почему денежные средства на укрепление материально-технической базы не выделяются из республиканского и муниципального бюджетов?». Респонденты обращаются с просьбой прекратить или хотя бы сократить до фиксированной суммы добровольные пожертвования с родителей.

Вывод 1: По мнению представителей рабочей группы, Общественного Совета МО «Город Сарапул», данный вопрос заслуживает внимания всех уровней рассмотрения. Сумма добровольного пожертвования может рассматриваться на расширенных заседаниях родительских комитетов, полномочия которых делегированы родителями. Разногласия могут быть рассмотрены третьей стороной, например, Общественным Советом, который может быть создан при Управлении Образования.

2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся, составляет 93,5 %.

Вывод 2: Нарекания респондентов о загруженности обучаемых, дифференцированном подходе к обучаемым, текучке учителей начальных кадров, подготовка к ГИА и ЕГЭ – правомерны.

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся, составляет 89,3 %, что говорит о достаточно высокой удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

Общий вывод: Степень удовлетворенности получателей образовательных услуг считаем выше средней. Результаты анкетирования о качестве предоставляемых услуг, проводимого организацией – оператором АУ УР «Региональный центр информатизации и оценки качества образования» можно учитывать в отношении девяти образовательных учреждений из четырнадцати, т.к. в пяти образовательных учреждениях оценку качества предоставляемых услуг высказало менее 33% респондентов (приложение 4).

Решили:

1. Итоги НОК ОД рассмотреть на заседании Общественного Совета с приглашением представителя Управления Образования в марте - апреле 2016 года.
2. Личный мониторинг сайта «Образовательный портал» членами рабочей группы Общественного Совета МО «Город Сарапул», результаты анкетирования образовательных учреждений принять за основу для документального сопровождения в проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг в учреждениях образования.

Руководитель рабочей группы:

/Г.М. Михлина/

Члены рабочей группы:

/В.Ф. Хлопушина/

/И.Д. Розова/

/Р.Ф. Трофимова/

/А.И. Васильев/

Приложение к письму
Управления образования г. Сарпула
№ 1328/01-33 от 21.09.2015 года

№ п.п.	Полное (новое) наименование образовательного учреждения	Сокращенное наименование образовательного учреждения
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1»	МБОУ СОШ № 1
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 (полного дня художественно- эстетического направления)»	МБОУ СОШ № 2
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7»	МБОУ СОШ № 7
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 12 имени Л.А. Лапина»	МБОУ СОШ № 12
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 13 имени А.Л. Широких»	МБОУ СОШ № 13
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 15»	МБОУ СОШ № 15
7.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 17»	МБОУ «СОШ № 17»
8.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 18»	МБОУ «Лицей № 18»
9.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лингвистическая гимназия № 20»	МБОУ «Лингвистическая гимназия № 20»
10.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 21»	МБОУ «СОШ № 21»
11.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 23»	МБОУ «СОШ № 23»
12.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 24»	МБОУ «СОШ № 24»
13.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 25»	МБОУ «СОШ № 25»
14.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 26»	МБОУ «Лицей № 26»

(приложение 2)

Насыщенность разделов «Образование», «Материально – техническое обеспечение», «Финансово – хозяйственная деятельность» в образовательных учреждениях г. Сарапула на 27.02.2016 г.

№ П/П	Образовательное Учреждение	Раздел «Образование»	Раздел «Материально – техническое обеспечение»	Раздел «Финансово – хозяйственная деятельность»
1	МБОУ СОШ № 13	+	+	+
2	МБОУ СОШ № 25	+	+	+
3	МБОУ СОШ № 24	+	+	+
4	МБОУ СОШ № 15	+	+	Нет отчета за 2015г, нет плана на 2016г.
5	МБОУ СОШ № 20	+	+	Не выделены отчеты
6	МБОУ СОШ № 17	+	+	Нет плана на 2016 г.
7	МБОУ СОШ № 23	+	+	Нет планов 2015-2016 г.г. и отчетов за 2015г.
8	МБОУ СОШ № 7	+	+	Нет плана и отчета за 2015 год
9	МБОУ СОШ № 1	+	+	Нет планов 2015-2016 г.г. и отчетов за 2015г.
10	МБОУ СОШ № 18	+	+	Нет плана на 2015 г.
11	МБОУ СОШ № 26	+	+	+
12	МБОУ СОШ № 12	+	+	Нет отчета за 2015 г.
13	МБОУ СОШ № 2	+	+	+
14	МБОУ СОШ № 21	+	+	Нет отчета за 2015 г.

(приложение 3)

Список вакантных мест на 2015-2016 учебный год
(на 25.08.2015 г.)

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Учебный предмет, должность	Учебная нагрузка	Заявка на молодых специалистов
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1»	Учитель технологии (мальчики)	20ч.	Да да
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2»	Учитель химии Учитель истории	20ч. 18ч.	
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7»	Учитель химии Учитель математики Учитель русского языка	27ч. 25ч. 25ч.	Да
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 12»	Учитель математики	18ч.	Да
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 15»	Учитель биологии Учитель химии	18ч. 18ч.	
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 17»	Учитель английского языка Преподватель-организатор ОБЖ	1 ставка 1 ставка	да
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 18»	Учитель начальных классов Учитель географии Педагог дополнительного образования	18ч. 28ч. 18ч.	да
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лингвистическая гимназия № 20»	Учитель русского языка и литературы	20 час.	да
9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 21»	учитель технологии (мальчики) учитель математики	14-18 часов 18-20 ч.	
10	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 23»	Учитель географии Учитель математики Учитель музыки Учитель физической культуры	18ч. 18 ч. 18 ч. 18ч.	
11	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 24»	русский язык	25 часов	-

Результаты анкетирования о качестве предоставляемых услуг
в образовательных учреждениях г.Сарапула

№ п/п	МБОУ СОШ	Количество учащихся всего (человек)	Количество респондентов проголосовало (человек)	Количество проголосовавших (%)	Рейтинг НОК ОД по результатам анкетирования (балл)
1	МБОУ СОШ № 13	874	562	64,2	146
2	МБОУ СОШ № 25	327	139	42.5	140
3	МБОУ СОШ № 24	723	586	81.1	138
4	МБОУ СОШ № 15	783	489	62.4	138
5	МБОУ СОШ № 20	521	290	55.6	137
6	МБОУ СОШ № 17	579	162	28	135
7	МБОУ СОШ № 23	445	407	91.5	130
8	МБОУ СОШ № 7	978	735	75.2	128
9	МБОУ СОШ № 1	724	467	64.5	129
10	МБОУ СОШ № 18	703	228	32.4	125
11	МБОУ СОШ № 26	288	63	21.9	124
12	МБОУ СОШ № 12	444	89	20	124
13	МБОУ СОШ № 2	1022	642	62.8	121
14	МБОУ СОШ № 21	446	93	20.9	111