

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ Л.Л. Кирикова
« _____ » _____ 2018 г.
МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ КАГАЛЬНИЦКОГО РАЙОНА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта
канд. соц. наук

_____ Якушина Н.В.
подпись, дата

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

_____ Балезина Е.А.
подпись, дата

Исполнитель
канд. соц. наук

_____ Радченко С.В.
подпись, дата

Исполнитель
специалист ИЦ

_____ Васильев М.Е.
подпись, дата

ст. Кагальницкая, 2018 г.

Содержание

Введение.....	3
1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности	4
2. Методика исследования.....	7
2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, выборка исследования и методика отбора респондентов	7
2.2. Инструментарий анализа полноты и качества заполнения сайтов в сети Интернет.....	13
2.3 Методика расчета	18
2.3.1. Расчет интегрального значения показателя	19
2.3.2. Расчет среднего значения интегрального показателя	20
3. Значение и анализ исследуемых общих показателей образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области	22
4. Рейтинг по критериям муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории.....	25
5. Анализ и оценка качества деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области с указанием лучших организаций по результатам анализа	42
6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области по результатам НОКО.....	44
7. Основные выводы и рекомендации о деятельности муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области.....	44
Приложение 1	47
Приложение 2	48
Приложение 3	55
Приложение 4	60

Введение

Независимая оценка качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию";

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 декабря 2014 г. № 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность";

- Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 г. № 02-860.

- Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко от 15.09.2016 №АП-87/02вн.

1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности

Основной целью независимой оценки качества образования (НОКО) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Кагальницкого района Ростовской области.

2. Организация и проведение оценки полноты и актуальности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

3. Оценка наличия сведений о педагогических работниках организации.

4. Оценка доступности взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

5. Оценка доступности 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).

6. Оценка материально-технического и информационного обеспечения организации, условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, условий для индивидуальной работы с обучающимися лицами, наличия дополнительных образовательных программ.

7. Оценка наличия и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся лиц, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях.

8. Оценка наличия возможности оказания обучающимся лицам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

9. Оценка наличия условий организации, для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

10. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников.

11. Оценка удовлетворенности участников образовательного процесса качеством оказания услуг.

12. Оценка готовности родителей рекомендовать образовательную организацию родственникам, знакомым.

13. Расчет интегральных показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области.

14. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области.

Объект исследования – организации, осуществляющие образовательную деятельность в 2018 году, расположенные на территории Кагальницкого района Ростовской области (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Кагальницкого района Ростовской области в 2018 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур с 20 сентября по 22 октября 2018 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки образовательных учреждений;
- разработаны анкеты для организаций, реализующих следующие образовательные программы:

- образовательные программы дошкольного образования, присмотр и уход за детьми;
- образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования.

-рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;

-разработаны инструкции проведения опроса;

-осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательных организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов следующих респондентов:
 - обучающиеся (воспитанники) муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет;
 - родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) государственных и муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области, включенных в Перечень;
- исследования отчетов экспертов осуществляющих контент-анализ сайтов.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен:

- информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями;
- публичный доклад с мультимедийной презентацией для представления на общественном обсуждении результатов работы.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством образования и науки Российской Федерации. А именно,

- 1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательный процесс; доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- 2) рассчитаны интегральные и средние значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности образовательных учреждений;
- 3) по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учебного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества деятельности общеобразовательных организаций, определили структуру отчета, который состоит из введения, 7 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

2. Методика исследования

2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, выборка исследования и методика отбора респондентов

Инструментарий опроса. Опрос обучающихся, родителей (законных представителей обучающихся) образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области проведен по анкете, разработанной Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации. Вопросы анкеты объединены в 4 раздела (табл.2.1).

Таблица 2.1 Разделы инструментария опроса, показатели и шкалы оценивания

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) 2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна) 3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна) 4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна) 5. отлично, полностью удовлетворен (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна) 6. не обращался, не знаю адрес сайта (при расчете баллов этот вариант ответа приравнивали к неудовлетворительно, не устраивает, информация отсутствует)
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует); 2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью); 3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>полностью, но со значительными недостатками);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация)</p>
1.3	<p>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</p>	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности; образовательной организации).</p>
1.4	<p>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</p>	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений в ходе рассмотрения обращения граждан);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).</p>
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету).</p>
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	<p>1. неудовлетворительно; не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);</p> <p>2. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);</p> <p>3. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));</p> <p>4. отлично, полностью удовлетворена;</p> <p>5. организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		физкультурно-спортивной направленности.
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - отсутствует столовая, буфет);</p> <p>2. отлично, полностью удовлетворен (а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)</p>
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен (а).</p>
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительные образовательные программы);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		образовательных программ).
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает;(условия для развития творческих способностей не предоставлены);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных - олимпиады, выставки, смотры);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только; на региональном уровне);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).</p>
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));</p> <p>4. в целом хороша, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));</p> <p>5. отлична, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))</p>
2.8	2.8. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
	ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	<p>требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие; услуги);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).</p>
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	
3.1	Доброжелательность и вежливость работников	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает;</p> <p>2. удовлетворительно;</p> <p>3. в целом хорошо, но есть недостатки;</p> <p>4. полностью устраивает.</p>
3.2	Компетентность работников	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает;</p> <p>2. удовлетворительно;</p> <p>3. в целом хорошо, но есть недостатки;</p> <p>4. полностью устраивает</p>
4	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации	
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает;</p> <p>2. удовлетворительно,</p> <p>3. в целом хорошо, но есть недостатки</p> <p>4. полностью устраивает</p>
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает;</p> <p>2. удовлетворительно;</p> <p>3. в целом хорошо, но есть недостатки;</p> <p>4. полностью устраивает.</p>
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает;</p> <p>2. удовлетворительно</p> <p>3. в целом хорошо, но есть недостатки;</p> <p>4. полностью устраивает.</p>

Выборка. Генеральная совокупность учащихся (воспитанников), обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 153 респондента.

При расчете выборочной совокупности ориентировались на требования технического задания, в соответствии с которым опросу подлежали 10% генеральной совокупности.

2.2. Инструментарий анализа полноты и качества заполнения сайтов в сети Интернет

Для анализа полноты и качества заполнения сайтов образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.2)

Таблица 2.2 Показатели и оценочные шкалы независимой оценки качества образовательной деятельности

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	1.1.1. Наличие сведений о деятельности организации; 1.1.2. Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления; 1.1.3. Наличие документов об организации; 1.1.4. Наличие сведений о реализуемых образовательных программах; 1.1.5. Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации; 1.1.6. Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации; 1.1.7. Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучении, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	1.2.1. Наличие сведений о руководителе организации; 1.2.2. Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее контактные данные); 1.2.3. Наличие сведений о заместителе (-ях)

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>руководителя организации;</p> <p>1.2.4. Наличие контактных данных заместителей руководителя организации;</p> <p>1.2.5. Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;</p> <p>1.2.6. Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации;</p> <p>1.2.7. Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;</p> <p>1.2.8. Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;</p> <p>1.2.9. Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах</p> <p>1.2.10 Наименование направления подготовки и (или) специальности.</p>
1.3	<p>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</p>	<p>1.3.1. Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией;</p> <p>в том числе:</p> <p>1.3.2. по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);</p> <p>1.3.3. по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);</p> <p>1.3.4. с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);</p> <p>1.3.5. наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельности образовательной организации, электронный сервис для оп-line взаимодействия руководителями и педагогическими работниками образовательной организации).</p>
1.4	<p>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</p>	<p>1.4.1. Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;</p> <p>1.4.2. Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);</p> <p>1.4.3. Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например,</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);</p> <p>1.4.4. Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).</p>
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	<p>2.1.1. Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);</p> <p>2.1.2. Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);</p> <p>2.1.3 Обеспеченность мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);</p> <p>2.1.4 Обеспеченность интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).</p> <p>2.1.5. Наличие лабораторий и 1 или мастерских (объекты для проведения практических занятий)</p> <p>2.1.6. Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;</p> <p>2.1.7. Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты, оборудованные лабораторным оборудованием, учебные кабинеты по химии и физике, и др.);</p> <p>2.1.8. Наличие электронных интерактивных лабораторий;</p> <p>2.1.9. Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;</p> <p>2.1.10. Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).</p>
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	<p>2.2.1. Наличие спортивного зала;</p> <p>2.2.2. Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона);</p> <p>2.2.3. Наличие тренажерного зала;</p> <p>2.2.4. Наличие бассейна;</p> <p>2.2.5. Наличие медицинского кабинета;</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>2.2.6 Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);</p> <p>2.2.7. Наличие столовой на территории организации.</p>
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	<p>2.3.1. Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);</p> <p>2.3.2. Использование дистанционных образовательных технологий;</p> <p>2.3.3. Проведение психологических и социологических исследований, опросов;</p> <p>2.3.4. Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).</p>
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	<p>2.4.1. Наличие программ социально-педагогической направленности;</p> <p>2.4.2. Наличие программ технической направленности;</p> <p>2.4.3. Наличие программ физкультурно-спортивной направленности;</p> <p>2.4.4. Наличие программ художественной направленности;</p> <p>2.4.5. Наличие программ естественно, научной направленности;</p> <p>2.4.6. Наличие программ туристско-краеведческой направленности;</p> <p>2.4.7. Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ.</p>
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	<p>2.5.1. Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе на всероссийских и международных), проводимых при участии организации;</p> <p>2.5.2. Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл);</p> <p>2.5.3. Наличие в отчетном году; из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный)</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>(по 1 баллу за каждый уровень));</p> <p>2.5.4. Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году;</p> <p>2.5.5. Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный);</p> <p>2.5.6. Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.</p>
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	<p>2.6.1. Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);</p> <p>2.6.2. Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися лицами, логопедической помощи обучающимся;</p> <p>2.6.3. Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;</p> <p>2.6.4. Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся лицам в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.</p>
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	<p>2.7.1. Наличие обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>2.7.2. Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;</p> <p>2.7.3. Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;</p> <p>2.7.4. Предоставление обучающимся лицам с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;</p> <p>2.7.5. Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся лицам необходимую техническую помощь;</p> <p>2.7.6. Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам; мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.) 2.7.7. Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.); 2.7.8. Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся лицам с ограниченными возможностями здоровья

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

2.3 Методика расчета

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1547 НОКО проводится по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10, 5 показателей из 3-й и 4-й групп - как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производится по данным анкет, одна из которых (Приложение 4) заполняется работником организации - оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой

опубликованной официальной информации, вторая (Приложение 3) собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет).

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие "значение балла - вариант ответа" по всем 16 показателям приведены в Приложении 2 и Приложении 4.

По значению интегрального показателя определяется рейтинг организации внутри региона, по среднему значению интегрального показателя - оценка рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

2.3.1. Расчет интегрального значения показателя

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации – оператора, оценивается 11 первых показателей из 1 и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам).

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{no-11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, (1)$$

где

$x_{m,i}$ – значение m -го показателя по данным i -той анкеты, в баллах;

N_j – количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

$$X_m^{cp-11} = (X_m^{no-11} + X_m^{oo-11}) / 2, (2)$$

где

X_m^{no-11} – среднее значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

X_m^{oo-11} – значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3 и 4 – й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5}/N_j, (3)$$

где

$N_{m,5}$ – количество анкет, в которых значение m – того показателя равно или больше 5 баллов;

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{cp-5} = D_m * 10. (4)$$

После этого производится расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k - той организации по формуле:

$$Y_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{cp-11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{cp-5}, (5)$$

где

X_m^{cp-11} и X_m^{cp-5} – значения m -го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегральных показателей производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг организаций внутри региона.

2.3.2. Расчет среднего значения интегрального показателя

По данному показателю производится оценка рейтинга региона. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на его территории) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

$$Y_{cp\ инт} = \sum_{k=1}^R Y_k^{cp\ инт} / R, (6)$$

где

R – число организаций, обследованных в регионе;

$Y_k^{cp\ инт}$ – среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя k -й организации, рассчитываемое по формуле:

$$Y_k^{cp\ инт} = Y_k^{инт} / 16, (7)$$

где

$Y_k^{инт}$ – значение интегрального показателя k -й организации, определенное по формуле (5).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг $Y_k^{инт}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций, а среднее (нормированное)

значение интегрального показателя $Y^{cp\ int}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации.

3. Значение и анализ исследуемых общих показателей образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области

Необходимость анализа общих показателей образовательной деятельности организаций обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по четырем основным группам показателей продемонстрировал следующее.

По первому показателю «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте» баллы, набранные образовательными организациями Кагальницкого района Ростовской области приведены в Таблице 3.1. На первом месте Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка», на втором месте Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2, третье место разделили Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3 и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4.

Таблица 3.1. Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по показателю «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	34,3	40
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	31,2	40
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	31,1	40
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	31,1	40

По второму показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области лидерские

позиции заняло Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка» (51 балл из 70 возможных), Полный рейтинг по второму показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» независимой оценки качества образовательной деятельности государственных и муниципальных организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области представлен в Таблице 3.2.

Таблица 3.2 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	51,0	70
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	43,4	70
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	39,2	70
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	38,2	70

По третьему показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» 3 организации Кагальницкого района Ростовской области набрали наивысший балл. Данный показатель оценивался только исходя из опроса респондентов. Таким образом можно заключить, что 99,6 % потребителей, которым оказывают услуги организации, осуществляющие образовательную деятельность в Кагальницком районе Ростовской области полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Полный рейтинг по третьему показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» независимой оценки качества образовательной деятельности государственных и муниципальных организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области представлен в Таблице 3.3.

Таблица 3.3 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по показателю

«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	20	20
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	20	20
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	20	20
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	19,7	20

По четвертому показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» 2 организации Кагальницкого района Ростовской области набрали наивысший балл. Данный показатель оценивался только исходя из опроса респондентов. Таким образом можно заключить, что 98,7 % потребителей, которым оказывают услуги организации, осуществляющие образовательную деятельность в Кагальницком районе Ростовской области полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательных организаций.

Полный рейтинг по третьему показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» независимой оценки качества образовательной деятельности государственных и муниципальных организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области представлен в Таблице 3.4.

Таблица 3.4 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	30	30
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская	30	30

СОШ №3		
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	29,8	30
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	28,6	30

4. Рейтинг по критериям муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области

4.1. «Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

4.1.1. Критерий 1.1. «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»

К числу из основных направлений реформы образования, относится обеспечение открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации. Важным механизмом решения данной задачи является создание официального сайта образовательной организации и обеспечения своевременности его наполнения. Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 29 мая 2014 г. N 785 г. были утверждены основные требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации. В соответствии с данным приказом все образовательные организации должны разработать и использовать в текущей деятельности сайт в сети «Интернет».

Однако обследование сайтов образовательных организаций показало недостаточную развитость данной информационно-коммуникационной технологии.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что максимальный балл (10 из 10 возможных баллов) по первому критерию «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности» не набрала ни одна организация. Наибольший результат (9,8 балла) у Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка». Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.1.

Таблица 4.1 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	9,8	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	9,4	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	9,1	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	9,0	10

4.1.2 Критерий 1.2. «Наличие сведений о педагогических работниках организации»

Одним из важнейших критериев, определяющих уровень информационной открытости образовательной организации, является открытость и доступность руководства и педагогического состава для взаимодействия с учащимися, с их родителями, представителями вышестоящих организаций и т.д. Анализ данных сайтов показал что, высока информативность раздела о руководстве учреждения. В целом по Кагальницкого района Ростовской области на сайтах образовательных учреждений содержится информация о директоре и о его контактных данных (телефон, электронная почта), а также сведения о педагогических работниках организации.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей можно констатировать, что наибольший балл по второму критерию «Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации» (9,8 из 10 возможных баллов) у Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Вильямсская СОШ №3. Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.2.

Таблица 4.2 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	9,8	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	9,6	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	9,4	10
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	9,3	10

4.1.3 Критерий 1.3. «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации»

В современных условиях, когда многие родители слабо осведомлены о специфике учебно-методической и учебно-воспитательной деятельности образовательных организаций формирование каналов обратной связи с руководством образовательных организаций, педагогическим составом становится насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи как образовательная организация, так и семья должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии, сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем, изучении ребенка, раскрытии его потенциала.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями образовательной организации можно сказать, что в каждой ОО созданы условия для взаимодействия с руководством и педагогическими работниками образовательной организации, но каналы взаимодействия разнятся.

Самыми распространенными инструментами коммуникаций служат телефон и электронная почта. Со всеми образовательными организациями Кагальницкого района Ростовской области можно связаться по телефону и электронной почте.

Значительно хуже представлена возможность для участников образовательной деятельности взаимодействовать с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса). Наиболее распространенной формой электронного обращения является кнопка «Обратная связь». Также используются формы: «Задать вопрос», «Гостевая книга». Иногда на сайтах организаций можно встретить 2 способа обращения. Однако далеко не все из них функционируют полноценно.

В значительном большинстве образовательных организаций с помощью кнопки «Обратная связь» предоставляется возможность внести комментарии, сообщения участникам образовательного процесса.

Существенно реже встречается форма «Форум», предполагающая on-line взаимодействие с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации. На практике «Форум» создается формально и возможности для общения в реальном времени для участников образовательной деятельности не представлены.

Вторая составляющая оценки критерия 1.3. «Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации» основана на результатах опроса родителей и законных представителей учеников.

Опрос родителей показал, что наибольшей популярностью пользуется традиционный способ общения – телефон. Несмотря на наличие на сайте форм «Форум», «Обратная связь» они практически не используются участниками образовательного процесса. Поэтому не достаточно эффективно осуществляется реальная обратная связь представителей образовательных организаций с родительской общественностью.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что наибольший балл по третьему критерию «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации» (9,6 из 10 возможных баллов) у Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка». Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.3.

Таблица 4.3 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	9,6	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская	8,3	10

СОШ №2		
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	8,2	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	7,5	10

4.1.4 Критерий 1.4. «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)»

В настоящее время государство прилагает большие усилия, направленные на законодательное регулирование процесса рассмотрения обращения граждан, в том числе родителей в образовательные учреждения.

Рассмотрение обращений граждан в ОО регламентируется различными нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. и т.д.

В соответствии с нормативными документами родители имеют право вносить устные и письменные предложения, критиковать недостатки в работе ОО, обращаться с заявлениями, обжаловать действия должностных лиц и т.д. Для соблюдения прозрачности действий должностных лиц каждое образовательное учреждение должно предоставлять возможность для получения сведений о порядке и ходе рассмотрения обращений.

Образовательные организации обязаны предоставить родителям возможность обращения к ним с помощью телефона, электронного ящика, электронных форм обращения, on-line взаимодействия. Однако коммуникации родительской общественности с представителями образовательных организаций большей частью носят односторонний характер. Весьма затруднено своевременное получение сведений о ходе рассмотрения обращения и о его результатах.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что наибольший балл по четвертому критерию «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)» (5,7 из 10 возможных баллов) у Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка». Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.4.

Таблица 4.4 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «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)»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	5,7	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	4,8	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	4,4	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	3,9	10

4.2 Результаты НОКО по разделу 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

4.2.1. Критерий 2.1. «Материально-техническое и информационное обеспечение организации»

Оценка данного показателя осуществлялась на основе материалов, представленных на сайте организации в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательного процесса» Как показали результаты проведенной работы, на сайтах образовательных организаций представлены данные по МТО, которые оформлены разными способами. Так, при открытии вкладки «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса» появляется информация об МТО, но без указания даты актуальности информации. Или же прикреплены файлы в формате Word, Pdf, но без указания даты представления информации.

Сведения о материально-техническом и информационном обеспечении образовательных организаций, представленные на сайте большей частью не структурированы, не всегда содержат полную информацию, не всегда актуальны, что очень сильно затрудняет расчет показателей.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что наибольший балл по пятому критерию «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» (7,6 из 10 возможных баллов) у Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Кировская СОШ №4. Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.5.

Таблица 4.5 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Материально-техническое и информационное обеспечение организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	7,6	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	7,0	10
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	6,0	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	5,1	10

4.2.2. Критерий 2.2. «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»

Во всех образовательных организациях созданы условия для занятий физкультурой – наличие спортивного зала, спортивной площадки. Однако качественное наполнение спортивных сооружений, во многих ОО не соответствует современным требованиям. Бассейном не обеспечены все обследованные образовательные организации Кагальницкого района Ростовской области.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей можно констатировать, что наибольший балл по шестому критерию «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся» (8,1 из 10 возможных баллов) у Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка». Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.6.

Таблица 4.6 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	8,1	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	7,9	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	6,4	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	3,7	10

4.2.3. Критерий 2.3. «Условия для индивидуальной работы с обучающимися»

Традиционно, основной функцией образовательного учреждения является обучение и воспитание всесторонне развитой гармоничной личности, умеющей адаптироваться в обществе, реализовать себя, быть социально успешной в окружающем мире.

Внеурочная деятельность является составной частью учебно-воспитательного процесса и одной из форм организации свободного времени обучающихся. Во время внеурочной деятельности создаются условия для развития личности ребёнка в соответствии с его индивидуальными способностями, формирования познавательной активности, коммуникативных навыков

По результатам анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций, в большинстве ОО Кагальницкого района Ростовской области организована кружковая деятельность, созданы условия для работы творческих коллективов, дискуссионных клубов, спортивных секций.

Несмотря на не полное представление информации на сайтах организаций, можно отметить, что условия для индивидуальной работы с обучающимися созданы в значительном большинстве в образовательных организаций.

Сведения о наличии в штате организации психолога, для оказания психологической помощи и проведения психологических исследований,

опросов также представлены на сайтах большинства в образовательных организациях.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что наибольший балл по седьмому критерию «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях» (8,3 из 10 возможных баллов) у Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка». Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.7.

Таблица 4.7 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	8,3	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	6,7	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	6,1	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	5,8	10

4.2.4. Критерий 2.4. «Наличие дополнительных образовательных программ»

В современных общеобразовательных организациях стараются уделить внимание не только обязательной программе обучения, но и организации системы дополнительного образования. Это не случайно, ибо дополнительные программы играют большую роль в раскрытии природных

способностей ребенка, формировании его личности и профессионального самоопределения школьника.

В образовательных организациях чаще всего реализуются дополнительные программы физкультурно-спортивной и художественной направленности. К числу распространенных форм реализации дополнительного образования относится сотрудничество с учреждениями дополнительного образования, осуществляющими деятельность на договорных началах.

Более высокая удовлетворенность респондентов наличием программ дополнительного образования во многом обусловлена непониманием у родителей разницы между образовательной программой и кружками, секциями.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что наибольший балл по восьмому критерию «Наличие дополнительных образовательных программ» (7,7 из 10 возможных баллов) набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3. Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.8.

Таблица 4.8 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Наличие дополнительных образовательных программ»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	7,7	10
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	6,6	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	5,6	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	4,3	10

4.2.5 Критерий 2.5. «Оценка респондентами наличия возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе на всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе официальных спортивных мероприятиях, и в других массовых мероприятиях»

Участие обучающихся в олимпиадах, конкурсах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях и других массовых мероприятиях способствует развитию их инициативы и творческих способностей.

По мнению опрошенных родителей и законных представителей обучающихся образовательных организаций, условия для развития творческих возможностей детей недостаточны.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что наибольший балл по девятому критерию «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях» 5 из 10 возможных баллов набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4. Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.9.

Таблица 4.9 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	5	10
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	4,9	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	4,8	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	4,3	10

4.2.6 Критерий 2.6. «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся лицам»

Обеспечение равных возможностей обучения в образовательных учреждениях всем категориям детей, обуславливает необходимость создания условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся лицам.

Судя по материалам сайтов образовательных организаций, можно заявить, что не достаточно полно представлена информация об указанных видах помощи.

Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, реабилитационной помощи в образовательных учреждениях определяет качество и комфортность условий осуществления образовательного процесса.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что наибольший балл по десятому критерию «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся лицам» (9,8 из 10 возможных баллов) у Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка». Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.10.

Таблица 4.10 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся лицам»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	9,8	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	8,1	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	6,4	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	6,3	10

4.2.7 Критерий 2.7. «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»

Доступность образования для всех, в том числе и для детей с ограниченными возможностями здоровья в современном обществе должно быть не исключением из правил, а естественным явлением. В настоящее

время постепенно мы приходим к пониманию, что инвалиды должны и могут быть вовлечены в социум. Для них должны быть сформированы условия, обеспечивающие им доступ к образованию, доступ к полноценной, насыщенной жизни.

По результатам информации, представленной на сайтах образовательных организаций, условий для обеспечения равного доступа к образованию всем группам лиц, вне зависимости от физических возможностей почти во всех образовательных организациях не созданы.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что наивысший балл по одиннадцатому критерию «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» (7,3 из 10 возможных баллов) у Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка». Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.11.

Таблица 4.11 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	7,3	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	6,1	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	3,3	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	2,5	10

4.3. Результаты НОКО по разделу 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных учреждений»

4.3.1 Критерий 3.1. «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений»

Доброжелательность и вежливость работников образовательных учреждений, создавая приятную ауру для успешного общения, оказывают серьезное влияние на формирование общественного мнения о деятельности соответствующих образовательных организаций.

Данный критерий «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений» был оценен респондентами высоко. Так в 100% образовательных организаций наивысший балл (10 из 10 возможных баллов). Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.12.

Таблица 4.12 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	10	10

4.3.2 Критерий 3.2. «Оценка родителями компетентности работников образования»

Если вопрос о доброжелательности и вежливости работников сферы образования больше тяготело к социально-психологическому фону, то вопрос о компетентности учителей и воспитателей относится к предметному полю, формирующему основы знаний и умений подрастающего поколения, социализирующегося в условиях меняющейся среды.

Так, компетентным считается такой труд учителя, воспитателя, в котором на достаточно высоком уровне осуществляется педагогическая деятельность, педагогическое общение, реализуется личность педагога, достигаются хорошие результаты в обученности и воспитанности обучающихся. При этом компетентность педагога определяются также соотношением его профессиональных знаний и умений, с одной стороны, и профессиональных позиций, психологических качеств – с другой стороны. Далее, компетентность - это способность работника качественно и безошибочно выполнить свои функции как в обычных, так и в экстремальных условиях, успешно осваивать новое и быстро адаптироваться к изменившимся условиям. Также существует мнение, что компетентность - это сложное образование, включающее комплекс знаний, умений, свойств и

качеств личности, которые обеспечивают вариативность, оптимальность и эффективность построения учебно-воспитательного процесса.

Подвергая эти определения краткому обобщению, можно заявить, что компетентность педагога – это не только совокупность его профессионально-педагогических знаний, но и умений обучать детей к навыкам успешной адаптации к нюансам постоянно меняющейся среды. Иными словами, компетентного педагога с позиций современного подхода к организации трудовой деятельности должно отличать критическое мышление, т.е. способность среди множества решений выбрать оптимальное, умение работать с информацией, блоком прогностических и аналитических сведений.

Данный критерий «Компетентность работников» был оценен респондентами высоко. Так в 3 образовательных организациях наивысший балл (10 из 10 возможных баллов). Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.13.

Таблица 4.13 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Компетентность работников»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	9,7	10

4.4. Результаты НОКО по разделу 4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»

4.4.1 Критерий 4.1. «Удовлетворенность родителей материально-техническим обеспечением организации»

Данный критерий «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации» был оценен респондентами высоко. Так у всех образовательных организаций наивысший балл (10 из 10 возможных баллов). Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.14.

Таблица 4.14 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по

критерию «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	10	10

4.4.2 Критерий 4.2. «Удовлетворенность родителей качеством предоставляемых образовательных услуг».

Качество образовательных услуг в основном рассматривается как качество профессиональной деятельности педагога. В настоящее время, когда как коллективы образовательных учреждений, так и педагоги во многом самостоятельны в выборе форм, средств и методов обучения в пределах, определённых законами РФ, все более актуальным становится вопрос о контроле качества услуг, предоставляемыми учреждениями образовательной деятельности. Это важно как для формирования глубоких знаний у обучающихся лиц, так и для принятия управленческих решений, направленных на устранение проблемных ситуаций.

К числу ведущих технологий контроля качества профессиональной деятельности относится независимая оценка родителями качества образовательных услуг. Именно благодаря независимой оценке качества образовательных услуг можно контролировать качество непосредственного результата учебного процесса, во многом зависящего не только от учебно-методического обеспечения, материально-технической базы образовательного учреждения, интеллектуального потенциала обучающихся, но и от уровня квалификации педагогов.

Данный критерий «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг» был оценен респондентами высоко. Так во всех образовательных организациях наивысший балл (10 из 10 возможных баллов). Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.15.

Таблица 4.15 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по

критерию «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	10	10

4.4.3 Критерий 4.3. «Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам, знакомым»

Данный критерий «Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам, знакомым» был оценен респондентами высоко. Так у 2 образовательных организаций наивысший балл (10 из 10 возможных баллов). Полный рейтинг по данному критерию приведен в Таблице 4.16.

Таблица 4.16 Рейтинг организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области по критерию «Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам, знакомым»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	10	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	9,8	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	8,6	10

5. Анализ и оценка качества деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Министерства образования и науки Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Кагальницкого района Ростовской области, путем агрегирования сведены в единое целое методом присвоения баллов каждому индикатору.

Именно по баллам рассчитано значение интегрального значения показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов образовательных организаций, а также в разрезе отдельных образовательных учреждений.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

На первом месте по значению интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности находится Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка» (135,4 балла из 160 возможных). На втором месте - Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4 (124,3 балла), на третьем месте - Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3 (119,3 балла), на четвертом - Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневецкая СОШ №2 (118,7 балла). Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества образовательной деятельности государственных и муниципальных организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области представлен в Таблице 5.1.

Таблица 5.1 Рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества образовательной деятельности государственных и муниципальных организаций, оказывающих образовательные услуги на территории Кагальницкого района Ростовской области

Наименование учреждения	
-------------------------	--

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	

6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области по результатам НОКО

Проведенная независимая оценка качества образовательной деятельности организаций Кагальницкого района Ростовской области показала, что среди основных проблем деятельности образовательных организаций следует отметить следующие:

1. Отсутствие на сайте образовательной организации полной информации, плохое структурирование информации, размещение информации в специальных областях Интернет, к которым может не быть доступа у посетителей сайта.

2. Оформление сайта образовательной организации и его специального раздела «Сведения об образовательной организации» и его подразделов не в соответствии с требованиями приказа Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785.

3. На сайтах ряда образовательных организаций размещена реклама.

4. Неудовлетворительное взаимодействие с помощью электронных сервисов с рядом образовательных организаций.

5. Отсутствие в ряде образовательных организаций квалифицированных специалистов (психологов, логопедов, социальных педагогов).

6. Отсутствие в большинстве образовательных организаций условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

7. Отсутствие адаптированных программ для обучения детей с ОВЗ. Отсутствие на сайтах образовательных организаций информации по работе с обучающимися с ОВЗ.

8. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

Поскольку независимая оценка качества образовательной деятельности организаций Кагальницкого района Ростовской области включала оценку образовательных организаций разных типов, то можно утверждать, что кроме перечисленных выше, у каждого типа образовательных организаций существуют свои специфические проблемы. Так обучающиеся дошкольных образовательных учреждений еще не достаточно привлечены к участию в олимпиадах или спортивных мероприятия в силу возраста.

7. Основные выводы и рекомендации о деятельности муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области

Рекомендации для административных органов управления.

С целью организации системной работы по приведению в соответствие нормативным требованиям официальных сайтов организаций,

осуществляющих образовательную деятельность на территории Кагальницкого района Ростовской области.

1. Разместить на сайте управления образования Кагальницкого района Ростовской области полные контактные данные образовательных организаций субъекта.

2. Разработать единые технические требования для сайтов образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области в соответствии с требованиями законодательства.

3. Оказать методическую, техническую помощь небольшим малокомплектным образовательным организациям.

Рекомендации для образовательных организаций.

1. Образовательным организациям необходимо провести ревизию наличия в сети Интернет дублирующих, неактуальных сайтов и принять меры по их изъятию из информационного пространства.

2. Провести самообследование полноты представления информации на сайте, по его результатам, возможно, переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации.

3. Привести в соответствие с требованиями приказа Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785. специальный раздел «Сведения об образовательной организации».

4. Проверить правильность наименования и соблюдение требований расположения всех подразделов раздела.

5. Проверить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

6. Исключить дублирование разделов, вкладок на сайте.

7. Привести в соответствие с требованиями Приказа №785 формат представления информации на сайте и его технические характеристики.

8. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации страницу, раздел «Обращение граждан», в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, предусмотреть возможность автоматического присвоения номера обращения и рассылки информации о ходе рассмотрения обращения.

9. Определить внутренним локальным актом порядок регистрации и ведения обращений граждан, определить периодичность представления информации итоговых сведений на сайте с ранжированием по видам обращения.

10. Разработать локальные документы, определяющие перечень, содержание, форму представления информации на сайте по всем критериям НОКО.

11. Проводить системную работу по созданию условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;

12. Разработать (при отсутствии) адаптированные программы для обучения детей с ОВЗ.

13. Создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации деятельности образовательной организации по работе с детьми с ОВЗ.

14. Формировать у обучающихся и их родителей (законных представителей) потребность в использовании сайта образовательной организации как полноценного источника информации о ее деятельности, путем внедрения электронного журнала, развития дистанционного обучения, размещения актуальной информации о проводимых олимпиадах, конкурсах, мероприятиях, расписания уроков, кружков, секций и т.п.

15. Также для привлечения внимания обучающихся, родителей на сайте необходимо предусмотреть на главной странице раздел «Новости» и обеспечить своевременное размещение сообщений на данной странице.

16. Для облегчения поиска информации обучающимся и родителями на сайте организации предусмотреть функцию «Поиск».

17. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательной деятельности.

18. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

Основными направления улучшения интегральных показателей являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций;
- повышение комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа образовательных организаций;
- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайте образовательной организации.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

Приложение 1

Перечень

государственных и муниципальных образовательных организаций осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Ростовской области, в отношении которых проводится сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности

№ п/п	Наименование организации	Наименование муниципального образования
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Березка»	Кагальницкий район
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вишневская СОШ №2	Кагальницкий район
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Вильямсская СОШ №3	Кагальницкий район
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская СОШ №4	Кагальницкий район

Приложение 2

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты

(размещается в открытом доступе в целях обследования мнения участниками образовательного процесса, заполняется респондентами)

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте		
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, размещена актуальная информация
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации		

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	неудовлетворительно, не устраивает	0	взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации		

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	неудовлетворительно, не устраивает	0	полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся		
Условия для охраны и укрепления здоровья:			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет))
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	2,5	организация имеет только физкультурный зал
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	5	организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	7,5	организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности
Условия по организации питания обучающихся:			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет))
	отлично, полностью удовлетворен(а)	2,5	в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
			питания
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	дополнительные образовательные программы не реализуются
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	реализуется 2 дополнительных образовательных программы
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	реализуются 3 дополнительные образовательные программы
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	реализуются более 3 дополнительных образовательных программ
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия для развития творческих способностей не предоставлены

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотри)
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотри), но только на региональном уровне
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия полностью отсутствуют
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	условия полностью соответствуют потребностям
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		
3.1	Доброжелательность и вежливость работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
3.2	Компетентность работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации		
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)

Приложение 3

Анкета.

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

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.

Обведите кружком выбранный вариант ответа, например вот так ②

1. Ваша организация: _____

Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

2. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

3. Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

4. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

5. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

6. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

7. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

7.1 Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
2. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
3. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
4. отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности)
5. затрудняюсь ответить

7.2 Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
2. отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)
3. затрудняюсь ответить

8. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) .

9. Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

10. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

11. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)).

12. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
5. отлично, полностью удовлетворен (а) (условия полностью соответствуют потребностям).

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

13. Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает;
2. удовлетворительно;
3. в целом хорошо, но есть недостатки;
4. полностью устраивает.

14. Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|--|
| 1. неудовлетворительно, не устраивает; | 3. в целом хорошо, но есть недостатки; |
| 2. удовлетворительно; | 4. полностью устраивает. |

Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

15. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. неудовлетворительно, не устраивает; | 3. в целом хорошо, но есть недостатки |
| 2. удовлетворительно; | 4. полностью устраивает |

16. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|--|
| 1. неудовлетворительно, не устраивает; | 3. в целом хорошо, но есть недостатки; |
| 2. удовлетворительно; | 4. полностью устраивает. |

17. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает;
2. удовлетворительно;
3. в целом хорошо, но есть недостатки;
4. полностью устраивает.

18) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения?

19) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Приложение 4

Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1.	Наличие сведений о деятельности организации	1	
	2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1	
	3.	Наличие документов об организации	1	
	4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2	
	5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1	
	6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2	
	7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2	
	Итоговый максимальный балл		10	
	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети	1.	Наличие сведений о руководителе организации	1	
	2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные)	1	

Интернет сведений о педагогических работниках организации	3.	Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации	1	
	4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1	
	5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1	
	6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1	
	7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1	
	8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1	
	9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1	
	10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1	
	Итоговый максимальный балл		10	
	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных	1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2	
	в том числе:			
	2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2	
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2		

сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:	4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2	
	5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	2	
Итоговый максимальный балл			10	
1.4. 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)	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2	
	2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2	
	3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3	
	4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3	
Итоговый максимальный балл			10	

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную

деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)	1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	1	
	2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	1	
	3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)	1	
	4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)	1	
	5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	1	
	6.	Наличие современной библиотеки-медиаотеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	1	
	7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)	1	
	8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий	1	
	9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	1	
	10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-	1	

		телекоммуникационным сетям)		
	Итоговый максимальный балл		10	
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Н п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие спортивного зала	2	
	2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1	
	3.	Наличие тренажерного зала	1	
	4.	Наличие бассейна	1	
	5.	Наличие медицинского кабинета	2	
	6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1	
	7.	Наличие столовой на территории организации	2	
	Итоговый максимальный балл		10	
2.3. Условия для индивидуальной работы обучающимися	Н п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	3	
	2.	Использование дистанционных образовательных технологий	3	
	3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	2	
	4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания	2	

		психологической консультации)		
	Итоговый максимальный балл		10	
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	Н п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1	
	2.	Наличие программ технической направленности	2	
	3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1	
	4.	Наличие программ художественной направленности	1	
	5.	Наличие программ естественно-научной направленности	2	
	6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1	
	7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2	
	Итоговый максимальный балл		10	
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных),	Н п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1	
	2.	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)	1	
	3.	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	3	

выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:	4.	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	1	
	5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3	
	6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1	
	Итоговый максимальный балл		10	
2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3	
	2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2	
	3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2	
	4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3	
	Итоговый максимальный балл		10	
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2	

обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1		
	3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1		
	4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2		
	5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1		
	6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)	1		
	7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	1		
	8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1		
	Итоговый максимальный балл			10	
	Итого баллов			110	

