

Критерий открытости и доступности

Основные сведения об образовательных организациях, информация о педагогических работниках на официальных сайтах и стендах образовательных организаций Ленинградской области в целом представлены достаточно полно. В целом в обследуемых образовательных организациях респондентами зачастую отмечаются высокий профессионализм, опыт и отзывчивость педагогического состава.

Взаимодействие с получателями образовательных услуг реализовано с помощью различных способов связи, однако, с помощью электронных сервисов возможность отслеживать ход рассмотрения обращений реализована только в 3 образовательных организациях (ГКОУ ЛО «Лесобиржская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы», ГКОУ ЛО «Приморская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы», ГКОУ ЛО «Сланцевская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»). Примерно в 25% образовательных организациях данная возможность реализована частично, у остальных 60% возможность взаимодействия с потребителями образовательных услуг посредством электронных форм реализована минимально. В процессе выборочного тестирования электронных форм обратной связи ответ на запрос поступил только от 1/3 ОО. У 1/3 ОО выявлены оценки «плохо» и «неудовлетворительно» в отношении форм дистанционного взаимодействия.

Минимальный балл по данному критерию набран:

- 26 - ГКОУ ЛО «Волховская школа, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 27 - ГКОУ ЛО «Волосовская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 29 - ГКОУ ЛО «Всеволожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;

- 29 - ГКОУ ЛО «Лужская санаторная школа-интернат».

Критерий комфортности

Материально-техническое и информационное обеспечение в целом по обследуемым объектам соответствует современным требованиям к образовательной организации, созданы достаточные условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, но необходимы доработки. Часто встречающиеся проблемы:

- отсутствие спортивных площадок и стадионов при условии участия детей в спортивных мероприятиях и олимпиадах; нехватка специализированного инвентаря. Встречается в следующих организациях: ГКОУ ЛО «Всеволожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Киришская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Ларьянская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Лужская санаторная школа-интернат»; ГКОУ ЛО «Никольская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Подпорожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Приозерская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Сиверская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Тихвинская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- тесные помещения, нехватка аудиторий для проведения занятий.

В большинстве образовательных организаций реализуется достаточное количество дополнительных образовательных программ. Предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных и образовательных мероприятиях, однако, достижения в каких-либо областях освещаются в недостаточной мере.

В среднем по всем образовательным организациям качественно оказываются все виды помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной).

Минимальный балл по данному критерию набран:

- 52 - ГКОУ ЛО «Лесобиржская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 54 - ГКОУ ЛО «Волосовская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 54 - ГКОУ ЛО «Всеволожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 55 - ГКОУ ЛО «Волховская школа, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 55 - ГКОУ ЛО «Павловский центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Логос»».

Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности

В целом уровень доброжелательности, вежливости, компетентности по обследуемым образовательным организациям высокий. Однако, есть и недостатки:

- некоторыми респондентами отмечена нехватка кадров: педагогов, логопедов, психологов, медицинского персонала (ГКОУ ЛО «Волховская школа, реализующая адаптированные образовательные программы»);
- примерно у 30% ОО выявлены оценки «плохо» и «неудовлетворительно» в отношении дистанционного общения по показателям вежливости и доброжелательности (ГКОУ ЛО «Волховская школа, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Всеволожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Кировская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»; ГКОУ ЛО «Лужская санаторная школа-интернат».

Минимальный балл по данному критерию набран:

- 18,5 - ГКОУ ЛО «Лужская санаторная школа-интернат»;
- 19,8 - ГКОУ ЛО «Всеволожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы».

Критерий удовлетворенности качеством оказания образовательных услуг

В целом удовлетворённость качеством оказания образовательных услуг высокая по всем образовательным организациям. Респонденты, не готовые рекомендовать образовательную организацию выявлены в: ГКОУ ЛО «Волховская школа, реализующая адаптированные образовательные программы», ГКОУ ЛО «Кировская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы», ГКОУ ЛО «Лужская санаторная школа-интернат», ГКОУ ЛО «Павловский центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Логос»».

Минимальный балл по данному критерию набран:

- 26,8 - ГКОУ ЛО «Лужская санаторная школа-интернат»;
- 29,2 - ГКОУ ЛО «Лесобиржская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 29,3 - ГКОУ ЛО «Всеволожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 29,5 - ГКОУ ЛО «Кировская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы».

Доступность для обучающихся с ОВЗ и инвалидов

В целом обеспечение условий доступности, позволяющих обучающимся с ОВЗ и инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими реализована очень хорошо. Однако, выявлена проблема. При общей высокой удовлетворённости условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ выявлены оценки «плохо» и «неудовлетворительно», а также высокий процент средней оценки «удовлетворительно» по показателю

«Оборудование помещений ОО и *прилегающей к ней территории* с учётом доступности для инвалидов» (в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н) - выявлено у 1/3 обследуемых образовательных организаций.

Минимальный балл по данному критерию набран (в соответствии с новой методикой):

- 72 балла из 100 - ГКОУ ЛО «Подпорожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 86 баллов из 100 - ГКОУ ЛО «Волосовская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 91,85 балл из 100 - ГКОУ ЛО «Всеволожская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»;
- 91 балл из 100 - ГКОУ ЛО «Лужская санаторная школа-интернат».

Общие предложения по итогам НОК

Систематизация выявленных проблем деятельности образовательных организаций, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров и показателей деятельности образовательных организаций, подготовка анализа динамики исследуемых параметров и показателей образовательных организаций.

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организаций осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации. Основная цель – предоставить организациям срез обратной связи по удовлетворенности их работой и наметить направления улучшения

некоторых операционных процессов, которые не видны в повседневной деятельности самой организации.

По итогам экспертного анализа, важно отметить, что необходимо обратить внимание образовательных организаций на работу с формами дистанционного взаимодействия с потребителями образовательных услуг.

Особенно необходимо обратить внимание на опции «Электронная приемная» с возможностью отслеживания результатов обращений граждан, т.к. не у всех образовательных организаций полностью реализуется показатель «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)». Подумать о реализации Раздела «Часто задаваемые вопросы», появление которого даст возможность потребителю находить ответы на тревожащие вопросы без привлечения административного или педагогического состава, что снизит загруженность.

Необходимо обратить особое внимание на полноту представляемой на сайте образовательных организаций информации. В подавляющем большинстве обследуемых образовательных организаций присутствует плодотворная коллективная работа по адаптации обучающихся с ОВЗ, развитию творческих способностей и интересов обучающихся, обучающиеся участвуют в олимпиадах, спортивных соревнованиях, художественных конкурсах. В обследуемых образовательных организациях отмечено наличие победителей конкурсов, смотров и спортивных соревнований на мероприятиях различного уровня. Проводятся мероприятия по профессиональной ориентации. В целом, хорошо оценивается качество материально-технического и информационного оснащения.

Однако, несмотря на хорошие показатели по данным социологического опроса и экспертного заключения основная рекомендация выражается в усилении освещения проводимых образовательными организациями мероприятий, как на официальных сайтах, так и продвижение в СМИ.

В целом подавляющее большинство удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников обследуемых образовательных организаций. Данный факт свидетельствует о большой работе руководства и всего коллектива над созданием благоприятного психологического климата в организациях, своевременным урегулированием возникающих конфликтных ситуаций.

Данные НОК УОД показывают высокий уровень удовлетворенности непосредственных потребителей образовательных услуг в обследуемых образовательных организациях. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организаций по итогам обследования является высоким. Однако, образовательной организации необходимо продолжать проводить работу в данном направлении.

Исходя из полученных данных по результатам независимой оценки качества условий образовательной деятельности во всех обследуемых образовательных организациях, можно предположить, что:

- В целом по результатам НОК УОД все образовательные организации имеют высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания;
- Работники организаций в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы образования;
- Образовательные организации имеют хороший потенциал развития качества условий современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их получателей;
- В основном, образовательные организации обеспечивают достаточно высокий уровень информационной открытости деятельности;

Использование результатов НОК УОД позволит объективно отразить место образовательных организаций в рейтинге образовательных

организаций Ленинградской области и состояние образования в регионе в целом, а также предоставить потребителям образовательных услуг достоверную информацию о состоянии образовательной деятельности в образовательной организации, стимулировать ОО к принятию мер по повышению качества услуг и удовлетворенности потребителей.

Независимо от общих позитивных оценок образовательных организаций необходимо обратить внимание на все выявленные в ходе НОК УОД недостатки, а также провести аналитику и составить срез неудовлетворенности с целью дальнейшей работы по улучшению деятельности и внесением корректировок в Программы развития образовательных организаций.

Рекомендовано для всех образовательных организаций:

- Развивать различные направления взаимодействия потребителей образовательных услуг с образовательной организацией: взаимодействие на сайте (в т.ч. «Часто задаваемые вопросы»), взаимодействие с помощью социальных сетей, опросы, прочие мероприятия, направленные на улучшение взаимодействия с потенциальными и реальными потребителями образовательных услуг;
- Продолжить развитие сетевого взаимодействия;
- Продолжить повышать компетентность административного и педагогического состава в направлении: ИКТ и форм современного взаимодействия; актуальным и современным технологиям работы с обучающимися с ОВЗ (с учётом успешного регионального и зарубежного опыта);
- Необходимо обратить внимание на материально-техническое и информационное обеспечение, а также условия для охраны и укрепления здоровья, включить действия по улучшению данных составляющих образовательного процесса в программу развития;

- Продолжить улучшение системы консультационных услуг в формате психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи;
- Продолжить работу в совершенствовании условий развития творческих способностей обучающихся, создать для них мотивационную среду, обеспечивающую участие в олимпиадах и конкурсах различного уровня. Стараться больше освещать информацию о достижениях;
- При необходимости дальнейшего развития доступной среды, продолжить организацию комфортных условий для обучения обучающихся с ОВЗ и инвалидов, в том числе с особым вниманием к дальнейшему оборудованию внутреннего пространства и прилегающей территории, с особым вниманием к средствам, позволяющим обучающимся с ОВЗ и инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.