

ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА и удовлетворённость отдыхом

Ирина Ивановна Статных,

*директор Государственного автономного учреждения
Курганской области «Содействие детскому отдыху»*

Анна Николаевна Насонова,

*начальник информационно-аналитического отдела
Государственного автономного учреждения Курганской области
«Содействие детскому отдыху»*

В «Народном образовании» (2010, № 3) была опубликована статья М.В. Паскаля «Размышления о качестве лагеря». В ней предлагалась к обсуждению актуальная тема — деятельность современного лагеря с точки зрения качества оказываемых услуг. Мы с большой пользой для себя использовали материалы этой статьи, работая над конкурсным регламентом по закупке путёвок в санаторно-оздоровительные лагеря круглогодичного действия и в загородные оздоровительные лагеря.

- индикаторы качества • критерии оценки • мониторинг детской удовлетворённости • анонимное анкетирование • надзорные органы
- внутренняя удовлетворённость ребёнка

Мы определили 24 индикатора качества для отбора лагерей. С нашей точки зрения, а также по мнению родителей и их детей, органов исполнительной власти, финансирующих отдых детей, эти индикаторы актуальны и продуктивны. Каждый из них был просчитан с экономической точки зрения, разработаны методические рекомендации по применению индикаторов при подсчёте баллов по критериям. Для участников торгов разработаны и предложены формы к заполнению с целью определения более точного соответствия заданным критериям.

Наше автономное учреждение закупает путёвки в соответствии с 223-ФЗ. Качество услуг всегда

было главным критерием при отборе учреждений отдыха и оздоровления, но проанализировать и систематизировать эти критерии оказалось делом не простым. С 2011 года мы совершенствовали и вносили коррективы в конкурсные положения, чтобы уйти от главного критерия 94-ФЗ, ныне 44-ФЗ — «цена», и вводили оценочные критерии по параметрам «качество», но разработать индикаторы и ввести их в конкурсный регламент смогли только к 2013 году. По мере улучшения материально-технической базы учреждений, корректировки программной, воспитательной, образовательной деятельности будут меняться и индикаторы качества.

ТАБЛИЦА ОЦЕНКИ ЗАЯВОК ПО ОЦЕНОЧНЫМ КРИТЕРИЯМ

Конкурсный регламент _____ Санаторно-оздоровительное учреждение _____ Лот _____

№ п/п	Критерии (индикаторы)	ФИО члена закупочной комиссии	% по критерию	Подпись члена закупочной комиссии	Баллы
1	Профилизация санаторно-оздоровительного учреждения				
2	Опыт работы оздоровительного учреждения в сфере детского отдыха и оздоровления				
3	Кадровые ресурсы специалистов				
4	Условия для проживания детей				
5	Наличие физкультурно-оздоровительных сооружений				
6	Наличие бассейна				
7	Наличие камер видеонаблюдения				
8	Медицинская база для оздоровления детей				
9	Затраты на улучшение материально-технической базы учреждения				
10	Организация образовательного процесса. Работа школы: - Организация образовательного процесса. Наличие и оформление договора - Организация системы дополнительного образования - Организация системы дополнительного образования. Работа библиотеки				
11	Дополнительно предоставляемые услуги для детей				
12	Участие в конкурсах, смотрах, сертификации программ детского отдыха				
13	Сертификация вожатых				
14	Наличие сайта учреждения («живого журнала», группы в «ВКонтакте», др.)				
15	Участии в конкурсах профессионального мастерства разных уровней, выставках, других мероприятиях в сфере детского отдыха и оздоровления				
16	Повышении квалификации персонала учреждения				
17	Проведение аттестации рабочих мест				
18	Чрезвычайные ситуации, замечания МВК и ГАУ.				
19	Самостоятельно реализованные пугёвки (курсовки).				
20	Медицинские услуги, включённые в стоимость пугёвки				
21	Показатели оздоровительного эффекта за 20 13 год (по всем сменам, проведённым в году)				
22	Группа по санитарно-эпидемиологическому благополучию				
23	Программа организации отдыха детей (полная)				
24	Договор страхования детей				
	ИТОГО:				

Таблица оценок для индикатора «Организация системы дополнительного образования»

%	Описание	Баллы
100%	Приложения оформлены в соответствии с требованиями конкурсного регламента. Образовательная деятельность в системе дополнительного образования 1. Кол-во кружков, студий, творческих мастерских – не менее четырёх на 100 детей. 2. Кол-во спортивных секций – не менее двух на 100 детей. 3. Кол-во специалистов соответствует штатному расписанию) и кадровому составу специалистов на 100%. Либо наличие гражданско-правовых договоров на оказание услуг специалистами. ТОЛЬКО ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ВСЕХ УСЛОВИЙ В ДАННОМ КРИТЕРИИ.	15
75%	Приложения оформлены в соответствии с требованиями конкурсного регламента. Образовательная деятельность в системе дополнительного образования 1. Кол-во кружков, студий, творческих мастерских – не менее трёх на 100 детей. 2. Кол-во спортивных секций – не менее двух на 100 детей. 3. Кол-во специалистов соответствует штатному расписанию и кадровому составу специалистов на 95%. Либо наличие гражданско-правовых договоров на оказание услуг специалистами. ТОЛЬКО ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ВСЕХ УСЛОВИЙ В ДАННОМ КРИТЕРИИ.	7
50%	Приложения оформлены в соответствии с требованиями конкурсного регламента. Образовательная деятельность в системе дополнительного образования 1. Кол-во кружков, студий, творческих мастерских – не менее одного на 100 детей. 2. Кол-во спортивных секций – не менее одного на 100 детей. 3. Кол-во специалистов соответствует штатному расписанию и кадровому составу специалистов, на 90%. Либо наличие гражданско-правовых договоров на оказание услуг специалистами. ТОЛЬКО ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ВСЕХ УСЛОВИЙ В ДАННОМ КРИТЕРИИ.	0
25%	Приложения оформлены с нарушениями (пустые незаполненные графы). Отсутствие кружков. Отсутствие спортивных секций. Кол-во специалистов соответствует штатному расписанию и Кадровому составу специалистов менее чем на 90%, отсутствуют гражданско-правовые договоры на оказание услуг специалистами. ПРИ НАЛИЧИИ ЛЮБОГО ИЗ ЗАМЕЧАНИЙ.	-5
0%	<i>Организатор обязан отстранить участника конкурса от участия в выборе на любом этапе его проведения в случае предоставления участником недостоверных сведений о его соответствии установленным требованиям.</i>	Снятие с конкурсного регламента

Мониторинг детской удовлетворённости

Загородные оздоровительные учреждения предоставляют свои услуги детям, и кто как не прямой потребитель этих услуг может и должен дать объективную оценку качеству предоставленных услуг? Однако возможности детей выразить своё мнение относительно качества предоставляемых услуг ограничены. В связи с этим в Курганской области был разработан и реализован механизм мониторинга детской удовлетворённости отдыхом в лагере посредством анонимного анкетирования отдыхающих детей. Именно благодаря анкетированию мы

можем взглянуть на тот или иной лагерь глазами детей и узнать, как дети оценивают работу взрослых по организации отдыха и оздоровления.

По инициативе Уполномоченного по правам ребёнка при губернаторе Курганской области и Правительства Курганской области с 2010 года ежегодно в загородных оздоровительных учреждениях Курганской области проводится анкетирование отдыхающих детей с целью мониторинга оценки детьми условий пребывания в загородном учреждении.

Таблица оценок для индикатора «Сведения о договоре страхования детей»

%	Описание	Баллы
100%	1. Договор оформлен в соответствии с требованием Законодательства, на полное кол-во детей в лагере, на все смены. 2. Коэффициент эффективности вложений по страхованию составляет $K_{эстр} > 6,0$. (Рассчитывается по формуле: $K_{эстр} = \text{Страховая сумма к выплате одного ребёнка} / \text{премия к уплате за одного ребёнка} \times 100\%$). ТОЛЬКО ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ВСЕХ УСЛОВИЙ В ДАННОМ КРИТЕРИИ.	10
75%	1. Договор оформлен в соответствии с требованием Законодательства, на полное кол-во детей в лагере, на все смены. 2. Коэффициент эффективности вложений по страхованию составляет от $K_{эстр} = 5,0$ до $K_{эстр} = 6,0$ (Рассчитывается по формуле: $K_{эстр} = \text{Страховая сумма к выплате на одного ребёнка} / \text{премия к уплате за одного ребёнка} \times 100\%$). ТОЛЬКО ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ВСЕХ УСЛОВИЙ В ДАННОМ КРИТЕРИИ.	5
50%	1. Договор оформлен в соответствии с требованием Законодательства, на полное кол-во детей в лагере, на все смены. 2. Коэффициент эффективности вложений по страхованию составляет от $K_{эстр} = 4,0$ до $K_{эстр} < 5,0$ (Рассчитывается по формуле: $K_{эстр} = \text{Страховая сумма к выплате на одного ребёнка} / \text{премия к уплате за одного ребёнка} \times 100\%$). ТОЛЬКО ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ВСЕХ УСЛОВИЙ В ДАННОМ КРИТЕРИИ.	1
25%	Договор отсутствует или имеет нарушения по заполнению как кол-во застрахованных детей, так и смен. Коэффициент эффективности вложений по страхованию составляет $K_{эстр} < 4,0$ (Рассчитывается по формуле: $K_{эстр} = \text{Страховая сумма к выплате на 1 ребенка} / \text{премия к уплате за одного ребёнка} \times 100\%$). ПРИ НАЛИЧИИ ЛЮБОГО ИЗ ЗАМЕЧАНИЙ.	-2
0%	<i>7.3.2. Организатор обязан отстранить участника конкурса от участия в выборе на любом этапе его проведения в случае предоставления участником недостоверных сведений о его соответствии установленным требованиям.</i>	Снятие с конкурсного регламента

Мониторинг детской удовлетворённости отдыхом осуществляется посредством анкетирования отдыхающих детей в конкретном лагере. Преимущество анкетирования в том, что оперативно происходит получение массового материала, это позволяет проследить ряд общих изменений.

Анкетирование проводится по возможности во всех детских загородных оздоровительных учреждениях Курганской области в течение всего календарного года. Однако летних лагерей в области больше, чем лагерей круглогодичного действия, поэтому основная работа по анкетированию детей проводится в летний период.

Детские загородные оздоровительные учреждения региона проверяют различные надзорные органы и организации. С целью мониторинга качества организации отдыха и оздоровления детей в лагере выезжают областная и районная межведомственные комиссии по организации отдыха, оздоровления и занятости детей. Результаты мониторинга, проводимого специалистами, и результаты мониторинга детской удовлетворённости по итогам анкетирования могут не совпадать, но чаще всего они дополняют друг друга, дают общую картину происходящего в лагере и позволяют пролить свет на некоторые неочевидные факты, а также проследить основные тенденции развития оздоровительных учреждений Курганской области.

Результаты анкетирования в Курганской области анализируются с 2011 года. Полученные результаты доводятся до сведения директоров лагерей. Основная задача мониторинга — выявить проблемы в организации работы лагерей и оказать помощь в их решении. Обсуждение обнаруженных проблем с руководителями оздоровительных лагерей приводит к тому, что многие отрицательные моменты, отмеченные детьми, в короткие сроки исправляются, что легко проследить по анкетам детей, отдыхающих в данных лагерях на следующих сменах.

В 2011 году анкетирование проводилось только в летний период, с 2012 года опрос детей происходит в течение всего календарного года, благодаря чему результаты анкетирования можно сравнивать в разных вариантах (например, только летние периоды разных лет, летний период и зимний период и т.д.). Результаты мониторинга детской удовлетворённости отдыхом в загородных оздоровительных учреждениях анализируются в общем, суммируются результаты опросов во всех учреждениях и в конкретных лагерях, когда по каждому лагерю можно проследить динамику изменений в детских отзывах и оценках.

За три года ситуация в лагерях менялась, и по объективным причинам не представляется возможным сравнить результаты анкетирования в каждом оздоровительном учреждении Курганской области за это время. Количество опросов детей в каждом лагере было различным, разным был и контингент опрашиваемых детей, а также соотношение возрастных групп респондентов. В разное время в одном и том же лагере, например, могли отдыхать дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, спортсмены, дети из других регионов России, к тому же лагерь мог закрыться на ремонт и т.д.

Первоначально организаторы анкетирования не ставили перед собой какой-либо научной цели по дальнейшему использованию его результатов, но с каждым годом интерес к результатам мониторинга растёт и возникает необходимость подходить к проведению мониторинга системно и планомерно.

В настоящее время анкета включает 16 вопросов относительно впечатлений ребёнка

о пребывании в лагере. Они касаются:

- оценки внешней среды;
- внутреннего состояния ребёнка;
- питания;
- безопасности;
- медицинского обслуживания;
- бытовых условий;
- программы смены;
- отношения к вожатым;
- негативных явлений в лагере и др.

Вопросы в анкете закрытые и открытые, а также комбинированного типа закрытые — открытые. 15 вопросов носят субъективный характер и один вопрос — объективный, где ребёнок должен указать свой возраст, пол, а также отметить, сколько раз он отдыхал в лагере. Вопросы были составлены при участии психологов-педагогов кафедры психологии развития и возрастной психологии Курганского государственного университета.

Анкетирование проводилось при обязательном соблюдении анонимности, дети свои анкеты не подписывали. Обычно опросу подвергалось 25% отдыхающих на смене детей. Но при наличии каких-либо жалоб на лагерь или подозрений на некомфортную психологическую атмосферу в лагере анкеты заполняли от 50% до 100% детей в смене. Анкетирование проводилось, как правило, в середине или к концу смены. Организаторы старались опросить равное количество девочек и мальчиков из каждого отряда, по возможности собрав анкетуемых детей в одном месте (чтобы исключить влияние работников лагеря и подмены ответов детей).

Традиционно рейтинг лагерей выстраивается по ответам «очень нравится» на вопрос анкеты «*Нравится ли тебе отдыхать в этом лагере?*». Ответы на этот вопрос в первую очередь интересуют организаторов детского отдыха.

С 2013 года специалисты, проводящие анкетирование, просматривают анкеты

Анкета отдыхающего в лагере (подписывать не надо)

<p>1. Нравится ли тебе отдыхать в этом лагере?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ очень нравится;➤ не очень нравится;➤ совсем не нравится;➤ затрудняюсь ответить. <p>2. Как часто тебе бывает скучно в лагере?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ часто;➤ иногда;➤ очень редко;➤ никогда. <p>3. Порция, которую тебе дают в столовой:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ очень большая, всегда остаётся;➤ достаточно, съедаю все;➤ маленькая, остаюсь голодным. <p>4. Считаешь, что в лагере безопасно, потому что? (можно отметить несколько вариантов)</p> <ul style="list-style-type: none">➤ территория хорошо охраняется;➤ в лагере есть видеонаблюдение;➤ нас научили действовать в случае пожара или других опасных ситуациях;➤ другое _____ <p>5. Считаешь, что в лагере следят за твоим здоровьем, потому что (можно отметить несколько вариантов):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ был медосмотр в первый день;➤ врач каждый день интересуется нашим здоровьем;➤ врач помог, когда я обратился;➤ другое _____ <p>6. Возникло ли у тебя желание уехать из лагеря?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ да, несколько раз;➤ да, только в начале смены;➤ нет. <p>7. Если да, то ответь, почему ты хочешь уехать (можно отметить несколько вариантов):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ меня обижают другие дети;➤ меня обижают вожатые, другие взрослые в лагере;➤ другая причина _____ <p>8. Что из бытовых условий тебе не нравится (можно отметить несколько вариантов):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ туалет (почему?) _____➤ умывальник, душ (почему?) _____➤ кровать (почему?) _____➤ другое _____ <p>9. Хотел бы ты еще раз отдохнуть в этом лагере?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ да, очень;➤ не очень;➤ нет, не хочу.	<p>10. Что больше всего тебя расстроило в лагере (напугало)?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>11. Чему ты научился в лагере, что больше понравилось, самое запоминающееся событие в лагере?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>12. Наши вожатые: (можно отметить несколько вариантов)</p> <ul style="list-style-type: none">➤ всегда заботятся о детях;➤ равнодушны к детям и их интересам;➤ интересные, весёлые, заводные;➤ скучные, неинтересные, не умеют занять детей;➤ всегда следят за чистотой и порядком;➤ не следят за чистотой и порядком;➤ строгие, но справедливые;➤ всё разрешают, но от этого только один беспорядок. <p>13. Я научился у вожатых _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>14. В наших вожатых мне не понравилось _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>15. Что из перечисленного имеет место в вашем лагере:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ оскорбление личности;➤ курение;➤ драки;➤ изымание денег;➤ воровство;➤ употребление алкоголя;➤ ничего. <p>16. Расскажи немного о себе?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ мне от 6 до 8 лет;➤ мне от 9 до 12 лет;➤ мне от 13 до 16 лет.➤ Я — мальчик.➤ Я — девочка.➤ Я в первый раз в лагере.➤ Я второй (третий) раз в лагере.➤ Я отдыхал(а) в лагере больше трёх раз.➤ Ты отдыхаешь на _____ смене (зимней, летней, осенней, весенней) в лагере _____ (название лагеря)
--	--

Спасибо за сотрудничество!

в присутствии руководителей учреждений с целью предотвращения конфликтных ситуаций в лагере и профилактики других негативных явлений, сообщают о наличии в ответах отрицательной оценки каких-либо явлений в лагере, случаях психологического давления и насилия.

Результаты проводимого мониторинга доводятся до сведения руководителей детских загородных оздоровительных учреждений, руководителей школ вожатых, ответственных должностных лиц, курирующих вопросы отдыха и оздоровления детей и других заинтересованных лиц. Директора лагерей могут ознакомиться с заполненными анкетами своего лагеря, что исключает факт недоверия или подмены результатов.

Мониторинг свидетельствует, что благоустроенность помещений, их расположение, форма

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ

собственности и численность персонала не являются определяющими факторами, влияющими на уровень детской удовлетворённости. Ряд лагерей с малоблагоустроенными корпусами, небогатой материальной базой и с небольшой численностью персонала высоко оценены детьми. В свою очередь, лагеря с благоустроенными корпусами, современными условиями проживания и с хорошей материальной базой не всегда получали высокие оценки.

Уровень удовлетворённости детей зависит от комплекса различных факторов.

Ребёнок оценивает своё пребывание в лагере с позиции внутренней удовлетворённости, спокойствия, психологического комфорта и уверенности в своей защищённости. **НО**