**«О ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Чувашской Республики в 2017 году»**

В 2017 году по решению Общественного совета при Министерстве образования и молодежной политики Чувашской Республики независимую оценку качества оказания услуг образовательными организациями должны пройти 168 организаций. Однако, в указанный список были включены 4 организации, не оказывающие образовательные услуги. Таким образом, в настоящее время работа по оценке проводится в отношении 164 образовательных организаций, а именно, в исследовании принимают участие:

24 – профессиональные образовательные организации;

15 – образовательные организации, реализующие адаптированные программы;

3 – организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

30 – организаций физкультурно-спортивной направленности;

46 – организации, реализующие программы в области искусств;

30 – организаций дополнительного образования;

14 – организаций, осуществляющих деятельность с образовательными организациями;

2 – Институт культуры, Институт образования

Предметом исследования выступает изучение уровня качества образовательных услуг, оказываемыми образовательными организациями Чувашской Республики.

Оценка качества предоставления услуг в сфере образования проводится по двум основным направлениям:

– оценка официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

– анонимное анкетирование среди потребителей услуг – родителей (законных представителей) или обучающихся образовательных организаций.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательных организаций утверждены Приказом Минобрнауки Российской Федерации (от 5 декабря 2014 г. N1547). В данном нормативном документе определены 4 группы критериев, касающиеся:

1) открытости и доступности информации об организациях осуществляющих образовательную деятельность;

2) комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3) доброжелательности, вежливости, компетентности работников;

4) удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

Расчет показателей определен в методических рекомендациях, разработанных Минобрнауки России от 14 сентября 2016 г. № 02-860.

При анализе сайтов образовательных организаций учитывалось:

– информативность сайта (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);

– наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами);

– пользовательская доступность и мобильность сайта.

Первый критерий касается открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность и состоит из четырех показателей:

– полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

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

– доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;

– доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг

У всех 100% анализируемых образовательных организаций имеются официальные сайты в сети «Интернет». На всех сайтах представлена информация о наличии электронной почты, указан адрес и телефоны. У 98 % образовательных организаций имеется версия сайта для слабовидящих. У загородных оздоровительных лагерей «Волна», «Бригантина», «Березка» отсутствует на сайте данная версия, хотя в соответствии с законодательством Российской федерации с 1 января 2016 года все образовательные организации должны вести параллельно версию сайта для категории граждан, имеющих проблемы со зрением.

При оценивании официальных сайтов по показателям 1.1.-полнота и актуальность информации об организации и показателю 1.2. – сведения о педагогических работниках у 92% ОО представлена полная информация.

В независимой оценке качества оказания услуг большое внимание уделяется наличию широкого спектра взаимодействия с получателями образовательных услуг (показатель 1.3.). Только 40 % образовательных организаций, оцениваемых в этом году, имеют дополнительные сервисы (кроме электронной почты и телефона). Особенно эта проблема характерна для учреждений дополнительного образования.

Особое внимание уделяется вопросам работы с обращениями граждан. Только 6 % образовательных организаций активно общаются с потребителями образовательных услуг. У большей части оцениваемых организаций нет «гостевых книг», «форумов», вкладок «вопрос-ответ» и др. Более того, 88 % организаций не имеют на сайтах разделов, предназначенных для работы с обращениями граждан. На сайтах нет возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения (показатель 1.4.). Наиболее острой является проблема отсутствия информации о результатах рассмотрения обращения граждан и о принятых мерах.

По I критерию, который свидетельствует об открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, наибольшие баллы набрали следующие образовательные организации:

ГАПОУ ЧР «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции» Минобразования Чувашии

ГАПОУ ЧР «Чебоксарский машиностроительный техникум» Минобразования Чувашии

БОУ ЧР «Центр образования и комплексного сопровождения детей» Минобразования Чувашии

ГАПОУ ЧР «Новочебоксарский химико-механический техникум» Минобразования Чувашии

МБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества «Росток» г. Чебоксары ЧР

МБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Семья» г. Чебоксары

ГАПОУ ЧР «Чебоксарский техникум транспортных и строительных технологий» Минобразования Чувашии

МБОУ ДО «Центр детского творчества» г. Чебоксары

МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа имени олимпийского чемпиона В.П. Воронкова» г. Канаш

МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа – Физкультурно-спортивный комплекс «Аль» Янтиковского района

Среднее значение по критерию «Открытость и доступность информации» по республике составило 64%.

По I критерию наименьшие баллы набрали следующие образовательные организации:

МБУ ДО «Дом детского творчества» Красночетайского района

МАУ ДО «Спортивная школа «Сывлах» Моргаушского района

МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа «Кетне» Комсомольского района

МБУ ДО «Комсомольская детская школа искусств» Комсомольского района

МБУ ДО «Детская художественная школа» г. Канаш

МБУ ДО «Детская музыкальная школа «Волга» Козловского района

АОУ ДО детей «Урмарская детско-юношеская спортивная школа имени А.Ф. Федорова» Урмарского района

МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа – фск «Паттар» Батыревского района

КСУ «Убеевская школа» закрытого типа» Минобразования Чувашии

МБО ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Красноармейского района ЧР

Второй критерий, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность состоит из семи показателей:

- материально-техническое и информационное обеспечение организации;

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

- условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- наличие дополнительных образовательных программ;

- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся;

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

- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Одной из острых проблем по оцениванию сайтов по II критерию, отражающему комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, является отсутствие четкого регламента для образовательных организаций по размещению информации по всем 7 показателям. Поэтому большая часть образовательных организаций размещает на сайте неполную информацию. При среднем значении данного критерия по всем анализируемым организациям республики, который составил 32%, этот уровень превысили всего 57 организаций из 164, а 107 организаций набрали всего от 0 до 30%. Информация по данному критерию не представлена в полном объеме у организаций спортивной направленности, организаций, реализующих программы в области искусств, республиканских организаций, работающих во взаимодействие с образовательными организациями, у психологических центров, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Наиболее часто отсутствует информация или представлена частично об условиях для охраны и укрепления здоровья, организации питания. Разрозненно представлена информация по показателю 2.3. «Условия для индивидуальной работы с обучающимися».

Следует особое внимание уделить показателю 2.7. «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». Наиболее полно представлена информация по этому показателю только у 21 процента организаций.

 Ррейтинг образовательных организаций, набравших наиболее высокие баллы и наиболее низкие баллы по указанному критерию выглядит следующим образом:.

Образовательные организации, набравшие наибольшие баллы по II критерию:

* ГАПОУ ЧР «Чебоксарский экономико-технологический колледж» Минобразования Чувашии
* ГАПОУ ЧР «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции» Минобразования Чувашии
* ГАПОУ ЧР «Новочебоксарский политехнический техникум» Минобразования Чувашии
* ГАПОУ ЧР «Канашский строительный техникум» Минобразования Чувашии
* ГАПОУ ЧР «Вурнарский сельскохозяйственный техникум» Минобразования Чувашии
* ГАПОУ ЧР «Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства» Минобразования Чувашии
* ГАПОУ ЧР «Алатырский технологический колледж» Минобразования Чувашии
* ГАПОУ ЧР «Цивильский аграрно-технологический техникум» Минобразования Чувашии
* ГАПОУ ЧР «Шумерлинский политехнический техникум» Минобразования Чувашии
* МБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества имени Анатолия Ивановича Андрианова» г. Новочебоксарска

Образовательные организации, набравшие наименьшие баллы по II критерию:

* МБУ ДО «Батыревская детская школа искусств» Батыревского района ЧР
* МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа – фск «Рассвет» Вурнарского района ЧР
* АОУ ДО детей «Урмарская детско-юношеская спортивная школа имени А.Ф. Федорова» Урмарского района ЧР
* МБУ ДО «Детская художественная школа» г. Канаш ЧР
* МАУ ДО «Спортивная школа «Сывлах» Моргаушского района ЧР
* МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа – фск «Паттар» Батыревского района ЧР
* МБО ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Красноармейского района ЧР
* МАУ ДО «Моргаушская детская школа искусств имени Ф.С. Васильева» Моргаушского района ЧР
* МБУ ДО «Детская музыкальная школа «Волга» Козловского района ЧР

Если говорить о первой десятке организаций сводного рейтинга по двум критериям, показавшим высокие результаты, то в него вошли профессиональные образовательные организации, и две организации дополнительного образования.

В десятку организаций, с наихудшими показателями вошли все организации дополнительного образования спортивной и художественной направленности.

По итогам анализа сайтов образовательных организаций Общественный совет при Минобразования Чувашии рекомендовал руководителям образовательных организаций, проходящим независимую оценку качества оказания услуг в 2017 году, принять безотлагательные дополнительные меры по приведению официальных сайтов в соответствии с приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» и методическими рекомендациями, разработанными Минобрнауки России от 14 сентября 2016 г. № 02-860. Срок до 1 июля 2017 года.