

ГБУ «Информационно-методический центр»
Невского района Санкт-Петербурга

**Анализ критериев низких результатов образовательных
учреждений на основании результатов независимой
оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности в 2018 году**

Санкт-Петербург
2019 год

Содержание

Пояснительная записка	3
1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации	5
2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	7
3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	9
4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации	11
Меры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией от ИМЦ	12

Пояснительная записка

В сентябре 2018 года НОКО был проведен мониторинг сайтов образовательных организаций на основании Постановления Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» с учетом изменений, внесенных Постановлением Правительства от 17.05.2017 №575 и 07.08.2017 №944.

Результаты мониторинга независимой оценки условий осуществления образовательных услуг ОО Невского района по материалам сайтов, анализ анкет потребителей образовательных услуг отражены в результатах таблицы №1:

Таблица №1 – Динамика мониторингов независимой оценки условий осуществления образовательных услуг ОО Невского района

ОО	Место 2016	Место 2018	Динамика мест
ГБОУ СОШ №557	325	44	↑281
ГБОУ СОШ №339	132	81	↑51
ГБОУ СОШ №690	672	93	↑579
ГБОУ СОШ №569	249	114	↑135
ГБОУ С(К)ОШ №17	619	123	↑496
ГБОУ С(К)ОШ №34	129	124	↑5
ГБОУ лицей №572	434	142	↑292
ГБОУ лицей №344	31	191	↓160
ГБОУ СОШ №323	183	196	↓13
ГБОУ Ш-И №22	385	216	↑169
ГБОУ Ш-И №31	423	244	↑179
ГБОУ СОШ №268	660	247	↑413
ГБОУ гимназия №498	265	248	↑17
ГБОУ СОШ №39	189	263	↓74
ГБОУ гимназия №528	79	270	↓191
ГБОУ гимназия №513	271	274	↓3
ГБОУ СОШ №331	16	289	↓273
ГБОУ лицей №329	122	292	↓170
ГБОУ СОШ №627	576	307	↑269
ГБОУ СОШ №639	75	317	↓242
ГБОУ СОШ №328	53	346	↓293
ГБОУ СОШ №334	35	365	↓330
ГБОУ СОШ №14	614	367	↑247
ГБОУ СОШ №340	148	373	↓225
ГБОУ СОШ №574	376	376	0
ГБОУ СОШ №348	168	386	↓218
ГБОУ НОШ №689	161	395	↓234
ГБОУ СОШ №327	395	403	↓8
ГБОУ ЦО №133	613	408	↑205
ГБОУ СОШ №342	69	410	↓341
ГБОУ СОШ №570	93	417	↓324
ГБОУ СОШ №512	341	436	↓95
ГБОУ СОШ №13	659	446	↑213
ГБОУ СОШ №337	34	461	↓427

ГБОУ СОШ №667	529	463	↑66
ГБОУ СОШ №332	254	465	↓211
ГБОУ СОШ №527	571	471	↑100
ГБОУ СОШ №326	13	476	↓463
ГБОУ гимназия №330	466	502	↓36
ГБОУ СОШ №26	508	504	↑4
ГБОУ СОШ №341	643	517	↑126
ГБОУ СОШ №20	175	520	↓345
ГБОУ СОШ №591	4	536	↓532
ГБОУ СОШ №571	140	548	↓408
ГБОУ СОШ №338	351	553	↓202
ГБОУ СОШ №333	340	557	↓217
ГБОУ СОШ №593	68	558	↓490
ГБОУ СОШ №347	530	566	↓36
ГБОУ СОШ №625	335	583	↓248
ГБОУ СОШ №346	490	595	↓105
ГБОУ СОШ №336	12	605	↓593
ГБОУ СОШ №23	328	606	↓278
ГБОУ Ш-И №18	170	610	↓440
ГБОУ СОШ №641	81	622	↓541
ГБОУ СОШ №497	540	638	↓98
ГБОУ СОШ №458	313	652	↓339
ГБОУ СОШ №516	251	653	↓402
ГБОУ СОШ №345	236	660	↓424
ГБОУ гимназия №343	252	665	↓413
ГБОУ СОШ №350	570	666	↓96
ГБОУ СОШ №592	497	670	↓173

В Приложении №1 письма Комитета по образованию Санкт-Петербурга №03-28-2104/19-0-0 от 21.03.2019 года приводится список образовательных учреждений Невского района, которые показали низкие результаты по итогам НОК УООД в 2018 году: ГБОУ СОШ №№497, 458, 516, 345, 343, 350, 592.

Цель – провести комплексный анализ причин, определивших низкие показатели по результатам НОК УООД 2018 года

Задачи:

- выявить показатели низких результатов НОК УООД;
- составить план мероприятий по устранению выявленных недостатков;
- включить план мероприятий в план работы РЦОКО в 2019-2020 годах.

ГБОУ СОШ №592 реорганизована в связи с слиянием с ГБОУ гимназией №528, информация на сайте на момент проверки была не актуальной.

Расчет показателей независимой оценки качества условий образовательной деятельности проводился по четырем показателям:

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации.

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

3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

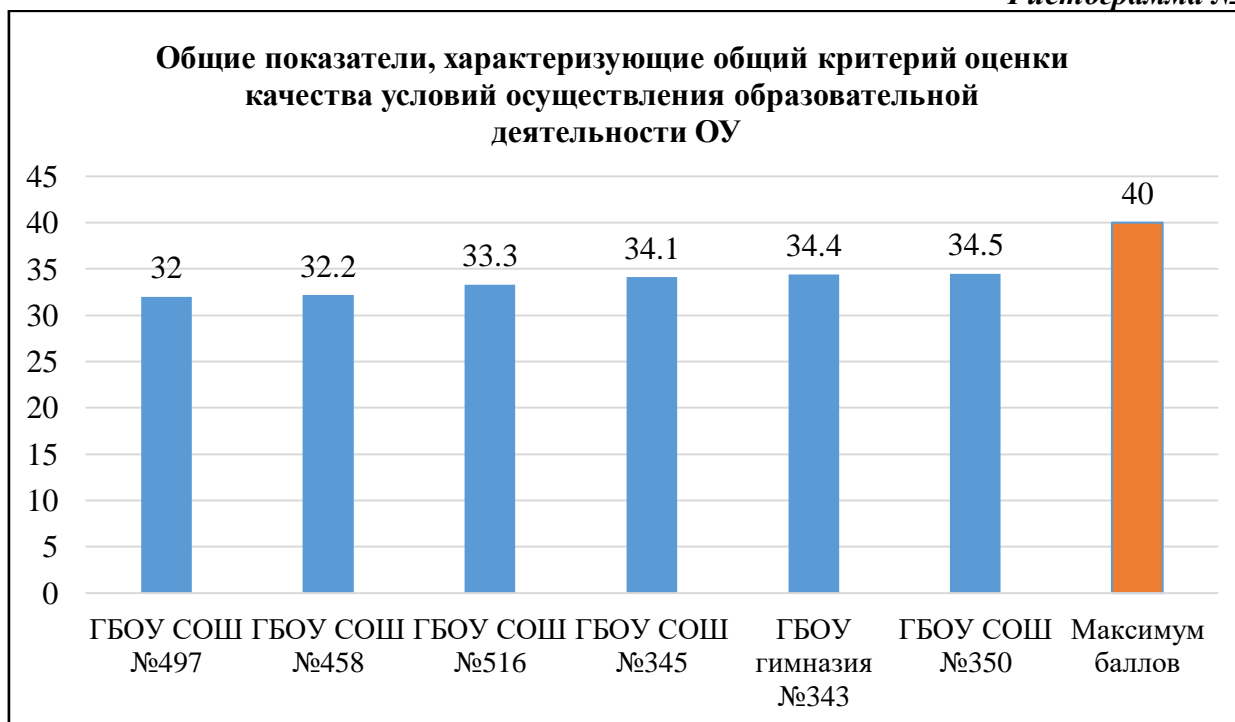
4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации.

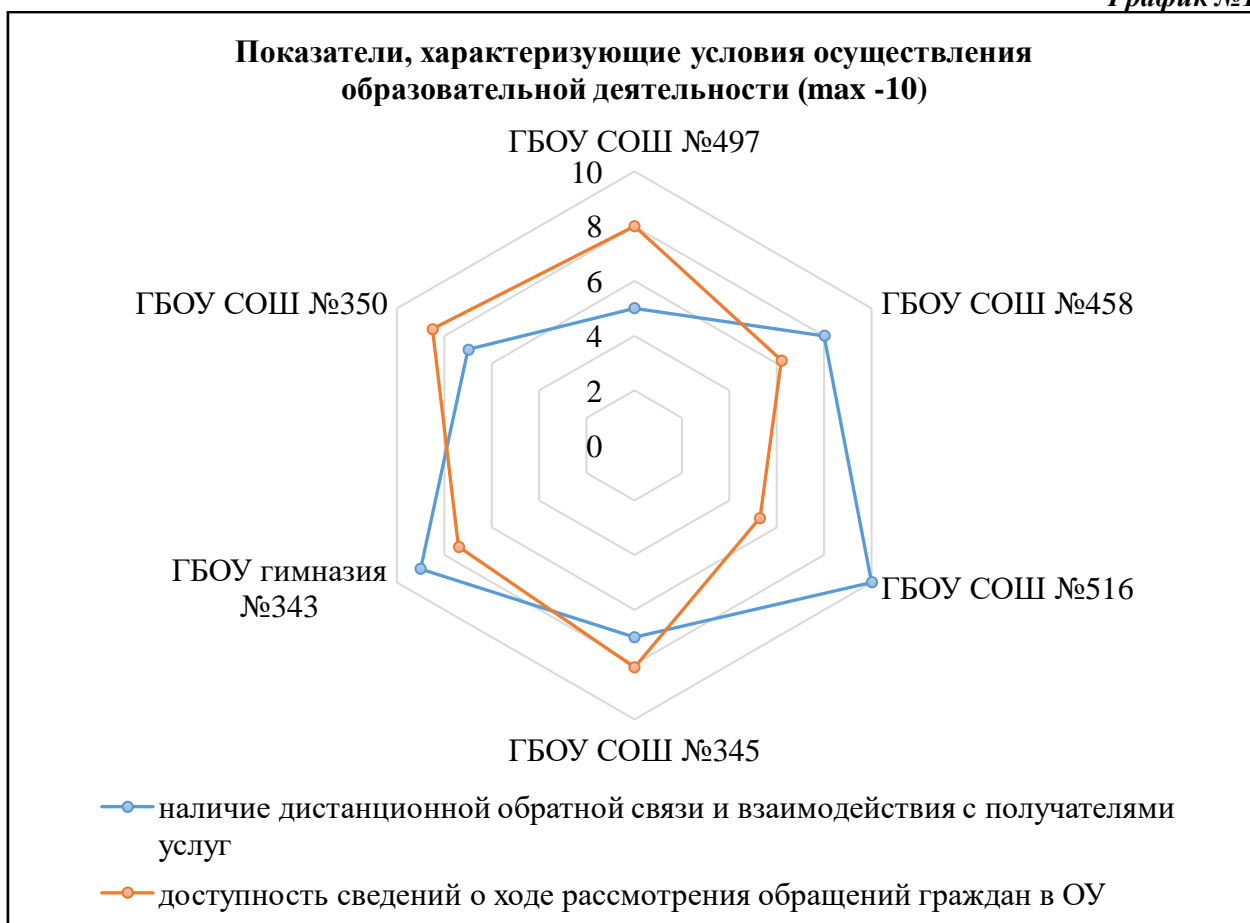
1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации

Источник данных – сайт образовательной организации; результаты взаимодействия по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, анкетирование родителей.

Общие результаты по показателю №1 представлены по образовательным организациям в гистограмме №1, детали – в графике №1.

Гистограмма №1



**Выводы:**

ГБОУ СОШ №№ 497, 345, 350 имеют низкие показатели по наличию и функционированию дистанционных способов обратной связи и по взаимодействию с получателями услуг.

ГБОУ СОШ №№516, 458 - доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателя образовательных услуг по анкетированию родителей.

Возможные пути решения:

ГБОУ СОШ №№497,345, 350, 516, 458 провести внутренний аудит работы сотрудников организации с ответами по телефонным звонкам, своевременными ответами на письма по электронной почте, сервисов подачи электронного обращения граждан, рекомендовать ОУ обеспечить возможность участникам образовательных отношений выражать свое мнение о качестве услуг через анкеты, опросы с помощью активных и работающих гиперссылок.

ГБОУ СОШ №№516, 458 обеспечить организацию обращений граждан и доступность сведений о ходе этих обращений в ОУ.

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

Источник данных – сайт образовательной организации, материалы самообследования.

Общие результаты по показателю №2 представлены по образовательным организациям в гистограмме №2, детали – в графиках №№2,3.

Гистограмма №2

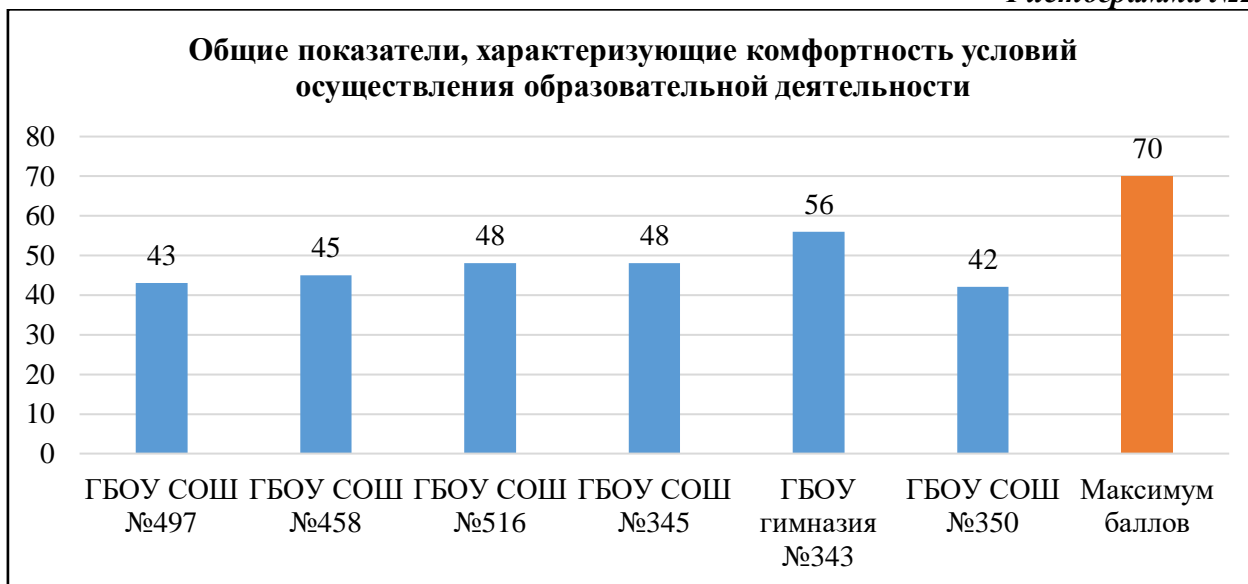
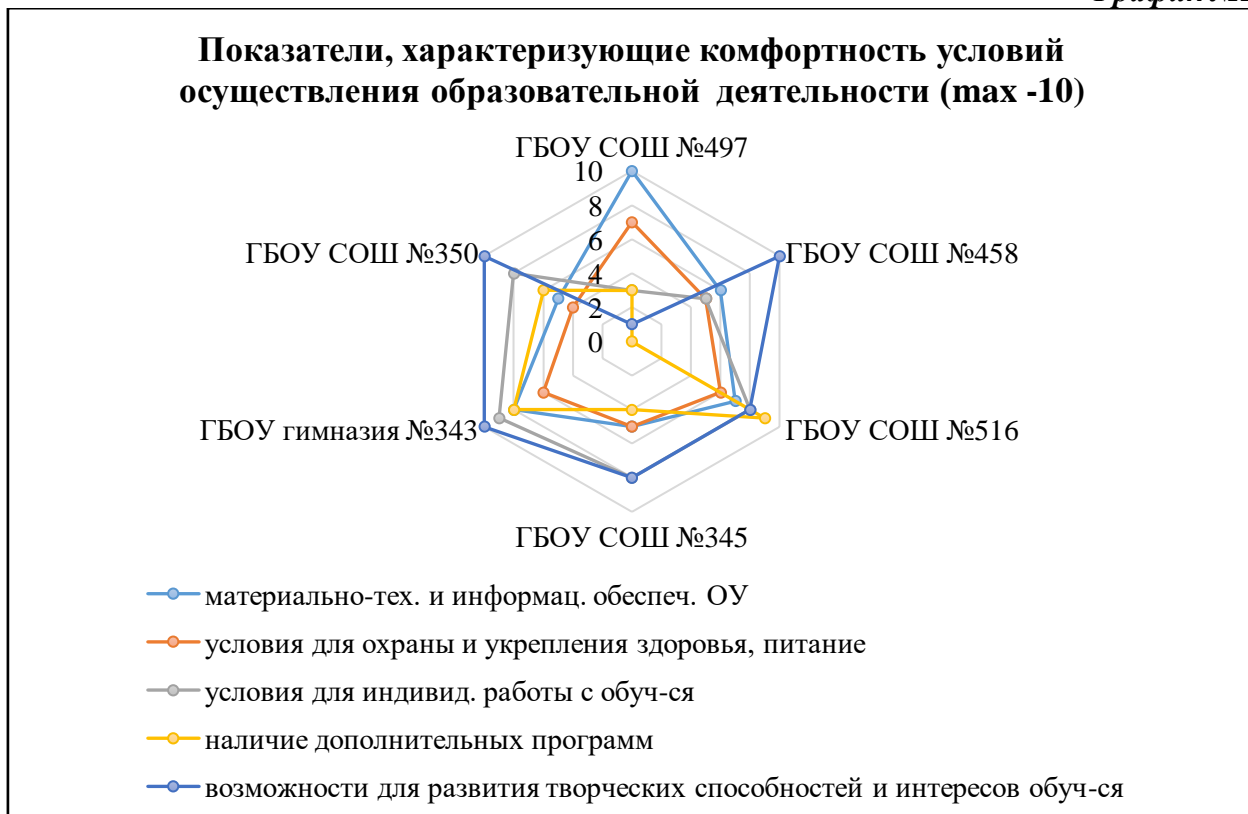
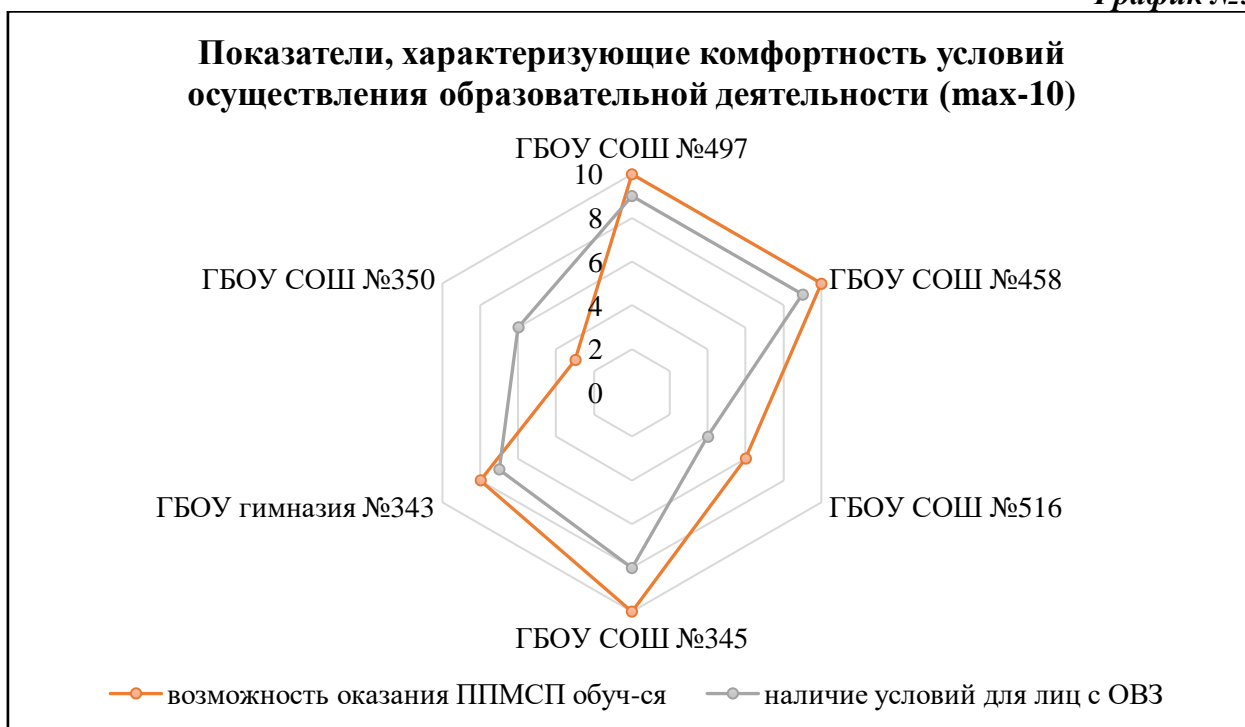


График №2



**Выводы:**

ГБОУ СОШ №№ 345, 350, 458 имеют низкие показатели по наличию на сайте или в материалах самообследований школ данных об учебных кабинетах, объектах для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ.

ГБОУ СОШ №№350, 345, 458 имеют низкие показатели по наличию на сайте или в материалах самообследований школ данных по обеспеченности условий питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ, медицинского кабинета и режима его работы, договора с поликлиникой, проведенный дней здоровья, комнат по охране и укреплению здоровья, договоров с бассейном, занятий ЛФК.

ГБОУ СОШ №№497, 458 имеют низкие показатели по наличию на сайте или в материалах самообследований школ данных о кружках, спортивных секциях, проведениях психологических и социологических опросах, учету результатов анкетирования.

ГБОУ СОШ №458 не имеет данных по дополнительным образовательным программам, также имеют низкие показатели ГБОУ СОШ №№ 497, 345.

ГБОУ СОШ №497 имеют низкие показатели по наличию на сайте или в материалах самообследований школ данных о конкурсах и олимпиадах, результативности, учета результатов анкетирования получателей образовательных услуг.

ГБОУ СОШ №350 имеют низкие показатели по наличию на сайте или в материалах самообследований школ данных по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников, коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи, комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий, помощи в профориентации, получении профессии и социальной адаптации. ГБОУ СОШ №516 имеют низкие показатели по наличию на сайте или в материалах самообследований школ данных об условиях организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ.

Возможные пути решения:

ГБОУ СОШ №№497, 458, 516, 345, 343, 350 провести внутренний аудит по организации комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность и по наличию данных показателей на сайте образовательной организации и в

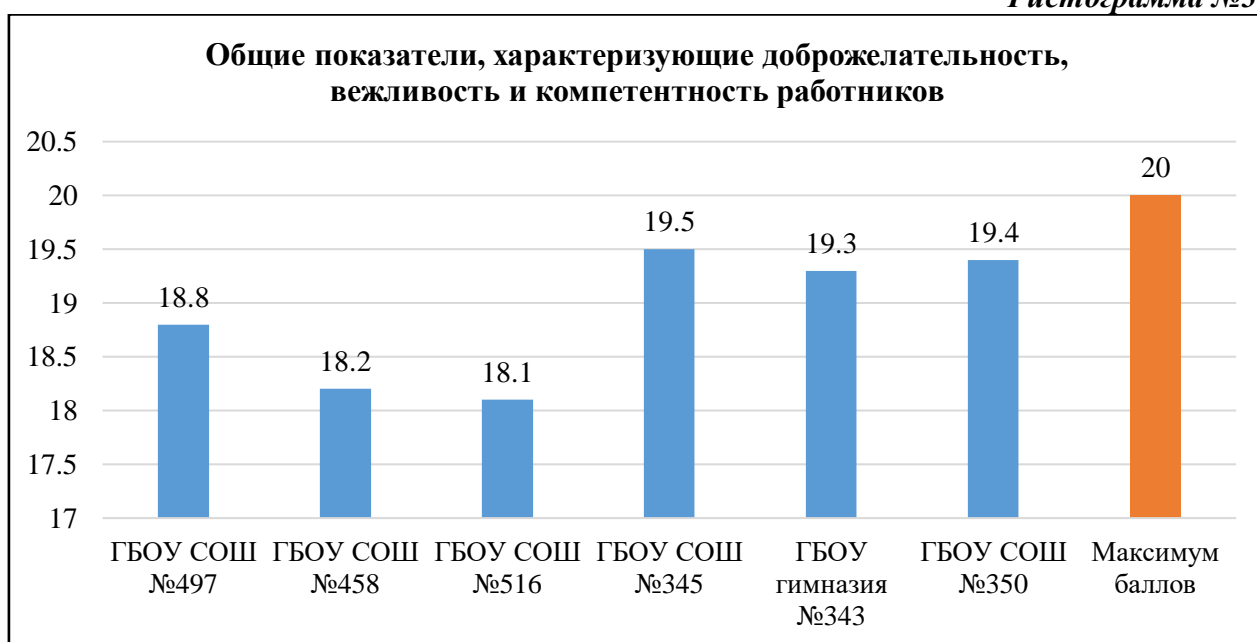
материалах самообследований. Провести анализ результатов ОУ по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения» на сайте bus.gov.ru 27.12.2019, регулярно размещать на сайте образовательного учреждения информацию об олимпиадах, конкурсах и мероприятиях, в которых принимали участие представители учреждения.

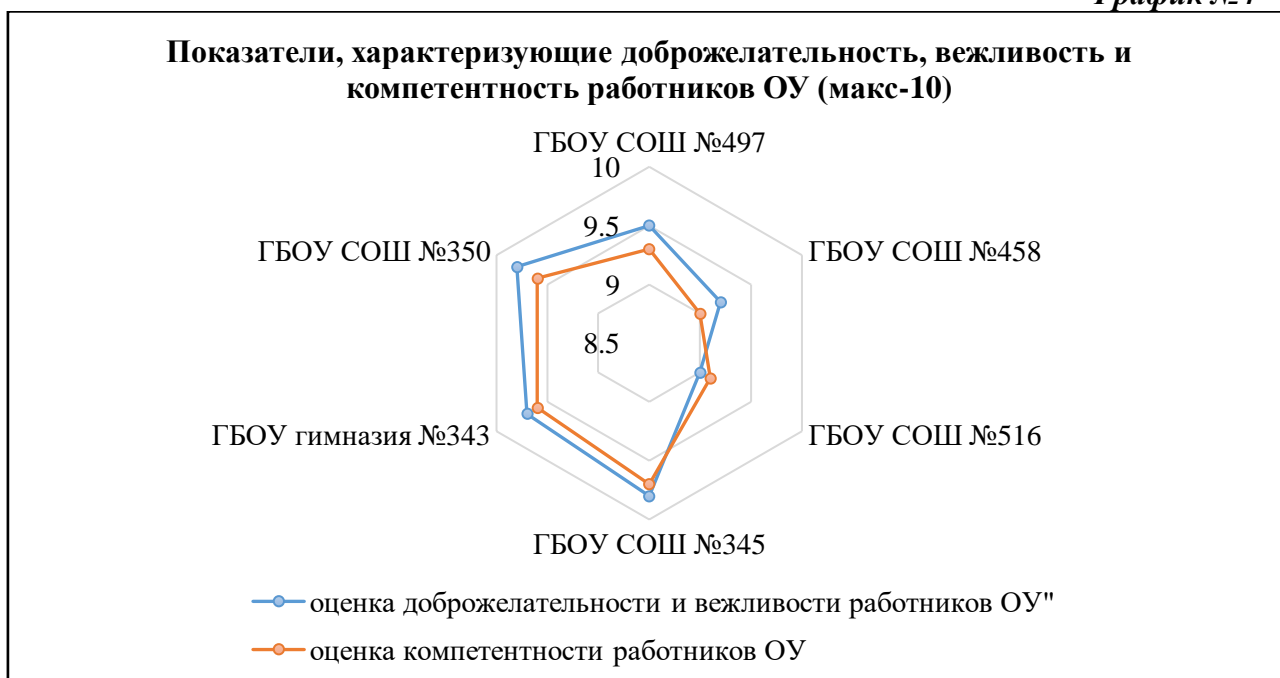
3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников

Источник данных – результаты анкетирования получателей образовательных услуг, полученные в электронной форме.

Общие результаты по показателю №3 представлены по образовательным организациям в гистограмме №3, детальные – в графике №4.

Гистограмма №3



**Выводы:**

ГБОУ СОШ №516, 458 имеют низкие показатели по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг по доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных организаций.

Возможные пути решения:

В ГБОУ СОШ №516, 458 провести педагогический совет, рассматривающий вопрос профессионального этикета работников образовательной организации. Разместить на сайте анкету для возможности участникам образовательных отношений выразить свое мнение о качестве услуг для оперативной работы с недостатками. Проанализировать данные анкеты 27.12.2019.

4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации

Источник данных – результаты анкетирования получателей образовательных услуг, полученные в электронной форме.

Общие результаты по показателю №4 представлены по образовательным организациям в гистограмме №4, деталиные – в графике №5.

Гистограмма №4

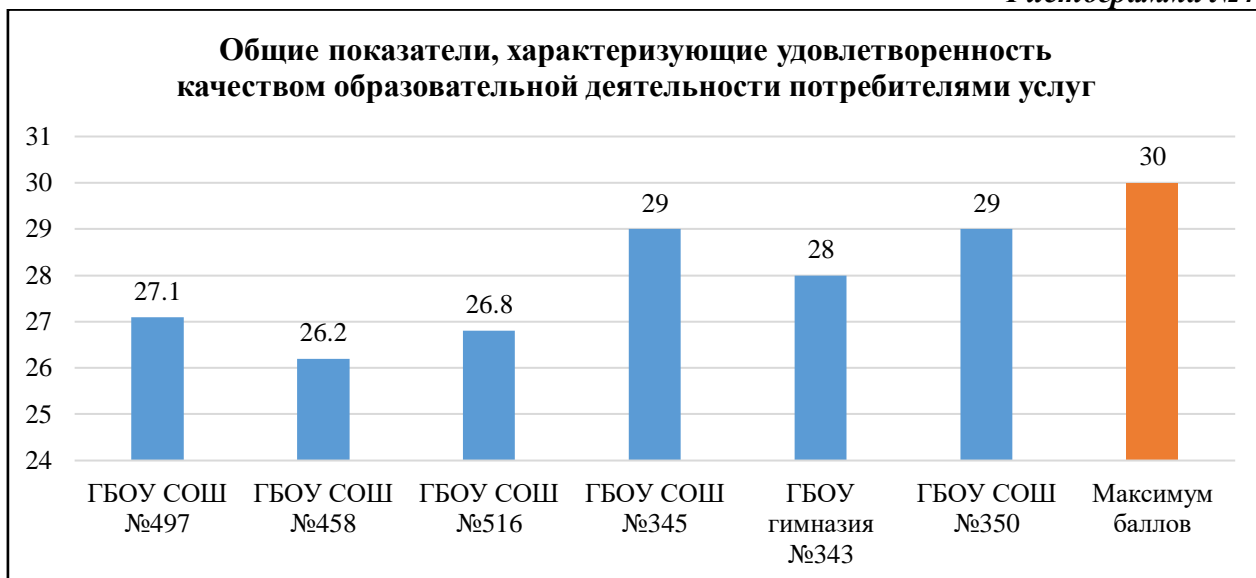


График №5



Выводы:

ГБОУ СОШ №516, 458 имеют низкие показатели по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг по удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации, качеством предоставляемых услуг. Как следствие, потребители в меньшей степени готовы рекомендовать данные заведения родственникам и знакомым. Последний показатель также низкий у ГБОУ СОШ №497.

Удовлетворенность качеством образования выше в ГБОУ СОШ №№343, 345, но рекомендации данного учебного заведения имеют низкие показатели. В ГБОУ №350 потребители удовлетворены материально-технической обеспеченностью заведения больше, чем качеством обучения, рекомендации школы остаются на том же уровне, что и удовлетворенность качеством обучения.

Возможные пути решения:

В ГБОУ СОШ №516, 458 обратить внимание на данные материально-технического обеспечения. Во всех школах необходимо активно включать в вопросы образовательной деятельности школы Совета родителей для регулирования вопросов качества обучения, изменения отношения к деятельности образовательной организации. Провести анкету с целью удовлетворенности условиями оказания образовательных услуг. Проанализировать данные 27.12.2019.

Меры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией от ИМЦ

1. Индивидуальное собеседование по актуализации информации на сайтах образовательных организаций согласно приказу Рособрнадзора от 29.05.2014 №785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» с ответственными за размещение информации ГБОУ СОШ №345, ГБОУ гимназии №343 20.03.2019, ГБОУ СОШ №516 21.03.2019, ГБОУ СОШ №458,497 22.03.2019. Результат – замечания по открытости и доступности информации об образовательном учреждении, комфортности условий предоставления образовательных услуг и доступности их получения на сайте устранены.

2. Провести независимую проверку сайтов в сентябре 2019 года по актуализации и обновлению информации.

3. Провести ревизию отчетов самообследования образовательных организаций на выявление недостатков по качеству условий оказания услуг в мае 2019 года.

4. Провести совещания с заместителями директора по анализу критериев низких результатов образовательных учреждений на основании результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2018 году в июне, по анализу мероприятий по устранению недостатков в декабре 2019 года.

5. Обеспечить адресное методическое сопровождение ОУ, нуждающихся в устранении недостатков.