

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**  
**по результатам проведения независимой оценки качества**  
**образовательной деятельности**  
**муниципального казенного дошкольного образовательного**  
**учреждения**  
**«Детский сад №74 » го.Нальчик ,КБР**

**Общие сведения**

**Независимая оценка качества образования (далее – НОКО)**  
**проводилась в МКДОУ «Детский сад №74»**

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт ДОУ	Руководитель образовательной организации, контакты
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №74»	360903, Кабардин-Балкарская Республика, г.о.Нальчик, с.Хасанья, ул.Агтоева,15 Сайт: <a href="https://74детскийсадкбр.рф/">https://74детскийсадкбр.рф/</a>	Ольмезова Зайнаф Таукановна Контактные телефоны: +7 (866) 2-71-57-45; Адрес электронной почты: det.sadik74@yandex.ru

**Методика инструментарий исследования.**

**Контент-анализ** информации на сайте образовательной организации.

**Анкетирование респондентов**- родителей, законных представителей, педагогов для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ДОУ.

**Период проведения исследования:** оценка сайта ОУ была проведена в период с июня 2022 года октябрь 2022 года, анкетирование респондентов – в период с 16.06.2022 по 01.10..2022.

**Цели и задачи проведения НОКО:**

**Цели** реализации НОКО: проведение оценки качества оказания образовательных услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере образования, в соответствии с федеральными и региональными показателями качества.

Проведение НОКО включало решение следующих **задач:**

- выявить и проанализировать практики организации предоставления образовательных услуг в сфере образования;
- получить сведения от потребителей услуг образовательной организации

о практике получения данных услуг;

- выявить соответствия представления информации о работе образовательной организации на официальном сайте, её актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретировать и оценить полученные данные, построить рейтинги;
- сформировать выводы и рекомендации по повышению качества работы образовательной организации;
- подготовить предложения для улучшения качества работы образовательной организации.

#### **Результаты проведения НОКО:**

- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательной организации;
- установление диалога между образовательной организацией и потребителями образовательных услуг;
- повышение качества организации образовательных услуг населению в сфере образования.

#### **Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.**

##### **Нормативно-правовые: Федеральные:**

– Федеральный закон №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

– Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021г. №1802

«Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации.

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013

№462 "Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией".

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.09.2017 №955 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования».

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014

№1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

##### **Научно-методические: Объект оценки качества:**

Процесс оказания образовательных услуг в сфере образования.

##### **Предмет независимой оценки качества:**

Деятельность по оказанию образовательных услуг в сфере образования.

##### **Показатели НОКО разработаны на основании:**

– Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015г. № АП-512/02 «О направлении методических рекомендаций по НОКО».

– Письмо Департамент стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016г. №02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчёту показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

**Организационно-управленческие: Исследуемый период: 2022-2023 учебный год.**

**Срок проведения НОКО: (июнь, октябрь)2022г.**

**Информационно-коммуникационные:**

- Информация об организации, размещённая на сайте ДОУ
- Документы организации и отчёт о самообследовании.
- Анкетирование получателей услуг.

### **Общая характеристика НОКО ДОУ.**

Оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (*статья ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»*).

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2021г. №1802 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» независимая оценка проводится по четырём основным критериям:

- критерий №1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;
- критерий №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;
- критерий №3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»;
- критерий №4 «Удовлетворённость качеством образовательной деятельности образовательной организации».

Анализ результатов независимой оценки качества образовательной деятельности позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

Анкетный опрос проводился среди родителей (законных представителей) обучающихся. В анкетном опросе приняли участие **305 респондента**, что составляет – 89 % от общего количества родителей (законных представителей) .

### **Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.**

Оценка критерия №1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» проводилась по следующим показателям:

полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и её деятельности, размещённой на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателя услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на сайте организации).

Исследование интернет-сайта осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утверждённая приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайт образовательной организации должен служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации образовательной организации и качестве предоставляемых услуг.

### **Анкетирование родителей (законных представителей) по критерию №1 показало, что:**

- информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг – 100 % респондентов;

Подводя итоги независимой оценки деятельности по критерию №1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» можно отметить положительные результаты по показателям, характеризующим открытость и доступность информации.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации - 99,3 % респондентов.

### **Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

Оценка критерия №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» проводилась по следующим показателям: материально-техническое и информационное обеспечение организации;

наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

Исследование интернет-сайта осуществляли методом просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта. Балл по критерию определялся как среднее арифметическое экспертной оценки сайта и оценки по результатам обработки анкет родителей (законных представителей) обучающихся.

**Анкетирование родителей (законных представителей) по критерию №2 показало, что:**

- Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации);-98,7 % респондентов;

Подводя итоги независимой оценки деятельности по критерию №2

**«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** можно отметить что сайт ДООУ по показателям, характеризующим комфортность условий соответствует требованиям.

**Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.**

Оценка критерия №3 **«Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации»**. Подводя итоги независимой оценки деятельности по критерию №3 можно отметить что удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию -99,3%

Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов - 100%

Таким образом, анкетирование респондентов выявило *хороший уровень удовлетворённости* респондентов компетентностью сотрудников и качеством отношения персонала и работников к потребителям образовательных услуг.

**Общая удовлетворённость качеством образовательной деятельности учреждения.**

Оценка критерия №4 **«Общая удовлетворённость качеством образовательной деятельности учреждения»**

Подводя итоги независимой оценки деятельности по критерию №4 **«Общая удовлетворённость качеством образовательной деятельности учреждения»** можно отметить, что готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) - 99%

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации - 99,3%

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг.

### **Выводы и рекомендации на основании результатов**

Комплексный подход к проведению независимой оценки качества позволил обеспечить её эффективность и качество.

Итоговая оценка НОКО 2022 года **составляет 97,94% от максимально возможного количества баллов.**

### **Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:**

1. ДООУ проводит последовательную работу по развитию информационной открытости образовательной организации, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг.

2. Поддерживается достаточный уровень тактичности и компетентности специалистов.

3. Точками роста ДООУ в повышении потенциала информационной открытости в соответствии с требованиями законодательства являются:

– создание информационной открытости при обращении потребителей услуг с жалобами и предложениями через информационные сервисы сайта образовательной организации;

### **Рекомендации по повышению качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:**

1. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о деятельности в сети Интернет.

2. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения, посредством приведения документов организации в соответствие действующему законодательству, своевременного обновления размещённой информации.

3. Необходимо обратить отдельное внимание на проведение мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.

4. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов, чтобы данная работа не осуществлялась формально.

### **Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:**

1. ДООУ имеет достаточный потенциал развития качественных современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их потребителей.

2. в ДОУ созданы условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся, о чем свидетельствует информация о доле участия воспитанников образовательной организации в конкурсах различных уровней, а также информация о результативности участия.

3. Слабой стороной в повышении потенциала по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, являются следующие направления:

– создание доступной среды для получения услуг воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья;

### **Рекомендации по повышению качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:**

Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих их общие критерии оценки по организации 97,94.

#### **Рекомендации:**

Систематизировать информацию на официальном сайте образовательной организации в соответствии с Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации», Улучшить условия оказания образовательных услуг, в том числе комфортности предоставления услуг в соответствии с потребностями получателей услуг (изучить потребность). Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации в соответствии с требованиями ФГОС. Условия доступности образовательных услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 Дополнительное профессиональное образование и обучение сотрудников организации по вопросам повышения лояльности получателей услуг в отношении организации образовательной сферы, разработка и реализация программы повышения лояльности получателей услуг в отношении организации образования.

#### **Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации;**

- 99,3% респондентов отмечают хороший уровень доброжелательности и вежливости персонала по отношению к потребителям образовательных услуг.

#### **Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения:**

По итогам проведенного исследования можно отметить, что 99,3 % потребителей образовательных услуг высоко оценивают образовательную деятельность учреждения.