Общество с ограниченной ответственностью

Консалтинговая группа

“Институт дополнительного профессионального образования”

Отчет о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Муниципального Образования «город Северобайкальск»

Улан-Удэ

2016

Содержание.

1. Общая часть. 3
1.1. Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования на территории Муниципального Образования «город Северобайкальск». 3
1.2. Цели и задачи независимой оценки качества работы ОО 3
1.3. Объекты независимой оценки ОО 4
1.4. Критерии независимой системы оценки ОО 5
1.5. Инструментарий исследования 7
2. Исследовательская часть. 9
2.1. Исследование показателей открытости и доступности информации об организациях. 9
2.2. Исследование показателей комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. 15
2.3. Исследование показателей доброжелательности, вежливости, компетентности работников. 36
2.4. Исследование показателей удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций. 37
3. Заключительная часть. 40

1. Общая часть.

1.1. Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования на территории Муниципального Образования «город Северобайкальск».

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится в целях оказания методической помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, в условиях принятия Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 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», а также в соответствии с приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 (далее - приказ № 1547), а также в соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - Закон № 273).

Независимая оценка качества работы была проведена в 5 дошкольных образовательных организациях Муниципального образования «Город Северобайкальск».

1.2. Цели и задачи независимой оценки качества работы ОО

Целями независимой оценки качества образовательной деятельности ОО являются:

1) улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих образовательные услуги в сфере дошкольного образования;

2) установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами – потребителями услуг;

3) повышение качества предоставления социальных услуг населению в сфере образования.

Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач:

1) выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;

2) сбор сведений от потребителей социальных услуг ДОО о практике получения данных услуг;

3) выявление соответствия предоставления информации на официальном сайте ДОО критериям полноты, актуальности, удобства для родителей (законных представителей) и иных заинтересованных граждан;

4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

5) формирование предложений по повышению качества работы ДОО.

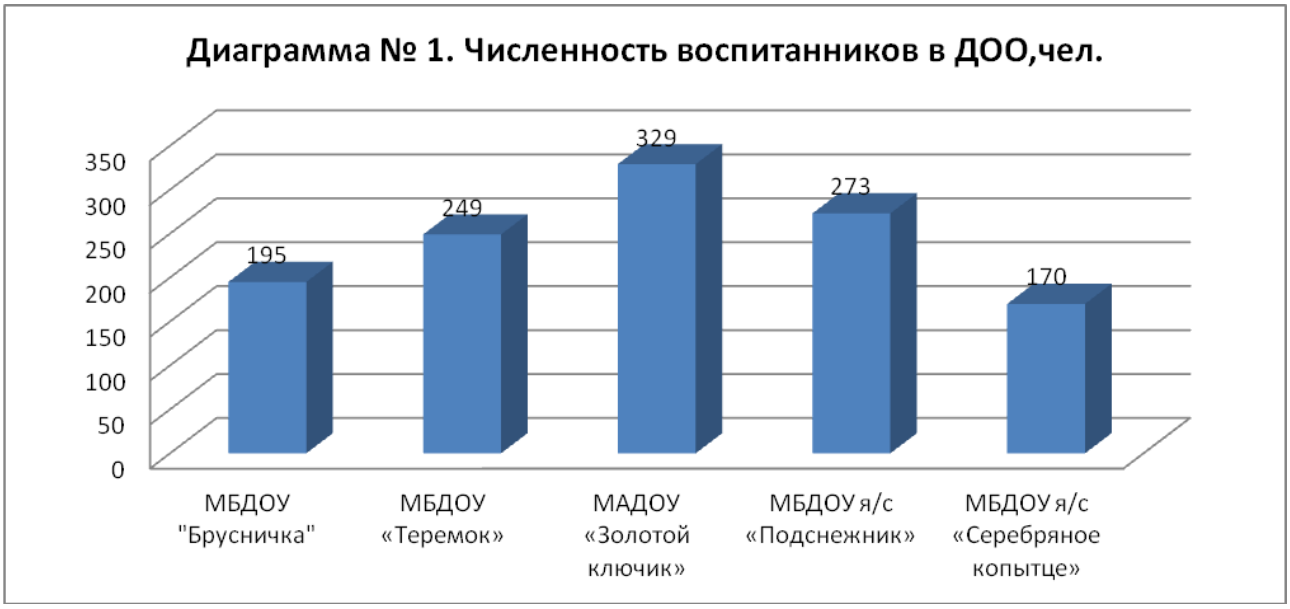
1.3. Объекты независимой оценки ОО

Независимая оценка проводилась в отношении следующих ДОО:

1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Брусничка»
2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад «Теремок»
3. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Северобайкальский центр развития ребенка» детский сад «Золотой ключик»
4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение ясли-сад «Подснежник»
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида «Серебряное копытце»

Все дошкольные образовательные организации находятся в г. Северобайкальск, учредителем является Администрация МО “Город Северобайкальск”. По состоянию на 01 декабря 2016 года Общее количество воспитанников в ДОО составляет 1216 человек, наибольшее количество

дошкольников обучается в МАДОУ «Северобайкальский центр развития ребенка» детский сад “Золотой ключик”, самый малочисленный – МБДОУ детский сад комбинированного вида “Серебряное копытце”. Наглядно это представлено в диаграмме № 1.



1.4. Критерии независимой системы оценки ОО

В рамках независимой системы оценки в соответствии с методическими рекомендациями № 02-860, утвержденными Министерством образования и науки РФ 114.09.2016 года, исследовалось 4 группы показателей, в том числе:

1) открытость и доступность информации об организациях (полнота и актуальность информации, доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг и сведений о ходе рассмотрения обращений граждан), оценивается в баллах от 0 до 10;

2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (материально-техническое и информационное обеспечение организации, наличие условий для охраны и укрепления здоровья, организация питания обучающихся, индивидуальная работы с ними, организация обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов, наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, оказание им

психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи), оценивается в баллах от 0 до 10;

3) доброжелательность, вежливость, компетентность работников - показатель определяется в виде доли получателей образовательных услуг, давших положительную оценку, в процентах, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4) удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации (материально-техническое обеспечение организации, качество предоставляемых образовательных услуг, готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым), определяется в виде доли получателей образовательных услуг, давших положительную оценку, в процентах, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Из вышеуказанных групп в первой группе две из четырех подгрупп Показателей оценивались в соответствии с Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N785. В нем были утверждены требования, определяющие структуру официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

Третья и четвертая группы Показателей оценивались на основании социологического опроса, который проводился среди потребителей услуг – родителей (законных представителей) воспитанников образовательных организаций.

Исследование данных групп критериев дает достаточное основание для оценки практики предоставления социальных услуг в сфере образования, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг ОО, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения. Независимая система оценки качества работы ОО в части информирования граждан через

сайт проводилась на основании трех блоков (информативность, обратная связь, доступность и мобильность).

1.5. Инструментарий исследования

Данные о практике предоставления социальных услуг в образовательных организациях получены с помощью следующих методов исследования.

1. Натуральные наблюдения – описательный исследовательский метод, направленный на регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте исследования по заранее заданным параметрам. Натуральные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретной ОО, оказывающей услугу. Использование данного метода помогает выявить соответствие реальной ситуации, существующей в ОО, разработанным критериям.

2. Эксперимент «контрольная закупка»- непосредственное прохождение процедуры получения услуги и исследование практики взаимодействия органов власти, учреждений и лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия.

3. Анкетирование - метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»).

Анкетирование родителей (законных представителей получателей услуг) осуществлялось очно и дистанционно. Для проведения анкетирования на сайтах ДОО была размещена анкета в открытом доступе, респонденты были оповещены о проводимом анкетировании.

Таблица 1.

Сводные данные о количестве респондентов

ДОО	Общий контингент (чел.)	Общая выборка (20%), (чел.)	Кол-во опрошенных (родителей, законных представителей), (чел.)
МБДОУ «Брусничка»	195	39	43
МБДОУ «Теремок»	249	50	50
МАДОУ «Золотой ключик»	329	65	66
МБДОУ «Подснежник»	273	55	55
МБДОУ «Серебряное копытце»	170	34	34
ИТОГО	1216	243	248

Анализ результатов анкетирования проведен в 2 этапа:

- на первом этапе выполнен расчет по 11 показателям из 1 и 2 групп, оценивающихся в баллах от 0 до 10, расчет проводился путем анкетирования родителей (законных представителей) и анкетированием оператора;

- на втором этапе выполнен расчет по 5 показателям из 3 и 4 групп, оценивающихся как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, расчет проводился на основании анкетирования родителей (законных представителей).

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года №273 « Об образовании в Российской Федерации» и Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 года №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» ОО должна формировать отрытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым, обеспечивая информационную открытость ОО.

2. Исследовательская часть.

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. N 1547, было проведено исследование по Показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

2.1. Исследование показателей открытости и доступности информации об организациях.

I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность представлены по 4 критериям:

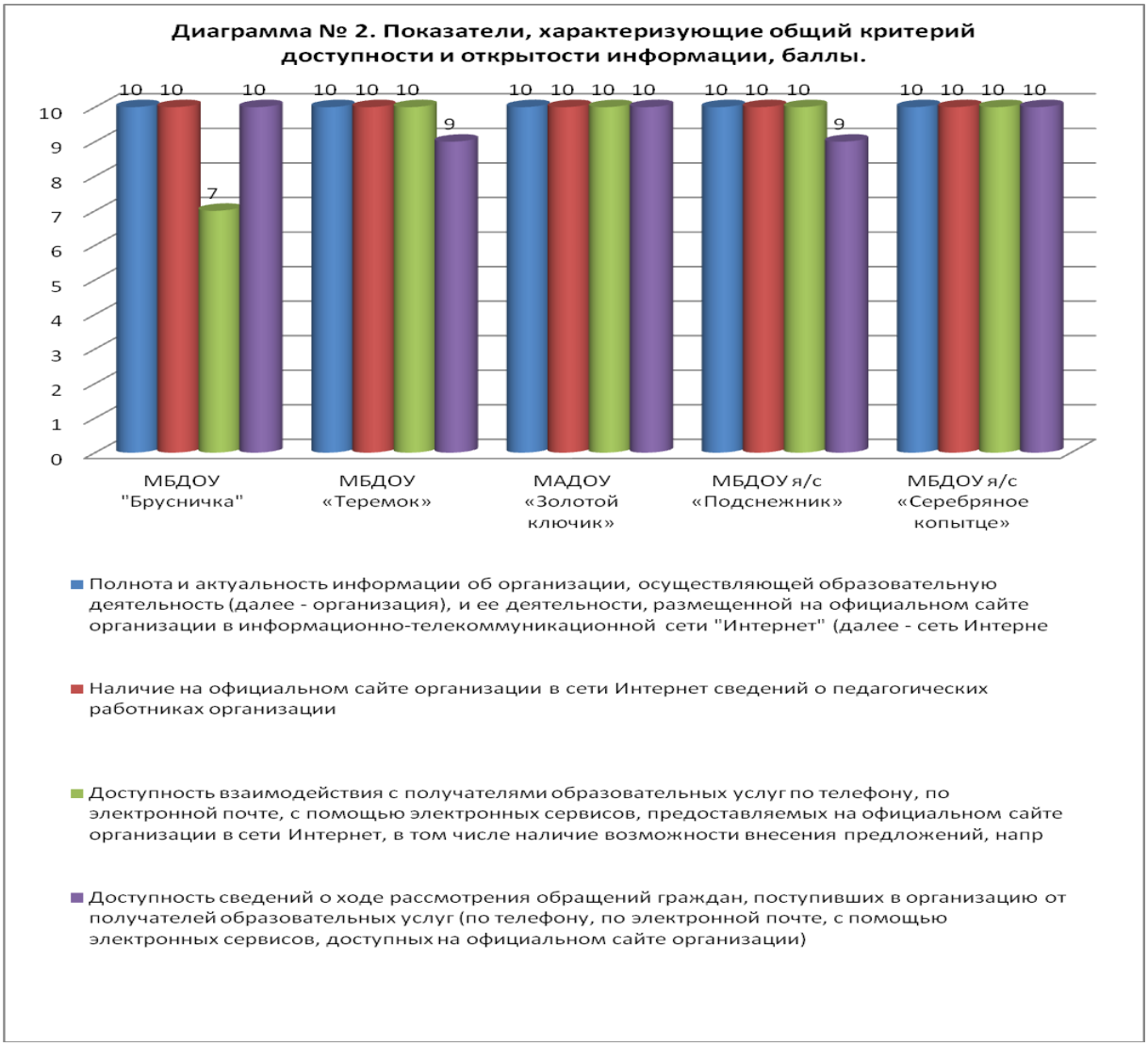
N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
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, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)

На основании этих показателей бы составлен рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации.

Исследование Интернет- сайта осуществляли 2 эксперта методом сплошного просмотра содержания страниц с выявлением и фиксацией признаков соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет- сайта.

Максимальное количество баллов по первому критерию – 40 баллов.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов сайта ДОО составил 40 баллов, минимальный результат – 37 баллов (в двух ДОО из 5 представленных), наглядно результаты представлены в диаграмме № 2.



Анализ данных показал, что сайты есть во всех проверенных ДОО района, они динамичны, актуальны, почти все сайты содержат информацию о недавно проведенных мероприятиях, информацию о предстоящих мероприятиях, объявления и поздравления.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень открытости доступности информации о ДОО на сайте.

Анализ полученных данных по блоку «Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях» показал, что во всех ДОО полно представлена общая информация о ДОО: адрес ДОО, контактные данные ДОО и руководителя, информация об учредителе, размещение лицензии, образовательных программ, сведений о педагогическом составе организации.

Навигация по сайту удобна, информацию легко найти. Стоит отметить оформление сайтов, все сады имеют отдельный хостинг, свое название, что облегчает их поиск в сети по названию. Отмечена отличная наполняемость сайта в части информации о сотрудниках ДОО, представлены фотографии как педагогов, так и их участие в различных мероприятиях. Также все сады имеют версию для лиц с ОВЗ (слабовидящих). Стоит отметить, что на всех сайтах на главной странице расположено приветственное слово к посетителям, что вызывает положительные эмоции.

Представлены публичные отчеты о деятельности ДОО, информация о финансово-хозяйственной деятельности. Во всех ДОО указаны режим и график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты, информация об учредителе, в разделе также представлены нормативные и организационные документы, регламентирующие деятельность ДОО:

- устав образовательной организации;
- лицензия на осуществление образовательной деятельности (с

приложениями);

– план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации;

– локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– правила внутреннего распорядка обучающихся;

– правила внутреннего трудового распорядка;

– коллективный договор;

– отчет о результатах самообследования за 2015-2016 уч.г.;

– документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

– документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

– информация о предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при их наличии).

Так как ДОО реализуют дошкольные образовательные программы, на всех сайтах представлен ФГОС ДО, также размещена основная образовательная программа ДО, реализуемая организацией с ее аннотацией, или приложением образовательной программы.

Также полно представлена информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях

питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ воспитанников.

На всех сайтах ДОО размещена информация (локальные акты) о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, локальные нормативные акты, регулирующие порядок приема и отчисления воспитанников.

Во всех ДОО на странице подраздела «Платные образовательные услуги» присутствует информация о платных образовательных услугах, размещен порядок их оказания, условия получения и размер платы, взимаемой ДОО за оказание таковых услуг.

По блоку, характеризующему наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации информация представлена во всех анализируемых организациях.

Во всех ДОО в разделе сайта «Сведения об образовательной организации» имеется подраздел «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав».

На странице данного подраздела сайтов размещена информация о руководителе образовательной организации, в том числе о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адрес электронной почты. На всех сайтах информация размещена с фотографией руководителя ДОО, его заместителей (при наличии).

Во всех ДОО информация о педагогическом составе представлена наиболее полно, с указанием фамилии, имени, отчества всех педагогов, их опыта и стажа работы, как общего, так и в занимаемой должности, указаны их награды и информация о пройденных курсах повышения квалификации и

профессиональной переподготовки. В некоторых ДОО имеется личная страничка педагога, с авторскими разработками и рабочими программами.

Что касается критерия доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации, оператором были сделаны следующие выводы.

Во всех ДОО возможность обращения получателей услуг к руководству представлена посредством телефонной связи и электронной почты, Общение по телефону доступно, телефонные номера действуют, отношение доброжелательное, ответ дается в ходе обращения.

Электронные адреса действующие, при обращении на электронную почту получатель услуги получает ответ в виде электронного письма.

На четырех из обследуемых сайтах ДОО имеется форма обратной связи, форма для внесения предложений, гостевая книга, формы находятся в рабочем состоянии, что дает возможность потенциальному потребителю образовательных услуг, не заинтересованному в публикации личной информации или сведений, получить ответ на интересующий вопрос.

В ходе проведения независимого наблюдения оператором была проанализирована доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Во всех ДОО имеется журнал, в котором фиксируется информация о ходе рассмотрения обращений, как в электронном, так и печатном виде, посредством личного обращения, однако фиксируется только движение непосредственного обращения в организацию, во всех ДОО не обеспечена возможность предоставления гражданам информации о результатах рассмотрения

обращений по телефону, по электронной почте. Во всех обследуемых ДОО заведен журнал регистрации обращений граждан, он ранжирован, актуален, информация об обращениях фиксируется в день обращения, имеется возможность фиксации его обработки. Информация об обращениях посредством электронных сервисов также фиксируется в журнале, но дальнейшее движение обращения не фиксируется. Необходимо отметить, что во всех ДОО в каждой группе имеются журналы отзывов и предложений.

В целом у всех ОО отмечается высокая степень доступности, характеризующаяся достаточностью объема сервисов, направленных на обеспечение коммуникативности и технологичности сайтов. На всех сайтах размещена информация об обучении детей с ОВЗ; присутствует информация об органах осуществляющих поддержку и социальную помощь детям, в том числе детям с ОВЗ. На всех сайтах отдельно расположена информация для родителей, советы специалистов по работе с детьми и профилактике асоциальности детей. Сайты всех ДОО доступны с разных браузеров. Дополнительная информация о деятельности ОО в основном представлена репортажами о мероприятиях, новостями. У двух ДОО эксперты отметили обновляемость информации на сайте примерно раз в неделю и чаще, что свидетельствует о высокой информативности сайта в части сведений о публичных мероприятиях. У 3 из 5 ДОО эксперты отметили обновляемость информации на сайте не чащее 1 раза в полгода, что свидетельствует о низкой информативности сайта в части сведений о публичных мероприятиях. Новостная строка на всех сайтах содержит фотоотчеты о мероприятиях, что повышает посещаемость сайтов.

Также в некоторых ДОО представлено меню «Вопрос-ответ», в котором публикуются вопросы и полученные ответы потребителей услуг.

2.2. Исследование показателей комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную

деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, представлены 7 критериями, которые также оцениваются в балльной шкале от 0 до 10.:

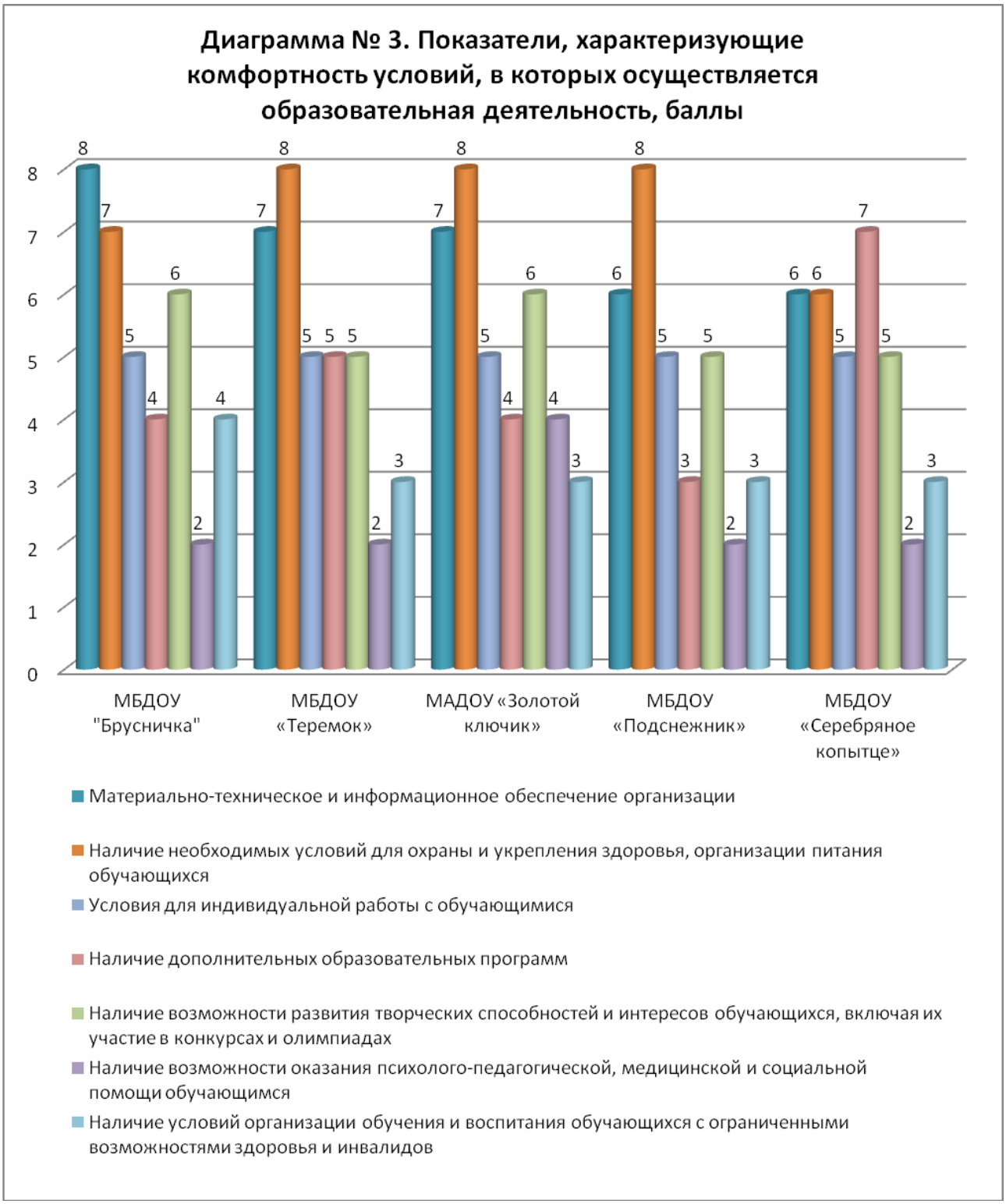
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)

На основании этих показателей бы составлен рейтинг образовательных организаций по результатам натуральных наблюдений.

Исследование осуществлял 1 эксперт с выездом к месту нахождения образовательных организаций.

Максимальное количество баллов по второму критерию – 70 баллов.

Наглядно результаты исследований представлены в диаграмме № 3.



В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов сайта ДОО составил 37 баллов, минимальные результаты – 32 балла. Результаты обследования также представлены в таблице 2.

Таблица 2.

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Наименование показателя	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	8	7	7	6	6
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	7	8	8	8	6
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	5	5	5	5	5
Наличие дополнительных образовательных программ	4	5	4	3	7
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	6	5	6	5	5
Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	2	2	4	2	2
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	4	3	3	3	3
Итого	**36**	**35**	**37**	**32**	**34**

1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Брусничка»
2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад «Теремок»
3. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Северобайкальский центр развития ребенка» детский сад «Золотой ключик»
4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение ясли-сад «Подснежник»
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида «Серебряное копытце»

В подгруппе Материально-техническое и информационное обеспечение организации независимой оценки качества образовательной деятельности ДОО

оценивалось 10 показателей по результатам анализа данных самообследования, информации, представленной на сайтах организаций, непосредственно осмотра.

Первые пять показателей оценивались в сравнении со средним по городу (в сопоставимых показателях) по итогам обработки информации по всем обследованным 5 организациям ДОО.

Фактические значения данных показателей по каждой организации представлены в таблице.

Таблица 3.

Материально-техническое и информационное обеспечение ДОО.

№ п/п	Наименование критерия	Балл	1	2	3	4	5
1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу (региону) 1 - равно или выше среднего по городу (региону)	1	1	1	1	1
2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)		1	1	1	1	1
3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)		1	1	1	1	1
4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)		1	0	0	0	0
5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 - нет в наличии, не обеспечены, 1 - есть в наличии, обеспечены	1	1	1	0	0
6.	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет		0	0	0	0	0
7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)		1	1	1	1	1
8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий		0	0	0	0	0
9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием		1	1	1	1	1
10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)		1	1	1	1	1
11.	ИТОГО		8	7	7	6	6

1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Брусничка»

2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад «Теремок»

3. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Северобайкальский центр развития ребенка» детский сад «Золотой ключик»

4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение ясли - детский сад «Подснежник»

5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида «Серебряное копытце»

Оценка по первым 5-ти показателям выставляется следующим образом:

- ✓ **0 баллов** – значение показателя ниже среднего значения по региону;
- ✓ **1 балл** – значение показателя равно или выше ниже среднего значения по региону.

По показателю «Оценка обеспеченности обучающихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного обучающегося)» проводилась по фактическому наличию в группах компьютеров и ноутбуков, так как в ДОО не реализуются программы, требующие обязательного наличия компьютерной техники по количеству обучающихся, следовательно, осмотру подлежали групповые комнаты, в которых занимаются дети. Групповая обеспеченность по показателю «Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)» достаточная. В каждой группе имеется как минимум ноутбук или стационарный компьютер, оборудование не старше 3 лет, программное обеспечение имеется и соответствует потребностям образовательного процесса. В МАДОУ «Золотой ключик» имеется отдельный кабинет, оборудованный персональными компьютерами в количестве 13 шт.

Обеспеченность педагогов ДОО (количество компьютеров в расчете на одного преподавателя) высокая, в каждом ДОО имеется по одному ноутбуку или персональному компьютеру в группе специально для работы воспитателя с воспитанниками, разработки дидактических материалов и проведения практических занятий. Кроме того, имеется возможность использовать техническое оснащение для проведения мероприятий как индивидуально в

группе, так и в музыкальном зале ДОО.

Анализ показателя «Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество проекторов на учебный коллектив)» показал, что в каждом из представленных ДОО имеются мультимедийные проекторы и переносные и стационарные экраны, ДОО очень хорошо обеспечены технически, проекторы работоспособны и используются в образовательном процессе.

По показателю «Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками» среди исследуемых ДОО только 2 из них имеют интерактивные доски и применяют их в реализации основной образовательной программы.

Следующие 6 показателей подгруппы оценивались согласно критерию оценки: 1 балл – есть в наличии, обеспечены, 0 баллов – нет в наличии, не обеспечены.

Оценка показателя «Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)» позволила сделать следующие выводы.

Для организации практических занятий в ДОО могут быть предусмотрены согласно ФГОС и оборудованы лаборатории, мастерские и другие учебно-производственные помещения, помещения для проведения практических занятий. В МБДОУ “Брусничка” и в МАДОУ «Золотой ключик» очень хорошо представлены специализированные кабинеты для проведения занятий. В МБДОУ “Теремок” и в МАДОУ «Золотой ключик» имеется художественная мастерская, она расположена в отдельном помещении, с воспитанниками проводят занятия педагоги по изобразительному искусству. В целом в остальных ДОО в каждой группе оборудовано место для проведения прикладных исследований. Организована работа платных кружков и секций, в которых используется оборудование мастерских.

В случае отсутствия необходимого помещения для проведения занятий, ДОО вправе заключать договоры с образовательными учреждениями, и проводить занятия в специально отведенных помещениях, что не запрещено российским законодательством.

Оценка показателя «Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в Интернет» по всем ДОО равна 0, так как в ДОО не предусмотрены образовательные программы с использованием библиотеки-медиатеки и самостоятельное посещение воспитанниками библиотеки-медиатеки.

Оценка показателя «Обеспеченность специализированными кабинетами» это обеспеченность помещениями или зданиями для углубленного изучения какого-либо профильного курса, практически направленных курсов. В МАДОУ «Золотой ключик» имеется кабинет математики, кабинет английского языка для проведения практических занятий с детьми. В МБДОУ «Брусничка» выделен специальный кабинет для проведения занятий по развитию логики. Так как все помещения в остальных ДОО распределены, специализированных кабинетов в садах не имеется, однако стоит отметить, что в МБДОУ «Серебряное копытце» очень рационально организовано свободное пространство. В каждом свободном уголке сада имеются тематически направленные выставки, уголки, стенды. Так, например, в одной из групп расположена выставка быта старообрядцев, на 1 этаже сада под лестничным пролетом расположена экспозиция под названием «Байкал», на втором этаже представлен быт коренного народа севера эвенков, при входе в старшую группу расположен музей Космонавтики. МБДОУ «Теремок» в отдельном помещении имеется музей воинской славы.

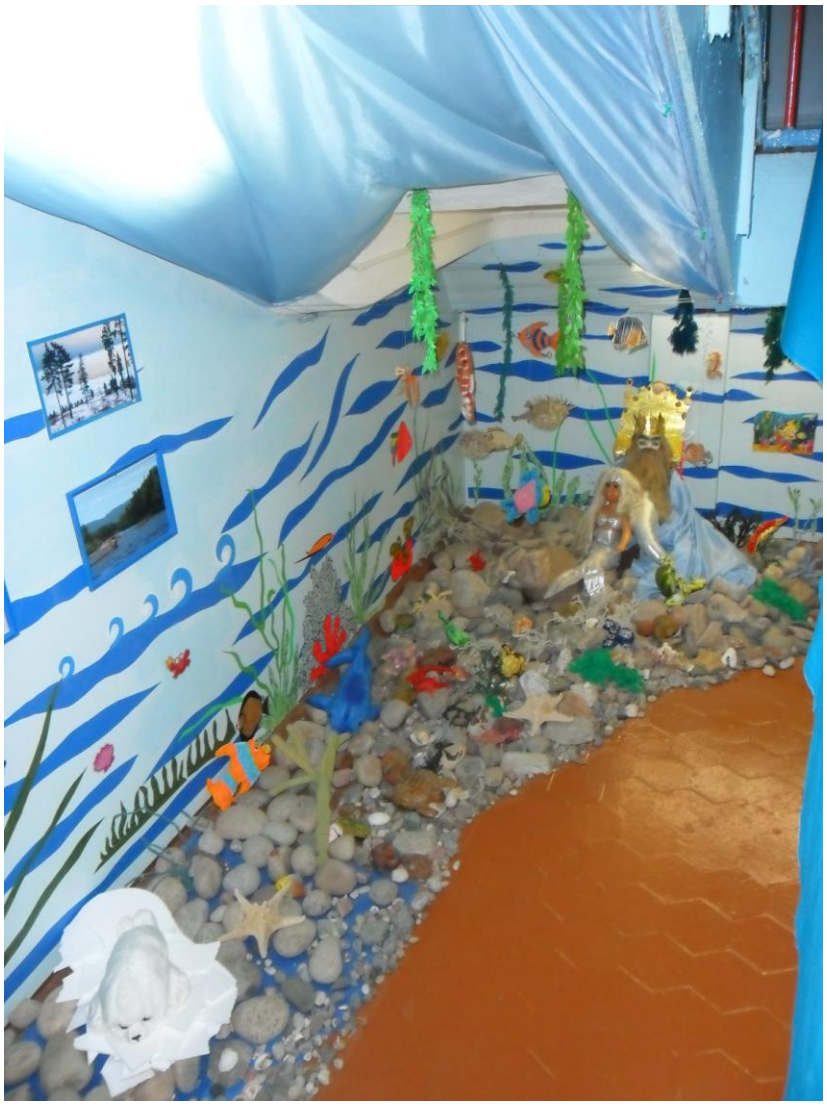


Фото 1. Экспозиция «Байкал» МБДОУ «Серебряное копытце»

Фото 2. Музей Воинской славы в МБДОУ «Теремок».

Оценка показателя «Наличие электронных интерактивных лабораторий» выявила их полное отсутствие, какие-либо мультимедийные учебные системы, виртуальные лаборатории отсутствуют. Возможно, это обусловлено специфическим контингентом, так как воспитанниками являются дети от 2 до 7 лет, что осложняет применение подобных методов обучения.

Оценка показателя «Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием» включает в себя 2 понятия.

Демонстрационное оборудование - это часть учебной техники, предназначенная для демонстрации изучаемого объекта или явления группе обучаемых и обладающая свойствами, которые позволяют видеть предмет и (или) демонстрируемые явления. Оборудование для демонстрации каких-либо закономерностей или явлений в различных областях знаний. В каждом из исследуемых детских садов имеются стеллажи, витрины, стенды с описанием какого-либо явления: природного, временного и т.д. Все демонстрационные материалы обновляются в соответствии с реализуемыми рабочими программами воспитателей. Особо необходимо отметить обеспеченность демонстрационными материалами МБДОУ «Теремок».

Фото 3. Демонстрационные материалы МБДОУ «Теремок».

Все имеющееся стеллажи, витрины, стенды, плакаты четко структурированы по циклам дисциплин в соответствии с предметно-цикловым делением высшего образования (естественно-научный, гуманитарный и т.д.). Имеется цветовое деление по циклам, все оборудование хранится в отдельном помещении с четко выделенными местами под каждый цикл. Имеется каталог демонстрационных материалов для облегчения поиска.

Учебно-лабораторное оборудование являет собой технику, при помощи которой преподаватели проверяют эффективность применения теоретических знаний в практических условиях. Наиболее часто эта разновидность оборудования используется в школах, медицинских и технических вузах. Применяют ее и в составе специализированных исследовательских лабораторий. Так как воспитанниками являются дети от 2 до 7 лет, это осложняет применение подобных методов обучения.

Оценка показателя «Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)» показала, что в трех из пяти анализируемых ДОО имеются электронные образовательные ресурсы в виде обучающих фильмов, в МБДОУ “Брусничка” есть электронные учебные пособия, разработанные с учетом специфики контингента. Возможность применения электронных образовательных ресурсов имеется и на данный момент активно ведется работа по их созданию и внедрению в учебный процесс.

По подгруппе показателей, характеризующих наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся в ходе обследования оператором были сделаны следующие выводы.

Все анализируемые ДОО соответствуют требованием к наличию спортивного зала, в четырех из пяти он отдельный, оборудован матами, шведскими стенками, инвентарем и снарядами практически для каждого обучающегося. В одном из пяти ДОО (МБДОУ «Серебряное копытце»)

спортивный зал совмещен с музыкальным залом, что исключает полноценные занятия физической культурой, так как спортивные снаряды, шведские стенки, маты отсутствуют. Это отмечают и родители воспитанников в своих анкетах.

Необходимо отметить, что во всех ДОО очень пристальное внимание уделяется здоровому образу жизни детей, все группы активно участвуют в спортивных мероприятиях, регулярно проводятся соревнования в группах (малые Олимпийские игры в МБДОУ “Теремок”, шашечные игры в МБДОУ “Подснежник”).

Оборудованную спортивную площадку имеют все представленные ДОО, на всех уличных спортивных площадках имеются спортивные комплексы, за состоянием площадок постоянно следят, спортивные снаряды обновляются. Специализированный тренажерный зал для детей отсутствует во всех ДОО, как и бассейн.

Медицинские кабинеты имеются во всех ДОО, они лицензированы, т.е. имеется медицинский работник, помещение состоит из кабинета для приема детей, процедурного кабинета (прививочного кабинета), изолятора с раковиной и туалетом. Медицинский работник постоянно присутствует в ДОО. Медицинским персоналом на основе мониторинга проводится:

распределение детей по группам здоровью,

распределение детей по физическому развитию,

выявление детей с хроническими заболеваниями.

Специализированные кабинеты по охране и укреплению здоровья имеются в 3 из 5 анализируемых ДОО, в двух из представленных имеется небольшой зимний сад, в МБДОУ “Золотой ключик” имеется оборудованный массажный кабинет. Так как штатного психолога не имеется ни в одном детском саду, комнаты психологической разгрузки нет. Однако на сайтах ДОО размещена информация для родителей, куда необходимо обратиться за бесплатной психологической помощью в случае необходимости.

В каждом из исследуемых дошкольных образовательных учреждений имеется столовая, приготовление пищи ведется с соблюдением всех санитарных норм. Следует отметить, что во ДОО в помещениях столовых для приготовления пищи очень чисто, повара находятся в специальной одежде, столы, разделочные поверхности, полы тщательно протерты. Приготовление пищи осуществляется в пищеблоке ДОО, организация питания детей – в групповых помещениях.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Оценка показателя «Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)» позволила выявить, что во всех представленных ДОО есть условия для развития творческого потенциала, в том числе в малых группах. В ДОО действуют творческие коллективы, вокальные группы, дети принимают участие в спортивных играх и соревнованиях, есть кружки естественно-научной направленности, языковые кружки.

Оценка показателя «Использование дистанционных образовательных технологий» усложняется спецификой контингента обучающихся, так как воспитанники ДОУ с возрастом от 2 до 7 лет не имеют навыков использования компьютерных технологий, соответственно специальных заданий и обучающих программ в ДОО нет. Однако воспитателями в целях совершенствования образовательного процесса ведется работа по созданию интерактивных учебных пособий и наглядного материала в электронном виде.

Оценка показателя «Проведение психологических и социологических исследований, опросов» говорит о том, что во всех ДОО регулярно проводятся опросы родителей. Стоит отметить, что при проведении анкетирования в ходе исследования и родители воспитанников, и воспитатели с удовольствием приняли участие в анкетировании, родители положительно отреагировали на опрос, показав свою заинтересованность. В целом родители положительно

реагируют на анкетирование, активно посещают сайты образовательных учреждений с целью участия в он-лайн опросах.

Службы психологической помощи в исследуемых ДОО нет, эту проблему отмечают и родители в своих анкетах. Некоторые родители в анкетах по пункту психологической помощи отмечают необходимость психологической помощи для детей именно в детском саду. Особенно остро вопрос стоит в садах с большим количеством детей и наполнением групп. Так как в саду есть дети с ОВЗ, наличие штатного психолога становится острой необходимостью.

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Дополнительное образование детей и взрослых направлено на формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, а также на организацию их свободного времени, приобщение дошкольников к истокам русской народной культуры, к традициям и обычаям народа; формирование интереса к этнокультуре, этнографии и истории нашей страны.

Оценка показателя «Наличие программ социально-педагогической направленности» позволила выявить, что во всех пяти анализируемых детских садах имеются программы социально-педагогической направленности, а именно: «Школа здоровья», «Безопасность жизнедеятельности», «Английский язык» и др.

Программ технической направленности в ДОО отсутствуют.

Программы художественной направленности представлены в основном танцевальными и художественными занятиями с воспитанниками. Также в нескольких садах регулярно проводятся занятия в технике Оригами, Квиллинг. Программы естественнонаучной направленности, туристско-краеведческой направленности есть в МБДОУ «Серебряное копытце». Стоит отметить, что в МБДОУ «Серебряное копытце» образовательная программа реализуется с

использованием музейной тематики. Авторские образовательные программы имеются во всех ДОО, каждый воспитатель стремится разработать свою рабочую программу с использованием авторских методик и приемов.

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях

Оценка показателя «Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в числе всероссийских и международных), проводимых при участии организации» позволила выявить, что информация в ДОО представлена полно, во всех учреждениях есть стенды с информацией о награждениях, участии в выставках, конкурсах, общественных мероприятиях. Информация о подобных мероприятиях публикуется на официальных сайтах.

Оценка показателя «Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности обучающихся (кроме спортивных)» формируется из расчета количества воспитанников, принимающих участие в различных мероприятиях в общей доле численности воспитанников. По этому показателю необходимо отметить, что все ДОО принимают активное участие, в среднем в каждом дошкольном образовательном учреждении свыше 10% детей творчески активны. Мероприятия различной творческой направленности регулярно проводятся в каждой ДОО. Традиционно проводятся осенние ярмарки, смотры-конкурсы поделок, рисунков.

В отчетном году в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, принимали участие воспитанники всех представленных ДОО. Все МБДОУ имеют награды за призовое место в международном смотре, награждены призовыми местами за участие в конкурсах уровня Российской Федерации, Республики Бурятия.

Следует отметить, что такой “послужной” список имеют далеко не все ДОО Республики Бурятия, в большинстве это заслуга всего коллектива каждой из ДОО.

Оценка показателя «Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности обучающихся (учащихся), в том числе международных в отчетном году».

В отчетном 2016 году все ДОО принимали участие в проводимых спортивных мероприятиях, но так как удельный вес численности принимавших участие должен составлять не менее 10% от общего числа воспитанников, двум садам из пяти анализируемых не присвоено баллов, так как численность участников составляет всего 2 человека, тогда как в других детских садах выступали группы не менее 10-20 человек. В основном подобные мероприятия проводятся внутри ДОО, при участии в мероприятиях городского масштаба, как правило, участвует один ребенок или одна семья. Это объясняется спецификой проведения мероприятий (городской конкурс «Папа, мама, я – спортивная семья»).

По внедрению комплекса ГТО в ДОО анализ показал, что сдача норм ГТО I ступени возможна мальчиками и девочками в возрасте от 6 до 8 лет. В настоящее время разработан комплекс мер по введению нормативов ГТО во всех ДОО, разработаны локальные нормативные акты, с 2017 года планируется внедрение систем тестирования в соответствии с нормативами ГТО.

2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Имеются программы по работе с детьми-сиротами, направленные на профилактику асоциального поведения и т.п. Проводится совместная работа с органами опеки и попечительства, РУО, ОВД и др. учреждениями, организациями. Регулярно проводятся встречи детей с сотрудниками ОАО “РЖД”, ГИБДД, МВД.

Оценка показателя «Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся» позволила выявить, что в обследуемых организациях обучаются лица с ограниченными возможностями здоровья (наличие внешних дефектов лица, отклонения в физическом развитии, дети с ДЦП). Все дети имеют психолого-педагогическое заключение специальных органов о возможности посещения детского сада, отклонений, препятствующих передвижению детей нет. Во всех ДОО имеются логопедические группы, направленные на логопедическую помощь обучающимся, в том числе лицам с ОВЗ.

По оценке показателя «Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий» можно сделать следующие выводы.

В целом, реабилитационные и других медицинские мероприятия проводят все дошкольные образовательные организации. К таким мероприятиям относятся: оказание первой медицинской помощи, динамическое наблюдение за лицами с хроническими заболеваниями, длительно и часто болеющими, вакцинация обучающихся, диспансеризация, сезонная витаминизация питания и пр. Однако все эти мероприятия направлены на поддержку здоровья всех детей, специализированные кабинеты для детей с ОВЗ (кабинет массажа) есть только в МБДОУ “Золотой ключик”.

Программы оказания помощи обучающимся в социальной адаптации имеются во всех ДОО, так как согласно ФГОС ДОО развитие детей в ДОО как раз направлено на формирование нравственной культуры ребенка, понимание целостности личности, социальную адаптацию детей. Все ДОО тесно взаимодействуют с органами социальной помощи, различными социальными институтами, воспитатели ДОО тесно взаимодействуют с родителями по социальной адаптации детей. Стоит отметить тесное взаимодействие воспитателей ДОО со всеми родителями, своевременно ведется разъяснительная и профилактическая работа, конфликтных ситуаций в группах как среди детей, так и в коммуникации родитель-воспитатель нет.

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Понятие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья введено ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации», согласно законодательства, обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

В настоящее время в дошкольных образовательных организациях Республики Бурятия продолжается деятельность по формированию доступной образовательной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Тем не менее, большинство организаций постаралось в первую очередь решить вопрос обеспечения свободного доступа в основные учебные корпусы.

Так как ФЗ-273 не предусматривает индивидуальное дошкольное обучение на дому лиц с ОВЗ и инвалидов, ДОО при наличии медицинского заключения не вправе препятствовать обучению таких лиц. Все анализируемые ДОО посещают дети с ОВЗ (имеются отклонения в развитии, не препятствующие свободному передвижению или контакту).

Не во всех организациях установлен особый порядок освоения дисциплины «физическая культура». Спортивное оборудование, адаптированное для инвалидов и лиц с ОВЗ с различными нарушениями функций организма отсутствует.

Специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы для лиц с ОВЗ и инвалидов отсутствуют, как и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования.

В силу их отсутствия предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование невозможно, как и

предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий возможно во всех ДОО, поскольку там имеются группы логопедической направленности.

Оценка показателя «Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)» позволила сделать выводы, что эта проблема присутствует в большинстве ДОО.

Так как МБДОУ «Брусничка» был введен в эксплуатацию в 2014 году, при входе в сад имеются пандусы, в ДОО имеется лифт для перемещения лиц с ОВЗ и инвалидов.

Данный критерий базируется на оценке следующих параметров именно для лиц с ОВЗ и инвалидов:

1. Безопасность и комфортность территории ОО.

Критерии внешнего благоустройства:

- ограждение территории;
- наличие оборудованного крыльца;
- возможность подхода и проникновения в здание лиц с ограниченными возможностями здоровья;

2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО.

Критерии внутреннего благоустройства:

- наличие в кабинетах специальной мебели;
- наличие специальной зоны для кружковых занятий;
- наличие в здании спортивного зала со специальными предметами для занятий лиц с ОВЗ и инвалидов;
- наличие специальных туалетов, оснащенных предметами гигиены;

По результатам оценки каждого блока критериев составлены рейтинги, а также выделены общие и единичные проблемы ОО.

К общим проблемам ДОО по критериям внешнего благоустройства можно отнести невозможность подхода к зданию лиц с ограниченными возможностями здоровья, отсутствие специальной мебели, доступа на верхние этажи зданий, специально оборудованных спортивных залов для инвалидов, специальных туалетов и мест для гигиены.

Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья возможно только в качестве привлечения специализированных организаций, но договора на оказание подобных услуг отсутствуют. Родители могут самостоятельно обратиться в специализированные учреждения.

Также по всем 11 критериям, выделенным в анкете оператора было проведено анкетирование родителей (законных представителей).

Наглядно результаты анкетирования представлены в диаграмме 4.

Как видно из диаграммы, анкетирование родителей дает более высокие баллы и лучшие результаты по сравнению с анкетированием оператора. Это объясняется тем, что родители недостаточно осведомлены о том, что должно быть в наличии в каждой ДОО, какие условия материально-технического обеспечения должны быть представлены, как может и должно осуществляться взаимодействие с организацией. Однако в целом результаты анкетирования родителей показывают высокие баллы, результаты обследования оператором некоторых ДОО ненамного выше результатов анкетирования родителей (законных представителей). Это говорит о том, что воспитатели регулярно проводят разъяснительную работу, информация об образовательных учреждениях доступна на сайте и в самом учреждении, обратная связь с родителями работает.

Средние значения показателей по результатам анкетирования представлены в диаграмме № 5. Как видно из этих значений, при максимальном значении в 110 баллов самое большее количество баллов набрано МБДОУ детский сад “Теремок”. Наименьшее количество баллов имеет МБДОУ “Подснежник”.

2.3. Исследование показателей доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников представлены двумя критериями, оценивающимися в долях (процентах) удовлетворенных качеством предоставления услуг в ДОО:

3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации был сформирован оператором по результатам анкетирования родителей исследуемых дошкольных образовательных организаций. В ходе исследования было проведено анкетирование по двум основным показателям:

1. Оценка показателя «Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации».

Результаты проведенного анкетирования показали высокую удовлетворенность родителей взаимодействием педагогического коллектива с детьми, с родителями (законными представителями.)

В двух детских садах удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников составила 100%, еще в двух ДОО показатель составил 98%. В МБДОУ “Брусничка” 3 из 40 родителей считают, что воспитатели неприветливы, это составило 7% от количества опрошенных.

2. Оценка показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации».

Результаты проведенного анкетирования показали, что в двух из пяти представленных ДОО все анкетируемые родители (законные представители образовательных услуг) удовлетворены качеством оказываемых услуг, к компетентности работников у них также нет никаких претензий. В МАДОУ “Золотой ключик” этот показатель составил 98 %, в МБДОУ “Серебряное” копытце” 97%, в МБДОУ “Брусничка” 9% от опрошенных родителей считают некомпетентными воспитателей ДОО, это 4 человека от общего количества опрошенных.

Также был проведен эксперимент «Контрольная закупка» с целью получения информации потенциальным потребителем услуг. При проведении «Контрольной закупки» в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, адекватное отношение в восприятии «легенды», отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставленной информации. Также стоит особо отметить доброжелательность сотрудников в ходе беседы и желание помочь в решении вопроса.

2.4. Исследование показателей удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций представлены тремя критериями, оценивающимися в долях (процентах) удовлетворенных качеством получаемых образовательных услуг:

4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг также был составлен путем анкетирования родителей (законных представителей) как потребителей образовательных услуг. Все вопросы анкеты поделены на три блока.

Всего было опрошено 248 родителей (законных представителей).

Анкетирование по блоку вопросов, касающихся удовлетворенности родителей (законных представителей) материально-техническим обеспечением организации показало, что родители в целом удовлетворены материально-техническим состоянием организации, однако во всех пяти представленных ДОО родители посчитали недостаточным обеспечение групп. Из общего количества опрошенных количество составило от 2 до 4 человек. В среднем это составляет 2-7 % от общего количества опрошенных, что является очень низким показателем в среднем по России.

Также родители выразили высокую удовлетворенность качеством предоставлямых образовательных услуг, в целом только трех из опрошенных родителей не устраивает качество. Это составляет 1,67% от опрошенных. Возможно родителей не устравивает как раз низкая приспособленность ДОО для лиц с ОВЗ и инвалидов.

От общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, в данном случае родителей (законных представителей) в трех из пяти образовательных учреждениях все без исключения родители готовы рекомендовать свой детский

сад родственникам, друзьям и знакомым, в МБДОУ “Подснежник” этот показатель составил 96% от общего числа опрошенных, в МБДОУ “Брусничка” этот показатель составил 91%, 4 человека из 43 не готовы рекомендовать ДОО своим родственникам, друзьям и знакомым.

Если представлять эти показатели в балльной системе, методических рекомендаций Минобрнауки за № 02-860 от 14.09.2016 г., то результаты будут выглядеть следующим образом:

Таблица 4.

Совокупность показателей анкетирования родителей.

№ п/п	Ннаименование ДОО	Показатели				
		3.1.	3.2.	4.1.	4.2.	4.3.
1.	МБДОУ "Брусничка"	9,3	9,1	9,1	9,3	9,1
2.	МБДОУ «Теремок»	10,0	10,0	9,8	10,0	10,0
3.	МАДОУ «Золотой ключик»	9,8	9,8	9,7	10,0	10,0
4.	МБДОУ «Подснежник»	9,8	10,0	9,3	9,8	9,6
5.	МБДОУ «Серебряное копытце»	10,0	9,7	9,4	10,0	10,0

Если оценивать среднее значение показателей из 3 и 4 группы, в балльной системе, согласно методических рекомендаций Минобрнауки за № 02-860 от 14.09.2016 г., то результаты будут выглядеть следующим образом:

Таблица 5.

Средние значения показателей 3 и 4 групп.

№ п/п	Наименование ДОО	Показатели, баллы
1.	МБДОУ "Брусничка"	9,2
2.	МБДОУ «Теремок»	10,0
3.	МАДОУ «Золотой ключик»	9,9
4.	МБДОУ «Подснежник»	9,7
5.	МБДОУ «Серебряное копытце»	9,8

3. Заключительная часть.

В заключительной части отчета представлены рекомендации по совершенствованию образовательного процесса дошкольных организаций, участвовавших в оценке качества образовательной деятельности.

Содержание сайтов ДОО приведено в соответствие со ст. 29 Федерального Закона от 29 декабря 2012 года №279 «Об образовании в Российской Федерации». Рекомендовать всем дошкольным образовательным учреждениям актуализировать информацию о событиях и мероприятиях, размещать информацию о проведенных мероприятиях не позднее 10 дней с момента события, МБДОУ “Брусничка” создать и активировать на сайте форму обратной связи. Всем ДОО необходимо проанализировать и обновить информацию для родителей (законных представителей), актуализировать данные о награждениях и значимых мероприятиях для воспитанников и их родителей, в том числе и будущих.

Образовательным организациям вести целенаправленную работу по привлечению активных пользователей сайта ДОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся. Воспитателям регулярно оповещать родителей о работе сайта.

Всем ДОО рекомендуется привести в соответствие порядок обработки информации с целью повышения доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг. Заполнять ранжированный журнал регистрации обращений граждан с возможностью последующего уведомления или информирования гражданина о ходе рассмотрения обращения, регистрировать входящие обращения посредством форм обратной связи и электронных ресурсов (почта ДОО).

В ходе обследования выявлено отличное материально-техническое и информационное обеспечение организаций, обеспечено наличие в каждой ДОО мультимедийных проекторов и экранов. В качестве рекомендации – обеспечить 4 из 5 ДОО интерактивными досками с целью приведения в соответствие

показателям независимой оценки качества образовательной деятельности организаций.

Оператором отмечено наличие специализированных кабинетов в ДОО, тематических музейных стендов и экспозиций. Широко применяются программы естественнонаучной направленности в образовательном процессе. Рекомендовано разработать и апробировать электронные учебные пособия, интерактивные занятия и внедрить их в игровой и образовательный процесс, рассмотреть возможность применения дистанционных образовательных технологий в ДОО.

Спортивные залы и площадки приведены в полное соответствие, обновляются и активно используются.

Рекомендовано пересмотреть условия для индивидуальной работы с обучающимися, в частности возможность оказания психологических консультаций в ДОО, либо изыскать возможность обеспечения штатной психологической помощи детям и их родителям.

МБДОУ “Золотой ключик”, МБДОУ “Подснежник” активизировать работу по участию воспитанников в мероприятиях, способствующих физическому развитию – участие детей в спортивных олимпиадах различного уровня. Всем ДОО рекомендовать проведение мероприятий, способствующих подготовке и сдаче норм ГТО (проведение флэш-моба ГТО, соблюдение недельного двигательного режима).

Всем ДОО по возможности сохранить и развивать возможность обучения и воспитания обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ.

Предусмотреть регулярное обучение педагогов по программам работы с лицами с ОВЗ и инвалидами.

Во всех ДОО имеются кабинки для раздевания, они индивидуальны для каждого ребенка; спортивные залы; оборудованы места для мытья рук; предусмотрены источники питьевой воды; в наличии туалеты для мальчиков и девочек; в исправном состоянии система канализации, холодного

водоснабжения. В помещениях чисто, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура. Пищеблоки оборудованы, чистые, все поверхности обрабатываются своевременно.

Необходимо совместно с родительской общественностью спланировать работу по:

- обеспечению возможности входа в ОО лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- обеспечению групповых специальной мебелью, специальными туалетами, спортивными снарядами для лиц с ОВЗ и инвалидов.

Во всех анализируемых ДОО педагогический коллектив регулярно проходит обучение по отработке действий в условиях ЧС, имеется противопожарная сигнализация, которая выведена на пульт охраны, во всех ДОО обеспечена возможность видеонаблюдения за территорией ДОО. Все территории ДОО огорожены, проникновение нежелательных лиц на территорию и в помещения невозможно.

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций.

Обратить внимание на следующие проблемы:

- освещение в темное время суток.

Рекомендовано разработать локальный нормативный акт, нормирующий порядок получения информации по телефону, посредством обратной связи, электронной почты.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.

Совместно с родительской общественностью разработать план по поддержанию уровня материально-технического обеспечения образовательного процесса в ДОО.

По итогам проведения независимой оценки качества работы МБДОУ установлено следующее.

Во всех ДОО на высоком организационном уровне обеспечена:

• открытость и доступность информации о порядке предоставления образовательных услуг;

• Комфортность условия предоставления услуг и условий их получения;

• установлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников МБДОУ;

• зафиксирована высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.

В целях стимулирования образовательной деятельности и повышения качества предоставления образовательных услуг рекомендуется для ДОО, в части показателей, расположенных в «верхней» части рейтинга:

- поощрение дошкольных образовательных организаций;

- распространение успешного опыта работы;

- информирование родителей обучающихся;

-создание позитивного имиджа дошкольных образовательных организаций, помощь потребителям образовательных услуг в выборе организации.

Рекомендации для дошкольных образовательных организаций, в части показателей, расположенных в «нижней» части рейтинга предполагают:

- определение направлений совершенствования работы ДОО;

- оказание целевой и информационной помощи ДОО;

- переподготовка и повышение квалификации кадров общеобразовательных организаций с учетом выявленных проблем;

- по результатам участия в процедурах независимой оценки качества образовательной деятельности разработать планы мероприятий по улучшению качества работы ДОО;

- использовать результаты независимой оценки качества образовательной деятельности для решения задач, отраженных в образовательной программе (программах) организации, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов;

- информировать родителей о состоянии и развитии материально-технической базы образовательной организации, создании условий для укрепления здоровья обучающихся, с целью повышения имиджа образовательной организации.