

Отдел мониторинга
и оценки качества образования

СПРАВКА

30.10.2015

*Об итогах независимой оценки качества работы
образовательных организаций в 2015 году*

Во исполнение приказа начальника Управления образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута» от 23.09.2015 № 1336 «О проведении независимой оценки качества работы подведомственных Управлению образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута» образовательных организаций, оказывающих образовательные услуги, в 2015 году» с 05.10.2015 по 24.10.2015 проведена независимая оценка качества работы муниципальных образовательных организаций (далее ОО).

Независимая система оценки качества работы ОО проводилась по критериям, утвержденным приказом начальника Управления образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута» от 23.09.2015 № 1336 «О проведении независимой оценки качества работы подведомственных Управлению образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута» образовательных организаций, оказывающих образовательные услуги, в 2015 году» и включала в себя:

1. Обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления ОО социальных услуг, в том числе в электронной форме.
2. Формирование результатов оценки качества работы ОО и рейтингов их деятельности.

В независимой оценке качества работы ОО приняли участие 6224 респондента, в том числе родителей – 3091 человек, обучающихся – 3133 человек и 2 независимых эксперта.

Независимая оценка качества образования проводилась в следующих ОО:

Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 12» г. Воркуты (далее МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты);

Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 23» г. Воркуты (далее МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты);

Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 26» г. Воркуты (далее МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты);

Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 34» г. Воркуты (далее МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты);

Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 39 имени Георгия Александровича Чернова» г. Воркуты (далее МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты);

Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 3» г. Воркуты (далее МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты);

Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 6» г. Воркуты (далее МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты);

Муниципальное учреждение дополнительного образования "Дворец творчества детей и молодежи» г. Воркуты (далее МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты).

Независимая оценка качества работы ОО проводилась по 5 показателям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг;
- результативность деятельности учреждения.

По каждому показателю устанавливался рейтинг учреждения в баллах по критериям и показателям оценки и определялось место учреждения по показателю.

Сумма баллов определялась по каждому из пяти показателей объектов оценки. Итоговые места по показателям оценки суммировались, что позволило определить рейтинг учреждений (приложение № 1).

Анализ результатов независимой оценки качества работы ОО:

1. Показатель **«Открытость и доступность информации об учреждении»**. В ходе проверки сайтов ОО оценивались наличие соответствующей информации, качество ее содержания, удобство доступа к информации для посетителя официального сайта. Максимальный суммарный балл – 25, из них – информационное наполнение сайта – 22 балла, степень доступности информации - 3 балла. Максимальное количество баллов набрали: МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты - 25. Наибольшее количество баллов по данному показателю набрали ОО: МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты – 24 балла и МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты – 24 балла.

Родители, обучающиеся, независимые эксперты отмечают отсутствие раздела обратной связи на сайтах: МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты и только гостевая книга в МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты.

2. Показатель **«Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями»**. Респонденты (родители, обучающиеся) оценивали данный показатель по бальной системе. Максимальный суммарный балл – 9. Состоит из 3 критериев: наличие условий внешнего благоустройства – 4 балла; наличие условий внутреннего благоустройства – 3 балла; «доступная среда» для граждан с ограниченными возможностями здоровья – 2 балла.

МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты и МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты набрали по 7 баллов. МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты и МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты набрали по 6 баллов. МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты и МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты набрали по 5 баллов.

Родители отмечают отсутствие ограждения во всех образовательных учреждениях (кроме МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты и не требуется в МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты) и озеленение территории МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты.

Не соответствует ожиданиям родителей качество школьного питания в МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты и МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты.

Медицинским обслуживанием учащихся (наличием комфортных условий) не довольны родители и учащиеся МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты и МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты.

МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты набрало по «Доступной среде» для граждан с ограниченными возможностями здоровья максимальный балл – 2. У МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты и МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты в наличии элементы доступности среды для социального обслуживания инвалидов различных категорий (1 балл)

3. Показатель **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»**. Производился опрос участников, получающих образовательные услуги. Данный показатель состоит из одного критерия: взаимодействие с работниками учреждения и оценивается в 1 балл. Четыре ОО набрали 0 баллов (МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты).

4. Показатель **«Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»** оценивается в 2 балла. Данный показатель оценивался по результатам анкетирования участников, получающих образовательные услуги. Все респонденты: обучающиеся, родители (законные представители) оценили данный показатель по максимальному баллу – 2.

5. Показатель **«Результативность деятельности учреждения»**. Таблица с данным показателем представлена отдельно, в связи с тем, что ОУ оцениваются по 4 критериям и максимальный суммарный балл – 8, а МУДО оценивается по 5 критериям и максимальный балл – 10. Проводилось исследование официального сайта путем просмотра содержимого страниц web- ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации о муниципальном задании и показателей о его выполнении.

МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты и МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты набрали по 4 балла из 8 максимальных. Все 4 критерия были оценены по 1 баллу. Респонденты МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты оценили данный показатель на 6 баллов из 8 максимальных. МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты набрало 7 баллов из 8 максимальных

МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты набрало 8 баллов из 10. Критерии 5.3 (организационное и информационно-методическое сопровождение деятельности образовательных учреждений, учреждений органов по делам молодежи, детских и молодежных общественных организаций (проведение семинаров), 5.4 (организационное и информационно-методическое сопровождение деятельности образовательных учреждений, учреждений органов по делам молодежи, детских и молодежных общественных организаций (разработка методических материалов) и 5.5 (проведение фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, олимпиад, иных программных мероприятий силами учреждения) были оценены по максимальному баллу – 2.

По итогам проведения независимой системы оценки качества работы ОО установлено следующее:

- обеспечена полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления ОО образовательных услуг;
- зафиксирована высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг ОО.

В то же время выявлены следующие проблемы:

- остается нерешенной проблема ограждения учреждений (кроме МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты) и озеленения территории МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты;
- не предусмотрена на сайте МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты возможность для направления электронных обращений потребителями образовательных услуг и только гостевая книга в МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты;
- наблюдаются случаи недоброжелательности различных категорий работников учреждений: МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты – 6 человек (3%), МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты – 20 человек (4%), МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты – 7 человек (3%);

- не соответствует ожиданиям родителей качество школьного питания: МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты – 9 человек (1,7%), МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты – 20 человек (12%), МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты – 10 человек (2%), МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты – 7 человек (5%);

- медицинским обслуживанием учащихся (наличием комфортных условий) не довольны: МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты – 16 человек (4,6%), МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты – 22 человека (12,7%), МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты – 108 человек (30%), МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты – 40 человек (22%);

Подробные результаты независимой оценки качества работы ОО представлены в приложении № 2.

Рейтинг подведомственных муниципальных общеобразовательных учреждений

При подведении рейтинга высчитывался процент набранных баллов от максимального суммарного балла по 5 показателям. Максимальный показатель по ОО – 45 баллов, МУДО - 47 баллов.

МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты получили 43 балла, что составляет 91% от максимальных 47 баллов.

МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты набрало 40 баллов, что составляет 89% от максимального балла – 45.

МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты набрали по 39 баллов из 45, что составляет 87%

МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты и МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты набрали по 38 баллов, что составляет 84% от максимального балла – 45.

МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты набрало 37 баллов из 45, что составляет 82%

МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты набрало 35 баллов из 45, что составляет 78%

По итогам проведения независимой оценки качества работы ОО определен следующий рейтинг ОО:

1 место – МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты;

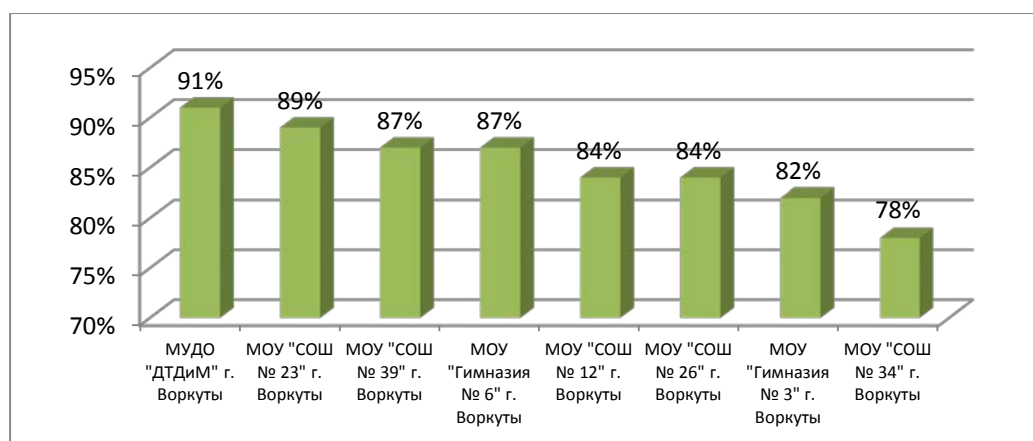
2 место - МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты;

3 место - МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты;

4 место - МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты;

5 место - МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты;

6 место - МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты.



Результаты независимой оценки качества работы подведомственных образовательных организаций

№ п/п	Критерии эффективности работы	Показатели	МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты	МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты	МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты	МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты	МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты	МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты	МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты	МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты
1. Открытость и доступность информации об учреждении										
1	Информационная открытость (наполнение сайта учреждения)	1) Информация о дате создания учреждения, о месте нахождения учреждения и его филиалов (при наличии), режиме и графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты, о руководителях учреждения;	2	2	2	2	2	2	2	2
		2) Информация о структуре и органах управления учреждением;	2	2	2	2	2	2	2	2
		3) Копии Устава учреждения, локальных актов, лицензии и приложения к ней;	2	2	2	2	2	2	2	2
		4) Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов (модулей), предусмотренных соответствующей образовательной программой;	2	2	2	2	2	2	2	2
		5) Информация о календарном графике с приложением его копии;	2	2	2	2	2	2	2	2
		6) Информация о результатах приема и численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;	2	2	2	2	2	2	2	2
		7) Информация о трудоустройстве выпускников	2	2	2	2	2	2	2	2
		8) Информация о персональном составе педагогических работников;	2	2	2	2	2	2	2	2
		9) Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности;	2	2	2	2	2	2	2	2
		10) Отчет о результатах самообследования (в т.ч. о результатах выполнения государственного задания);	2	2	2	2	2	2	2	2
		11) Информация об оказании платных образовательных услугах.	2	2	2	2	2	2	2	2

№ п/п	Критерии эффективности работы	Показатели	МОУ «СОШ № 12»	МОУ «СОШ № 23»	МОУ «СОШ № 26»	МОУ «СОШ № 34»	МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова»	МОУ «Гимназия № 3»	МОУ «Гимназия № 6»	МУДО «ДТДиМ»
			г. Воркуты	г. Воркуты	г. Воркуты	г. Воркуты	г. Воркуты	г. Воркуты	г. Воркуты	г. Воркуты
2	Возможность получения информации	1. Возможность (доступность) дозвона до учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1
		2. Наличие возможности получения информации о деятельности учреждения через: - разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения;	1	1	0	0	1	1	1	1
		- стенды, вывески и другие информационные носители	1	1	1	1	1	1	1	1
Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах.			25	25	24	24	25	25	25	25
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями										
1	Наличие условий внешнего благоустройства	1. Присутствуют ли во внешнем благоустройстве следующие характеристики: чистота (отсутствие мусора) около учреждения.	1	1	1	1	1	1	1	1
		2. Освещение территории вокруг учреждения.	1	1	1	1	1	1	1	1
		3. Ограждение учреждения.	0	0	0	0	0	1	0	-
		4. Озеленение территории.	1	0	1	1	1	1	1	1
2	Наличие условий внутреннего благоустройства	1. Наличие комфортных условий для питания обучающихся.	0	1	1	0	0	0	1	1
		2. Наличие комфортных условий для медицинского обслуживания обучающихся.	0	1	1	0	0	0	1	1
		3. Наличие комфортных условий внутреннего благоустройства (санитарно-гигиенических помещений на каждом этаже для обучающихся обоего пола, соблюдение чистоты (отсутствие мусора) внутри учреждения)	1	1	1	1	1	1	1	1
3	«Доступная среда» для граждан с ограниченными возможностями здоровья»	Наличие у учреждения элементов доступности среды для социального обслуживания инвалидов различных категорий: на кресле-коляске, с поражением опорно-двигательного аппарата, с инвалидностью по зрению, с инвалидностью по слуху, с особенностями психического развития.	2	1	1	1	1	1	1	1

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии эффективности работы</i>	<i>Показатели</i>	<i>МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты</i>	<i>МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты</i>
Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах.			6	6	7	5	5	6	7	7
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения										
1	Взаимодействие с работниками учреждения	1. Соблюдение доброжелательности, вежливости и компетентности различных категорий работников учреждения.	1	1	1	0	0	0	1	1
Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах.			1	1	1	0	0	0	1	1
4. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг										
1	Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	2	2	2	2	2	2	2	2
Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах.			2	2	2	2	2	2	2	2
Общий рейтинг по 4 критериям			34	33	35	31	32	33	35	35

5. Результативность деятельности учреждения МОУ									
<i>№ п/п</i>	<i>Критерии эффективности работы</i>	<i>Показатели</i>	<i>МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «СОШ № 34» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «Гимназия № 3» г. Воркуты</i>	<i>МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты</i>
1	Качество оказываемой государственной услуги	Показатели качества оказываемой государственной услуги, установленные в государственном задании:	1	2	1	1	2	1	1
		- удельный вес работников образования, получивших документы о дополнительном образовании и (или) повышении квалификации	1	1	1	1	2	1	1
		- укомплектованность штатными преподавателями, реализующими общеобразовательные программы;	1	1	1	1	2	1	1
		- удельный вес численности выпускников 9 класса, получивших аттестат об основном образовании, к общей численности учащихся 9 классов;	1	1	1	1	2	1	1
		- удельный вес численности выпускников, поступивших в учреждения среднего и высшего профессионального образования к общей численности выпускников окончивших учреждение.	1	2	1	1	1	1	1
Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах.			4	6	4	4	7	4	4
Общий рейтинг по каждому направлению (блоку) оценки учреждения в баллах и определение суммы мест			38	40	38	35	39	37	39

5. Результативность деятельности учреждения			
№ п/п	Критерии эффективности работы	Показатели	МУДО «ДТДиМ» г. Воркуты
1	Качество оказываемой государственной услуги	Показатели качества оказываемой государственной услуги, установленные в государственном задании:	
		1. Предоставление дополнительного образования детям стандартное обучение второй и последующие года обучения (город/село);	1
		2. Предоставление дополнительного образования детям стандартное обучение первый год обучения (город/село);	1
		3. Организационное и информационно-методическое сопровождение деятельности образовательных учреждений, учреждений органов по делам молодежи, детских и молодежных общественных организаций (проведение семинаров);	2
		4. Организационное и информационно-методическое сопровождение деятельности образовательных учреждений, учреждений органов по делам молодежи, детских и молодежных общественных организаций (разработка методических материалов);	2
		5. Проведение фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, олимпиад, иных программных мероприятий силами учреждения;	2
Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места			8
Общий рейтинг по каждому направлению (блоку) оценки учреждения в баллах и определение суммы мест			43