



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

ИРКУТСКОЕ РАЙОННОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
НАЧАЛЬНИК

ПРИКАЗ

от « 08 » 04 20 21 г.

№ 149

Об утверждении методических рекомендаций

В целях формирования единого подхода к мониторингу удовлетворенности условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Иркутского районного муниципального образования и контроля выполнения муниципального задания бюджетными общеобразовательными организациями, принятия своевременных управленческих решений, руководствуясь подпунктом 12.25 пункта 12 раздела 3 Положения «Об Управлении образования администрации Иркутского районного муниципального образования», утвержденного Решением Думы Иркутского районного муниципального образования от 28.12.2016 №31-275/рд,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Методические рекомендации по определению показателей и критериев мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Иркутского районного муниципального образования (приложение 1).
2. Утвердить методику расчета показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации» (приложение 2).
3. Руководителям образовательных организаций обеспечить мониторинг качества условий осуществления образовательной деятельности один раз в год любым доступным методом, в том числе посредством возможности официального сайта организации.
4. Руководителям образовательных организаций, размещать результаты мониторинга на официальном сайте организации.
5. Контроль исполнения приказа возложить на Ткачеву И.В., заместителя начальника Управления образования администрации ИРМО.

Начальник

Р.Р. Зарипов

Методические рекомендации по определению показателей и критериев мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Иркутского районного муниципального образования

Общие положения.

1. Мониторинг оценки качества условий образовательной деятельности (далее - МОК) рассматривается нами как часть независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности непосредственно участниками образовательных отношений – получатели образовательных услуг (обучающиеся, их родители (законные представители)).
2. Нормативные документы, определяющие требования к определению показателей и критериев мониторинга оценки качества условий образовательной деятельности как части независимой оценки: ч.5 ст. 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - Закон № 273), Приказ Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».
3. Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - ОО), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.
4. Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями может проводиться по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг для инвалидов.
5. Предмет МОК - качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Законом № 273 (пункт 4 статьи 95.2).
6. МОК может осуществляться как *анкетирование* - метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером (ОО) и респондентом (участники образовательных отношений) осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»).

7. Анкета - опросный лист, заполняемый респондентом (участниками образовательных отношений) по указанным в нем правилам. Анкета может быть в печатном виде, электронном виде на усмотрение ОО.

8. Результаты мониторинга - генеральная совокупность результатов анкет участников образовательного процесса (обучающиеся, их родители (законные представители)), в соответствии с методиками расчета по определенным показателям.

9. Анализ результатов мониторинга рекомендуется проводить в 2 этапа:

- на первом этапе выполняется анкетирование;

- на втором этапе проводится анализ полученных значений показателей анкетирования, по результатам которого осуществляется выделение проблемных точек и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

Показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности ОО

Основной показатель –

генеральная совокупность результатов - доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Промежуточные показатели:

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью и достоверностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте ОО (% от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).
3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов и детей с ОВЗ (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов и детей с ОВЗ).
4. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Анкета на определение удовлетворенности условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (рекомендуемая)

Дорогие участники образовательных отношений, уважаемые родители и ученики нашей школы (детского сада)!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь (воспитываетесь).

Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.
Просим Вас проставить по одному «+» или «v» в шкале оценивания тот, балл, который соответствует по Вашему определенному показателю.

Характеристика оценки:

«0» - на неудовлетворительном уровне (информация отсутствует / условия полностью отсутствуют / полностью не устраивают / полностью не обеспечены);

«1» - на низком уровне (информация не актуальна, не достоверна / условия не соответствуют требованиям / представлены не полностью / обеспечены не полностью - менее, чем на 50%);

«2» - на удовлетворительном уровне (информация частично присутствует, частично актуальна или достоверна / условия частично присутствуют / частично обеспечены);

«3» - на хорошем уровне (в целом хорошо, за исключением некоторых незначительных недостатков)

«4» - на отличном уровне (информация актуальна и достоверна / условия присутствуют в полной мере / полностью устраивают / полностью обеспечены).

	Показатели	Шкала оценивания (балл)				
		0	1	2	3	4
1.	Открытость и доступность информации об ОО:					
1.1.	Наличие, полнота и достоверность (актуальность) информации на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»					
1.2.	Удобная навигация для поиска информации на официальном сайте ОО					
1.3.	Наличие на официальном сайте ОО информации о дистанционных способах взаимодействия: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», «Обратная связь» и т.п.); - наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее для выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации					
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность					
2.1.	Оборудование помещений и территорий ОО: - наличие оборудованных специализированных учебных кабинетов - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации.					
2.2.	Обеспеченность компьютерами, иной современной учебной техникой					
2.3.	Насколько удовлетворены удобством графика работы					

	организации					
2.4.	- Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся: библиотеки, спортивного зала, места приема пищи, наличие и доступность питьевой воды; - санитарное состояние помещений					
2.5.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов обучающихся					
3	<u>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</u>					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие лифтов (в новых ОО), поручней, расширенных дверных проемов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.					
3.2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедическая помощь, психологическая помощь					
3.3.	Возможность предоставления образовательных услуг - в дистанционном режиме; - на дому.					
4	<u>Доброжелательность и вежливость работников организации</u>					
4.1.	Доброжелательность, вежливость работников ОО, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)					
4.2.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в ОО: - администрация (директор, заместители директора, старший воспитатель) - учителя, воспитатели - социальные педагоги - психологи, логопеды и др. педагогические работники					
4.3.	Насколько готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым					

Методика расчета показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» (обработка анкеты).

Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг получателями этих услуг в организации можно считать тогда, когда не менее 75% человек, участвующих в анкетировании (далее-респондентов) считают уровень образовательных услуг на хорошем и высоком уровнях.

Условно от 85% до 100% - высокий уровень удовлетворенности образовательными услугами

Условно от 75% до 84,9% - хороший уровень удовлетворенности образовательными услугами

Условно от 30% до 74,9% - низкий уровень удовлетворенности образовательными услугами

Условно от 0% до 29,9% - неудовлетворительный уровень удовлетворенности образовательными услугами

Расчет процента удовлетворенности по отдельным показателям.

- Шаг. По каждому показателю высчитывается средний бал (Б): сумма баллов делится на количество пунктов показателя. Подсчитываются те респонденты, которые указывают оценку 3 и более баллов.
- Шаг. По каждому показателю высчитывается доля (%) получателей образовательных услуг, удовлетворенных услугой (ДУУ)
 $ДУУ = КРБ / Р * 100\%$,
где
КРБ - количество респондентов, указавших средний бал по показателю равным или более 3-м баллам.
Р - общее количество респондентов.
- Шаг. Расчет основного показателя по совокупности результатов – доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (СДОУО) (в % от общего числа респондентов)
 $СДОУО = \sum ДУУ / 4$

Показатели	Расчет
1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью и достоверностью информации о деятельности ОО,	1 шаг. Находим средний балл: $\frac{1.1+1.2+1.3}{3} = Б1$

размещенной на информационных стендах, на официальном сайте ОО (% от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	2 шаг. Вычисляем ДУУ 1: $ДУУ1(\%) = КРБ1 / P * 100\%$,
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	1 шаг. Находим средний балл: $\frac{2.1+2.2+2.3+2.4+2.5}{5} = Б2$ 2 шаг. Вычисляем ДУУ 2: $ДУУ2(\%) = КРБ2 / P * 100\%$,
3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов и детей с ОВЗ (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов и детей с ОВЗ).	1 шаг. Находим средний балл: $\frac{3.1+3.2+3.3}{3} = Б3$ 2 шаг. Вычисляем ДУУ 3: $ДУУ3(\%) = КРБ3 / P * 100\%$,
4. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	1 шаг. Находим средний балл: $\frac{4.1+4.2+4.3}{3} = Б4$ 2 шаг. Вычисляем ДУУ 4: $ДУУ4(\%) = КРБ4 / P * 100\%$,
Доля удовлетворенности (в среднем) получателями образовательных услуг (респондентов) в целом (СДР)	3 шаг. $\frac{ДУУ1 + ДУУ2 + ДУУ3 + ДУУ4}{4} = СДР(\%)$

Результаты социологического опроса (анкетирования) родителей МДОУ
ИРМО «Пивоваровский детский сад общеразвивающего вида» по
выявлению удовлетворенности родителей качеством оказания
муниципальной услуги от 15.01.2021 г.

МЕТОДИКА ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
РОДИТЕЛЕЙ РАБОТОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

(разработана Е.Н. Степановым)

Цель: выявить уровень удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения и его педагогического коллектива.

Ход проведения. На родительском собрании предлагается родителям внимательно прочитать перечисленные ниже утверждения и оценить степень согласия с ними. Для этого родителю необходимо обвести ниже каждого выражения одну цифру, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения.

Цифры означают следующие ответы:

4 — совершенно согласен;

3 — согласен;

2 — трудно сказать;

1 — не согласен;

0 — совершенно не согласен.

1) Группу, в которой находится наш ребенок, можно назвать дружной.

4 3 2 1 0

2) В среде своих сверстников наш ребенок чувствует себя комфортно.

4 3 2 1 0

3) Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.

4 3 2 1 0

4) Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и воспитателями.

4 3 2 1 0

5) В группе хорошие воспитатели.

4 3 2 1 0

6) Педагоги справедливо оценивают достижения нашего ребенка.

4 3 2 1 0

7) Наш ребенок не перегружен занятиями и домашними заданиями.

4 3 2 1 0

8) Воспитатели учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.

4 3 2 1 0

9) В ДОУ проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.

4 3 2 1 0

10) В ДОУ работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься наш ребенок.

4 3 2 1 0

11) Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.

4 3 2 1 0

12) В ДОО заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.

4 3 2 1 0

13) Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.

4 3 2 1 0

14) Администрация и воспитатели создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.

4 3 2 1 0

15) Детский сад готовит нашего ребенка к школьной жизни.

4 3 2 1 0

Обработка результатов теста.

Удовлетворенность родителей работой ДОО (У) определяется как частное от деления общей суммы баллов всех ответов родителей на общее количество ответов.

Если коэффициент У равен 3 или больше этого числа, то это свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности; если он равен или больше 2, но не меньше 3, то можно констатировать средний уровень удовлетворенности; если же коэффициент У меньше 2, то это является показателем низкого уровня удовлетворенности родителей деятельностью образовательного учреждения.

Всего в опросе с 06.12.2020г по 15.01.2021г участвовало 156 респондентов. Было получено 2340 ответов на сумму баллов 8453. Коэффициент $U=8453/2340=3$ что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности родителей ДОО.

Для вычисления доли потребителей, не удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги из общего количества анкет были выбраны те, сумма баллов в которых составила от 0 до 30 баллов. Таких данных не обнаружено

Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги 100%.

Ответы на анкету находятся на гугл диске заместителя заведующего по ВМР Пупыревой Л.Н., в папке -"Анкеты для родителей".
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/14VqcDoF6YD23ZPAuc98u41NZakS9r6IRN8GioeabOjg/edit#gid=437316995>

Результаты анкетирования автоматически сохраняются в XL таблице

Заведующий МДОУ ИРМО
«Пивоваровский детский сад
общеразвивающего вида»



Л.М. Кундиренко