**ОТЧЕТ**

**по результатам проведения независимой оценки качества**

 **оказания услуг образовательными организациями**

**Чувашской Республики в 2017 году**

 Механизм независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы существует с 2013 года, но завершенный вид он приобрел только в конце 2014 года после внесения и вступления в силу изменений в базовые отраслевые Законы, в том числе в Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

 О внедрении системы независимой оценки и ее значимости для отраслей социальной сферы обсуждалось во многих программных документах, одним из которых является Федеральный закон от 21.07.2014 N 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». Закон содержит перечень статей, нормативных актов, определяющих процедуру проведения независимой оценки и регламентирует создание специфической независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования. Данное направление включает в себя два блока: независимая оценка качества подготовки обучающихся; независимая оценка качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. В первом направлении оценивается качество самого образования, а во втором представители общественности оценивают работу организаций на предмет создания в них комфортных условий, для потребителей образовательных услуг.

 Независимая оценка качества оказания услуг образовательными организациями, проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

 В Чувашской Республике независимую оценку качества оказания услуг образовательными организациями осуществляет Общественный Совет при Министерстве образования и молодежной политике Чувашской Республики и БУ ЧР ДПО «Чувашский республиканский институт образования» Минобразования Чувашии, выступающий в качестве организации - оператора.

 Общественный Совет в рамках своих полномочий:

* определяет перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых будет осуществляться независимая оценка;
* формирует предложения для разработки технического задания для организации - оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций;
* проводит независимую оценку качества образовательной деятельности организаций с учетом информации, представленной оператором;
* представляет соответственно в Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, также органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, в органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, а также предложения об улучшении их деятельности.

 БУ ЧР ДПО «Чувашский республиканский институт образования» Минобразования Чувашии, организация-оператор:

* определяет объект исследования;
* собирает, обобщает, анализирует информацию о качестве образовательной деятельности организаций;
* по итогам анализа вносит данные на сайт http//.www.bus.gov.ru

 В 2015-2016 годах в отношении 979 образовательных организаций Чувашской Республики была проведена независимая оценка качества оказания услуг, что составляет 100% от всех организаций осуществляющих образовательную деятельность в регионе.

 Что касается мероприятий по реализации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования в Чувашской Республике в 2017 году то можно выделить следующие:

* на заседании Общественного совета (протокол № 34 от 3.02.2017 г.) был рассмотрен перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг, утверждены формы анкеты для обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности организаций, утвержден комплекс показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности;
* Минобразования Чувашии был издан приказ от 14.02.2017 г. № 299 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Чувашской Республики» и разработан план мероприятий;
* с февраля по май 2017 года организация - оператор провела оценивание официальных сайтов образовательных организаций, участвующих в независимой оценке качества по I и II критерию и представила результаты на заседание Общественного совета (протокол №38 от 25.05.2017 г.);
* с марта по август 2017 года совместно с Минобразования Чувашии был организован процесс обеспечения технической возможности выражения мнения получателей образовательных услуг о качестве их оказания через сайт Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики и официальные сайты оцениваемых организаций;
* итоговые результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Чувашской Республики за 2017 год были представлены на заседании Общественного совета (протокол № 45 от 28.09.2017 г.)

 Независимая оценка в 2017 году изначально проводилась в отношение 168 организаций, зарегистрированных в федеральной информационной системе [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), которые проходили данную процедуру в 2015 году.

 В связи с тем, что БНУ ЧР «Чувашский государственный институт гуманитарных наук» Минобразования Чувашии, АУ «Центр мониторинга и развития образования» г. Чебоксары, МБУ «Центр мониторинга образования и психолого-педагогического сопровождения г. Новочебоксарска» и МБУ «Центр развития дошкольного образования» г. Чебоксары не осуществляют образовательную деятельность, на заседании Общественного совета, (протокол № 38 от 25 мая 2017 года) было принято решение исключить эти организации из числа, проходящих независимую оценку качества оказания услуг. За летний период МБОУ «Тобурдановская детская школа искусств» Канашского района и МБОУ ДОД «Шихазанская детская школа искусств» Канашского района были объединены в МБУ ДО «Детская школа искусств» Канашского района. Таким образом, оценке подлежали 163 организации, а именно: в исследовании приняли участие 45 учреждений сферы культуры и искусства, 24 профессиональные образовательные организации, 15 образовательных организаций, реализующие адаптированные программы, 3 организации для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, 30 организаций физкультурно-спортивной направленности, 30 организаций дополнительного образования детей, 14 организаций, осуществляющих деятельность с образовательными организациями, БОУ ВО ЧР «Чувашский государственный институт культуры и искусств» Минкультуры Чувашии и БУ ЧР ДПО «Чувашский республиканский институт образования» Минобразования Чувашии.

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

 Независимая оценка качества оказания услуг проводилась по двум основным направлениям:

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

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

 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательных организаций были утверждены Приказом Минобрнауки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. N1547. В данном нормативном документе были 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.

 Оценивание первых двух критериев «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», осуществлялась через анализ официальных сайтов образовательных организаций в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Рособрнадзора и законодательства Российской Федерации. Следует отметить, что по расчету показателей, определённых в новых методических рекомендациях, разработанных Минобрнауки России от 14 сентября 2016 г. № 02-860 родители, обучающиеся, заинтересованные лица также оценивали открытость и доступность информации, представленную на официальном сайте и комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. При подведении окончательных результатов баллы организации-оператора и баллы родителей суммировались, и было выведено среднее значение.

 При подсчете результатов данные по всем организациям анализировались по единой методике, будь то организации среднего профессионального образования с хорошими стартовыми условиями или учреждения дополнительного образования детей сферы культуры и искусства или организации спортивной направленности, которые по многим параметрам изначально проигрывают организациям с хорошей материально-технической базой, что в свою очередь влияет на их места в сводном рейтинге.

 Результаты по первым двум критериям были представлены на заседании Общественного совета в мае 2017 года (протокол № 38 от 25.05.2017 г.). На момент проверки у всех 100% анализируемых организаций на официальных сайтах была представлена информация о наличии электронной почты, указан адрес и телефоны. У 98 % имеется версия сайта для слабовидящих. У загородных оздоровительных лагерей «Волна», «Бригантина», «Березка» отсутствует 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.

 В независимой оценке качества оказания услуг большое внимание уделяется наличию широкого спектра взаимодействия с получателями образовательных услуг. Только 40 % образовательных организаций, оцениваемых в этом году, имеют дополнительные сервисы кроме электронной почты и телефона. Особенно эта проблема характерна для учреждений дополнительного образования сферы культуры и искусства и учреждений спортивной направленности. Особое внимание уделяется вопросам работы с обращениями граждан. Только 6 % организаций активно общаются с потребителями образовательных услуг. У большей части нет «гостевых книг», «форумов», вкладок «вопрос-ответ» и др. Более того, 88 % организаций не имеют на сайтах разделов, предназначенных для работы с обращениями граждан. Нет возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения. Наиболее острой является проблема отсутствия информации о результатах рассмотрения обращения граждан и о принятых мерах.

 Одним из существенных недостатков по оцениванию сайтов по 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 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, 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 или представлена разрозненно информация об условиях для охраны и укрепления здоровья, организации питания. Недостаточно 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 % организаций.

 Таким образом, по результатам оценивания официальных сайтов в первую десятку организаций, сводного рейтинга на май 2017 года, показавшие высокие результаты, вошли профессиональные образовательные организации, и две организации дополнительного образования.



 В десятку организаций, с наихудшими показателями на момент проверки, в мае 2017 года, вошли все организации дополнительного образования детей спортивной направленности и учреждения дополнительного образования детей сферы культуры и искусства.



По итогам представленных результатов Общественный совет рекомендовал руководителям образовательных организаций, проходящим независимую оценку качества оказания услуг в 2017 году, и показавшим наихудшие результаты, принять безотлагательные дополнительные меры по приведению официальных сайтов в соответствии с требованиями законодательства.

С руководителями учреждений дополнительного образования детей сферы культуры и искусства 24 августа 2017 года было проведено республиканское совещание, на котором одним из основных вопросов стало представление организацией-оператором анализа официальных сайтов данных учреждений в рамках независимой оценки качества оказания услуг. По итогам совещания было принято решение о размещении на официальных сайтах образовательных организаций необходимой актуальной информации для потребителей образовательных услуг, а также принято решение активизировать работу родительской общественности по выражению мнения о качестве предоставляемых услуг в срок до 1 сентября 2017 года. После проведенной работы, на конец сентября 2017 года у 50% учреждений дополнительного образования детей сферы культуры и искусства на официальных сайтах, появились дополнительные сервисы - гостевые книги, «форумы», вкладки «вопрос-ответ», у 32% появилась информация о наличие условий для охраны и укрепления здоровья. После пересчета результатов по первому и второму критерию, учреждения сферы культуры и искусства улучшили свои показатели, но, к сожалению, не попали в десятку организаций, набравших максимальное количество баллов.

 Следующие группы критериев «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» и «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций», анализировались по итогам анонимного анкетирования среди 20% потребителей образовательных услуг: учащихся, родителей (законных представителей), общественности в период с марта по август 2017 года.



 В ходе проведения независимой оценки было обработано более 12 тысяч анкет, а именно 17 % от общего количества обучающихся образовательных организаций Чувашской Республики, проходящих независимую оценку. Но далеко не все образовательные организации, обеспечили 20% респондентов в анонимном анкетировании. Из 163 организаций только 78 организовали на должном уровне данную работу. Стоит отметить, что 5 организаций не организовали процесс анкетирования: это БОУ ЧР «Чебоксарская начальная общеобразовательная школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 1» Минобразования Чувашии, БОУ ЧР «Чебоксарская начальная общеобразовательная школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 2» Минобразования Чувашии, МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1 им летчика-космонавта А.Г. Николаева г. Алатыря, МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа им. олимпийского чемпиона В.П. Воронкова» г. Канаш, МБНОУ «Центр психолого-педагогической медицинской и социальной помощи «Азамат» г. Канаш не организовали процесс анкетирования. На сегодняшний день ни один респондент не высказал свое мнение по созданию условий и качеству оказания услуг данными организациями. У остальных образовательных организаций информация по проведению анкетирования на официальных сайтах была размещена, но вместе с тем у некоторых, по данным автоматизированных счётчиков, насчитывается всего до 10 ответов, что недопустимо при том, что в организации занимается более 100-200 детей. Среди таких учреждений можно выделить МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа – физкультурно-спортивный комплекс «Паттар» Батыревского района, МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Развитие» города Чебоксары, МБУ ДО «Чебоксарская детская школа искусств №4», «Детскую юношескую спортивную школу «Импульс» Канашского района, МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа «Кетне» Комсомольского района, МБУ ДО «Центр дополнительного образования детей» Комсомольского района, МАУ ДО «Физкультурно-спортивный комплекс «Присурье» Ядринского района, МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа им. А.В. Игнатьева «Улап» Яльчикского района.

Наряду с этим следует отметить образовательные организации, которые ответственно подошли к выражению мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности организаций и обеспечили более 20% участия в анкетировании родителей и обучающихся. Это ГАПОУ ЧР «Чебоксарский техникум транспортных и строительных технологий» Минобразования Чувашии- 912 чел; ГАПОУ ЧР «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции» Минобразования Чувашии - 663 чел; ГАПОУ ЧР «Алатырский технологический колледж» Минобразования Чувашии- 401 чел; МАУ ДО «Детская музыкальная школа» г. Новочебоксарска- 376 чел; ГАПОУ ЧР «Новочебоксарский химико-механический техникум»- 313 чел.

Результаты анкетирования по третьему критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» показали, что респонденты в целом, удовлетворены качеством работы образовательных организаций по данным параметрам. По республике данный критерий был оценен на 94,5%. 111 организаций, из 163, набрали максимальное количество баллов-20, что составляет 100 %, 21 организация набрала среднее значение, а 25 организаций ниже среднего- 18,9 баллов. 5 организаций не приняли участие в анкетировании, что составляет 3,7 %. Следует отметить, что показатели «Доброжелательность и вежливость работников» и показатель «Компетентность работников» были оценены, в среднем по республике, одинаково на 9,4 балла из максимальных 10. Подобные высокие результаты вызывают некоторые сомнения в объективности анкетирования, которые можно объяснить, на наш взгляд, заинтересованностью в результатах оценки самих образовательных организаций, то есть некой предвзятостью.

**Показатели, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников** (III критерий)

**Среднее значение по Чувашской Республике – 94,5%**



Респонденты, оценивающие четвертый критерий «Общее удовлетворение материально-техническим обеспечением организации» выразили достаточно высокую удовлетворенность оснащенностью организаций. Среднее значение по республике составило 28,1 балла из максимальных 30. В плане материально-технического обеспечения 95 организаций на 100% удовлетворяют потребителей образовательных услуг, Материально-техническое обеспечение 56 организаций, что составляет 33,7%, частично удовлетворяет родителей и обучающихся. Родители 7 организаций дополнительного образования детей спортивной направленности и сферы культуры и искусства, что составляет 4,3 %, достаточно низко оценили материально-техническое обеспечение организаций, которые посещают их дети.

По показателю «Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг» 118 анализируемых организаций были оценены на максимальном уровне 100%, а 40 организаций получили экспертную оценку от 60 % до 100%. Респонденты 109 организаций на 100% готовы рекомендовать свои организации родственникам и знакомым. По республике этот показатель в среднем составляет – 66,9 %. Родители МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа им. А.В.Игнатьева «Улап» Яльчикского района, МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Развитие» города Чебоксары не готовы рекомендовать данные организации своим родственникам и знакомым.

**Показатели, касающиеся удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации (**IV критерий)



По результатам оценивания официальных сайтов и данным анонимного анкетирования были сформированы рейтинги организаций с наилучшими и наихудшими показателями в рамках независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Чувашской Республики в 2017 году. По региону среднее значение оценки качества оказываемых услуг составило 7,3 из максимальных 10. Это говорит об относительно высокой степени предоставления образовательными организациями услуг обучающимся и родителям.

**Первая десятка образовательных организаций, успешно прошедшие независимую оценку качества оказания услуг в 2017 году**

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

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

ГАПОУ ЧР «Новочебоксарский политехнический техникум» Минобразования Чувашии

ГАПОУ ЧР «Вурнарский сельскохозяйственный техникум» Минобразования Чувашии

МБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества им. А.И. Андрианова» г. Новочебоксарска

МБОУ ДО «Центр детского творчества» г. Чебоксары

ГАПОУ ЧР «Канашский строительный техникум» Минобразования Чувашии

МАОУ ДО «Дом детского творчества» муниципального образования г. Чебоксары

БОУ ЧР «Чебоксарская общеобразовательная школа-интернат для обучающихся с ОВЗ» Минобразования Чувашии

ГАПОУ ЧР «Шумерлинский политехнический техникум» Минобразования Чувашии

**Образовательные организации показавшие наихудшие результаты по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году**

МАУ ДО «Порецкая детская школа искусств» Порецкого района

МБОУ ДО «Урмарская детская школа искусств» Урмарского района

МБУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный лагерь «Соснячок» г. Шумерля

БУ ЧР «Чувашский республиканский центр новых образовательных технологий» Минобразования Чувашии

МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа им. А.В. Игнатьева «Улап» Яльчикского района

БОУ ЧР «Чебоксарская начальная общеобразовательная школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья №1» Минобразования Чувашии

МБНОУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Азамат» г. Канаш

БОУ ЧР «Чебоксарская начальная общеобразовательная школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья №2» Минобразования Чувашии

МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №1 имени летчика-космонавта А.Г. Николаева» г. Алатыря

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

 Результаты по всем образовательным организациям были рассмотрены и утверждены на заседании Общественного совета (протокол № 45 от 28.09.2017 г.), размещены на сайте Минобразования Чувашии и сайте БУ ЧР ДПО «Чувашский республиканский институт образования» Минобразования Чувашии, а также внесены на сайт Минфина России [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

 По результатам независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Чувашской Республики Общественный совет при Министерстве образования и молодежной политики Чувашской Республики вынес организациям, в отношении которых осуществлялась оценка в 2017 году рекомендации (Приложение № 2)

Приложение № 2

к протоколу заседания Общественного совета

от 28 сентября 2017 года № 45

**Рекомендации Общественного совета при Министерстве образования и молодежной политики Чувашской Республики организациям, в отношении которых осуществлялась независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году**

 1. Регистрироваться на официальном сайте Минфина России [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), а также обновлять актуальную информацию не позднее 10 дней.

 2. Размещать сведения на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с требованиями, сформулированными в Приказе Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785.

 3. Разработать комплекс мер по повышению информированности обучающихся и их родителей об оказываемых образовательных услугах. Наладить более тесное взаимодействие с потребителями услуг, используя официальный сайт организации и иные электронные сервисы.

 4. Усилить работу по взаимодействию потребителей образовательных услуг с образовательными организациями по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, представляемых на официальных сайтах организаций в сети Интернет, в том числе возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций.

 5. Размещать на официальных сайтах образовательных организаций следующие сведения:

* о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организации от заинтересованных граждан;
* о наличии необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
* о наличии возможности оказания обучающимся психолого-педагогической медицинской и социальной помощи;
* о наличии условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

 6. Обеспечить большую открытость и доступность информации на официальных сайтах в сети «Интернет» образовательным организация, набравшим наихудшие результаты.

 7. На очередных заседаниях Общественного совета заслушать отчеты руководителей образовательных организаций, показавших наихудшие результаты по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году.