Красноярский краевой институт повышения квалификации
и профессиональной переподготовки работников образования

****

**Отчет (аналитическая записка)
по данным анкетирования в рамках независимой оценки
 качества образовательной деятельности**

**МКДОУ Агинский детский сад №1 «Солнышко»**

**Саянского района Красноярского края**

Красноярск - 2017 г.

Содержание

[1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации 3](#_Toc473012784)

[2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации 3](#_Toc473012785)

[3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации 5](#_Toc473012786)

[4. Информация о выборке 6](#_Toc473012787)

[5. Методика расчета показателей НОКО 7](#_Toc473012788)

[6. Результаты НОКО 10](#_Toc473012789)

[7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора 35](#_Toc473012794)

[8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации 40](#_Toc473012795)

[9. Общие предложения по итогам НОКО 42](#_Toc473012796)

[Приложение 1. 52](#_Toc473012797)

1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой
оценки качества образовательной деятельности организации

Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации регламентировано следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», Приказом Минобрнауки России от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию», Приказом Минобрнауки России от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденной Приказом Минобрнауки России от 01 апреля 2015 года (далее по тексту – приказ № 1547), «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными Минобрнауки России 15 сентября 2016 года № АП-87/02 вн.

1. Организация процесса проведения независимой оценки качества
образовательной деятельности организации

Организацией-оператором (далее по тексту – оператором) разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее по тексту – НОКО) образовательной организации в соответствии с определенными критериями, показателями и особенностями осуществляемой образовательной деятельности организации (далее по тексту – организации), определенных Общественным советом при управлении образованием (далее по тексту – ОС) для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКО осуществлялся оператором методом анкетирования:

* сбор, обобщение и анализ информации, полученной оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 1); мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде;
* сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных оператором, а также членом ОС[[1]](#footnote-1) по результатам анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней.

К сбору и обобщению информации оператор привлекал экспертов и членов ОС, не являющихся муниципальными служащими и представляющих родительскую общественность.

Согласно «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», анализ результатов анкетирования проходит в 2 этапа:

* на *первом этапе* выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организации;
* на *втором этапе* проводится анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

Данные этапы анализа предполагают их проведение в условиях получения информации по всем организациям муниципалитета или региона. В настоящий момент такая информация отсутствует, однако оператором проведены все необходимые действия, связанные с расчетом показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организацию в случае принятия решения органом управления образованием об этом.

Оператором осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой организацией, и подготовлены соответствующие материалы.

1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
образовательной деятельности организации

*Группа 1. Показатели открытости и доступности информации об организации:*

1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее − сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/).
2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по 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.
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

 *Группа 2. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:*

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
4. Наличие дополнительных образовательных программ.
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.
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

*Группа 3. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников:*

1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

*Группа 4. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации:*

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
4. Информация о выборке

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

– не менее 10% преподавателей;

– не менее 20% законных представителей обучающихся (родителей);

В опросе с целью сбора информации для проведения НОКО приняли участие:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Преподаватель | Родитель | Всего |
| Число | 18 | 123 | 141 |
| % от выборки | 12,8% | 87,2% | 100,0% |

Выборка в основном отражает соотношение данных групп в генеральной совокупности – за исключением группы выпускников.

1. Методика расчета показателей НОКО

В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались 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 был производен расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Расчет среднего (нормированного) интегрального показателя не производился ввиду отсутствия на момент проведения НОКО информации по всем образовательным организациям территории.

Расчет интегрального показателя производился по данным анкет, одна из которых была заполнена работником оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации[[2]](#footnote-2), вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого путем размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет на сайте образовательной организации.

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в тексте отчета при расчете интегрального показателя. По данным значениям интегральных показателей может быть произведена общая оценка качества предоставляемых услуг и сформирован рейтинг организаций внутри региона.

Значение интегрального показателя для организации рассчитывалось как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником оператора, оценивались 11 первых показателей из 1-й и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оценивались все 16 показателей (по всем 4-м группам). Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывалось по следующему алгоритму. Значения 11 первых показателей для каждой организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

, (1)

где

xm,i − значение m-го показателя по данным i-той анкеты, в баллах;

Nj − количество анкет;

а затем рассчитывалось их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленными в анкете для оператора, по формуле:

, (2)

где

 – 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)](#Par51), в баллах;

 – значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитывалось только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился 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 осуществлялся по формуле:

Dm = Nm,5 / Nj, (3)

где

Nm,5 − количество анкет, в которых значение m-того показателя равно или больше 5 баллов;

Nj − общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

, (4)

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

, (5)

где

 и – значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и [(4)](#Par72).

1. Результаты НОКО

**Раздел 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте**

**1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 0 | 5 | 13 | 18 |
| Родитель | 0 | 0 | 8 | 62 | 53 | 123 |
| Всего: | 0 | 0 | 8 | 67 | 66 | 141 |
| 0,0% | 0,0% | 5,7% | 47,5% | 46,8% | 100,0% |

В целом чуть менее половины (46,8%) опрошенных сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 47,5% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. И только 5,7% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Нет респондентов, которые бы дали отрицательную оценку.

Диаграмма дает возможность понять, как распределились мнения родителей и работников организации о полноте и актуальности информации, размещенной на официальном сайте.

*Оценка разными группами респондентов компоненты: полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности*

|  |
| --- |
|  |

 72% работников организации и 43% родителей дали по данному показателю самую высокую оценку. В целом полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности в свободном доступе считают хорошей, за исключением незначительных недостатков, 28% работников и 50% родителей.

Значительные недостатки в вопросе полноты и актуальности информации об организации и ее деятельности в свободном доступе отметили еще 7% родителей.

**1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 0 | 7 | 11 | 18 |
| Родитель | 1 | 0 | 10 | 54 | 58 | 123 |
| Всего: | 1 | 0 | 10 | 61 | 69 | 141 |
| 0,7% | 0,0% | 7,1% | 43,3% | 48,9% | 100,0% |

48,9% респондентов полностью удовлетворены информацией о педагогических работниках, которая размещена на сайте организации. Еще 43,3% отмечают незначительные недостатки. Значительные недостатки отметили 7,1% респондентов. 0,7% опрошенных считают полноту и актуальность информации о работниках организации на сайте неудовлетворительной. Мнения работников организации и родителей можно увидеть на диаграмме.

|  |
| --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие сведений о педагогических работниках организации* |
|

|  |
| --- |
|   |

 |  |  |  |  |  |  |

Оценку «удовлетворительно, но со значительными недостатками» выставили организации по данному показателю 8% родителей. В целом хорошую оценку наличию сведений о педагогических работниках организации, за исключением незначительных недостатков, дали 39% работников и 44% родителей. 61% работников и 92% родителей выставили отличную оценку.

**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**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 0 | 7 | 11 | 18 |
| Родитель | 0 | 0 | 9 | 63 | 51 | 123 |
| Всего: | 0 | 0 | 9 | 70 | 62 | 141 |
| 0,0% | 0,0% | 6,4% | 49,6% | 44,0% | 100,0% |

Полностью удовлетворены доступностью взаимодействия 44% респондентов. 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 оценили в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков, 49,6% опрошенных, 6,4% респондентов оценили доступность взаимодействия с организацией как «удовлетворительно, но со значительными недостатками».

 Диаграмма показывает кто из участников образовательных отношений считает ситуацию с доступностью взаимодействия получателей образорвательных услуг с организацией хорошей, за исключением незначительных недостатков: 51% из числа опрошенных родителей и 39% работников организации.

Отличной считают доступность взаимодействия с организацией 41% родителей, 61% работников. Еще 7% родителей отмечают значительные недостатки.

|  |
| --- |
|  *Оценка разными группами респондентов компоненты: 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* |
|

|  |
| --- |
|   |

 |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

**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)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 1 | 4 | 13 | 18 |
| Родитель | 0 | 0 | 11 | 66 | 46 | 123 |
| Всего: | 0 | 0 | 12 | 70 | 59 | 141 |
| 0,0% | 0,0% | 8,5% | 49,6% | 41,8% | 100,0% |

Распределение респондентов в целом по оценкам компоненты «доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)» выглядит следующим образом:

8,5% – «удовлетворительно, но со значительными недостатками», 49,6% оценивают компоненту хорошо, за исключением незначительных недостатков. Полностью удовлетворены 41,8% респондентов.

Диаграмма показывает, что 6% работников организации и 9% родителей считают доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан удовлетворительной, но со значительными недостатками. К 54% родителей, отмечающих незначительные недостатки, присоединяются 22% работников учреждения. Позитивные оценки дали 72% работников организации и 37% родителей.

|  |
| --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)* |
|

|  |
| --- |
|   |

 |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

**Обобщение ответов по всем вопросам I раздела**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компоненты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) |
| 1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности | 0,0% | 0,0% | 5,7% | 47,5% | 46,8% |
| 1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации | 0,7% | 0,0% | 7,1% | 43,3% | 48,9% |
| 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (телефон, Е-почта, Е-сервисы) | 0,0% | 0,0% | 6,4% | 49,6% | 44,0% |
| 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан | 0,0% | 0,0% | 8,5% | 49,6% | 41,8% |

Открытость и доступность информации об организации оценивалась по четырем показателям. Результаты оценок респондентами представленны в числовой форме в таблице и в графическом виде на диаграмме.

По показателю 1.2 процент полностью неудовлетворительных оценок составляет 0,7%. По всем показателям (1.1, 1.2, 1.3, 1.4) есть респонденты, отмечающие значительные недостатки. Процент таких респондентов составляет 5,7%, 7,1%, 6,4%, 8,5% соответственно.

Число респондентов, которые полностью удовлетворены или отмечают только незначительные недостатки, по всем четырем показателям первого раздела превышает 90%, что позволяет оценить ситуацию с информационной открытостью и доступностью сведений об организации в целом как хорошую.

|  |
| --- |
|  *Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности* |
|

|  |
| --- |
|   |

 |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

**Раздел 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

**2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 5 | 2 | 11 | 18 |
| Родитель | 0 | 2 | 14 | 61 | 46 | 123 |
| Всего: | 0 | 2 | 19 | 63 | 57 | 141 |
| 0,0% | 1,4% | 13,5% | 44,7% | 40,4% | 100,0% |

 Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается участниками образовательных отношений следующим образом. 40,4% респондентов полностью удовлетворены, 44,7% отмечают только незначительные недостатки. Еще 13,5% считают обеспечение удовлетворительным, но отмечают значительные недостатки. 1,4% считают материально-техническое и информационное обеспечение организации плохим, не соответствующим минимальным требованиям.

Мнения родителей и работников организации представлены на диаграмме.

|  |
| --- |
|  *Оценка разными группами респондентов компоненты: материально-техническое и информационное обеспечение организации* |
|

|  |
| --- |
|  |

 |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

 Несоответствие минимальным требованиям заявили 2% родителей. Признают ситуацию удовлетворительной, но отмечают существенные недостатки 11% родителей и 28% работников организации. В целом хорошим, за исключением незначительных недостатков, считают материально-техническое и информационное обеспечение организации 50% родителей и 11% работников организации. Полностью удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением 37% и 61% работников организации.

**2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников. Оценка условий для охраны и укрепления здоровья**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 2 | 8 | 8 | 18 |
| Родитель | 0 | 12 | 57 | 54 | 123 |
| Всего: | 0 | 14 | 65 | 62 | 141 |
| 0,0% | 9,9% | 46,1% | 44,0% | 100,0% |

Мнения респондентов о наличии в организации условий для охраны и укрепления здоровья распределилась следующим образом: - «неудовлетворительно, не устраивает» - не отметил ни один респондент; - «удовлетворительно, но со значительными недостатками» - отметили 9,9% респондентов; - «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» - отметили 46,1% респондентов; - «отлично, полностью удовлетворен(а)» - отметили 44% респондентов.

|  |
| --- |
|  *Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. оцените условия для охраны и укрепления здоровья* |
|

|  |
| --- |
|   |

 |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

Диаграмма показывает, что значительные недостатки отмечают 10% родителей, незначительные – 46%. Отличную оценку условиям для охраны и укрепления здоровья в организации дали 44% родителей. Мнения работников организации распределились следующим образом: 11% оценивают условия для охраны и укрепления здоровья как удовлетворительные, но со значительными недостатками, 44% работников организации считают что в целом хорошо, есть незначительные недостатки, 44% - дали отличную оценку.

**2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников. Оценка условий по организации питания воспитанников**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Отлично, полностью удовлетво-рен(а) | Всего |
| Преподаватель | 1 | 17 | 18 |
| Родитель | 0 | 123 | 123 |
| Всего: | 1 | 140 | 141 |
| 0,7% | 99,3% | 100,0% |

Почти все респонденты (99,3%) полностью удовлетворены условиями организации питания воспитанников (это 100% родителей и 94% работников организации). Считают условия неудовлетворительными 0,7% опрошенных (6% работников организации).

|  |
| --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. оцените условия по организации питания обучающихся* |
|   |  |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |

**2.2.3. Условия для индивидуальной работы с воспитанниками**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 | 18 |
| Родитель | 0 | 0 | 10 | 64 | 49 | 123 |
| Всего: | 0 | 0 | 10 | 70 | 61 | 141 |
| 0,0% | 0,0% | 7,1% | 49,6% | 43,3% | 100,0% |

7,1% респондентов признают наличие значительных недостатков. Почти половина (49,6%) отмечают незначительные недостатки. 43,3% респондентов полностью удовлетворены условиями для индивидуальной работы с воспитанниками.

Из диаграммы следует, что полностью удовлетворены условиями для индивидуальной работы с воспитанниками 40% родителей и 67% работников организации.

 33% работников отмечают незначительные недостатки и их поддерживают 52% родителей. Значительные недостатки отмечают 8% родителей.

*Оценка разными группами респондентов компоненты: условия для индивидуальной работы с обучающимися*

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

**2.4. Наличие дополнительных образовательных программ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 2 | 6 | 10 | 18 |
| Родитель | 0 | 0 | 6 | 75 | 42 | 123 |
| Всего: | 0 | 0 | 8 | 81 | 52 | 141 |
| 0,0% | 0,0% | 5,7% | 57,4% | 36,9% | 100,0% |

 Оценку «удовлетворительно, но со значительными недостатками» дали 1,8% респондентов. Отметили незначительные недостатки 57,4% респондентов, 36,9% респондентов полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ в организации. Распределение мнений и оценок между родителями и работниками организации представлены на диаграмме.

Полностью удовлетворены или отмечают только незначительные недостатки 95% родителей. Еще 5% родителей согласны с удовлетворительной оценкой.

89% работников организации оценили ситуацию с наличием дополнительных образовательных программ в организации как в целом хорошую, за исключением незначительных недостатков, или отличную. 11% - согласны с удовлетворительной оценкой.

*Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ*

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

**2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников, 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**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 0 | 1 | 17 | 18 |
| Родитель | 0 | 0 | 5 | 68 | 50 | 123 |
| Всего: | 0 | 0 | 5 | 69 | 67 | 141 |
| 0,0% | 0,0% | 3,5% | 48,9% | 47,5% | 100,0% |

Полностью удовлетворены наличием возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся большинство респондентов – 47,5%. Незначительные недостатки отмечают 48,9% . К наличию значительных недостатков склоняются 3,5% опрошенных. Нет респондентов, придерживающихся негативных оценок условий развития творческих способностей и интересов обучающихся в организации.

 Диаграмма дает наглядное графическое представление о различиях в оценках, поступивших от участников образовательных отношений.

100% работников организации признали условия для развития творческих способностей и интересов воспитанников в организации либо полностью удовлетворительными (94%), либо отметили только незначительные недостаки (6%).

41% родителей полностью удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов воспитанников в организации, 55% отмечают незначительные недостатки. Значительные недостатки констатируют 4% родителей.

*Оценка разными группами респондентов компоненты: 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*

|  |
| --- |
|  |

**2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 | 18 |
| Родитель | 0 | 0 | 4 | 58 | 61 | 123 |
| Всего: | 0 | 0 | 4 | 64 | 73 | 141 |
| 0,0% | 0,0% | 2,8% | 45,4% | 51,8% | 100,0% |

Имеющиеся возможности для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в организации считают полностью удовлетворительными 51,8% респондентов. Еще 45,4% отмечают незначительные недостатки. Удовлетворительной, при условии устранения некоторых значительных недостатков, признают ситуацию 2,8% респондентов. Отрицательные оценки имеющимся возможностям для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам в организации не дал ни один респондент.

Диаграмма показывает, кто из участников образовательных отношений считает ситуацию наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам отличной: 67% работников и 50% родителей. 3% родителей отмечают значительные недостатки, 47% - незначительные, с ними солидарны 33% работников организации.

|  |
| --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся* |
|

|  |
| --- |
|  |

 |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

**2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 1 | 5 | 12 | 18 |
| Родитель | 1 | 0 | 8 | 86 | 28 | 123 |
| Всего: | 1 | 0 | 9 | 91 | 40 | 141 |
| 0,7% | 0,0% | 6,4% | 64,5% | 28,4% | 100,0% |

Доступность получения образования в организации для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позитивно оценивают в целом 28,4% опрошенных. Отмечают значительные недостаки 64,5% респондентов. Неудовлетворительно доступность получения образования для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов оценивают 6,4% респондентов.

|  |
| --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов* |
|

|  |
| --- |
|  |

 |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

 На диаграмме видно, что «отличной» ситуацию считают 67% работников и 23% родителей. Незначительные недостатки отмечают 70% родителей и 28% работников организации. Значительные недостатки отметили 7% родителей и 6% работников. Еще 1% родителей дали негативную оценку условиям организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

**Обобщение ответов по всем вопросам II раздела**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компоненты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) |
| 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 0,0% | 1,4% | 13,5% | 44,7% | 40,4% |
| 2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья | X | 0,0% | 9,9% | 46,1% | 44,0% |
| 2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся | X | 0,7% | X | X | 99,3% |
| 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 49,6% | 43,3% |
| 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ | 0,0% | 0,0% | 5,7% | 57,4% | 36,9% |
| 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 | 0,0% | 0,0% | 3,5% | 48,9% | 47,5% |
| 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 0,0% | 0,0% | 2,8% | 45,4% | 51,8% |
| 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 0,7% | 0,0% | 6,4% | 64,5% | 28,4% |

По разделу оценок, связанных с комфортностью условий в организации, можно отметить, что по всем показателям большинство респондентов дают положительную оценку. По всем показателям доля респондентов, отметивших комфортность условий в организации как отличную или хорошую, за исключением незначительных недостатков, большее 85%. Наиболее высоко респонденты оценили условия по организации питания.

Наличие значительных недостатков по всем показателям от небольшого количества участников образовательных отношений (от 2,8% до 13,5%) само по себе не означает низкого качества условий комфортности в организации и может быть связано с несколько завышенными потребностями у некоторой части получателей образовательных услуг.

Тем не менее, руководству и коллективу организации полезно обратить более пристальное внимание на недостатки по показателям, процент неудовлетворенных получателей образовательных услуг по которым наиболее заметен: «2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации», «2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов».

**Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников**

**3.1. Доброжелательность и вежливость работников**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 1 | 8 | 9 | 18 |
| Родитель | 0 | 9 | 17 | 97 | 123 |
| Всего: | 0 | 10 | 25 | 106 | 141 |
| 0,0% | 7,1% | 17,7% | 75,2% | 100,0% |

Доброжелательность и вежливость работников 75,2% респондентов оценили на «отлично», 17,7% дали оценку «хорошо» и 7,1% ответили – «удовлетворительно, но со значительными недостатками».

Из диаграммы видно, что 79% родителей дали отличную оценку, 14% дали оценку «хорошо» и еще 7% оценили данный аспект удовлетворительно, но со значительными недостатками. Ровно половина работники организации дали себе «отличную» оценку, 44% – «хорошо», 6% – «удовлетворительно».

|  |
| --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников* |
|

|  |
| --- |
|   |

 |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

**3.2. Компетентность работников**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 3 | 15 | 18 |
| Родитель | 0 | 7 | 19 | 97 | 123 |
| Всего: | 0 | 7 | 22 | 112 | 141 |
| 0,0% | 5,0% | 15,6% | 79,4% | 100,0% |

*Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников*

Компетентностью работников удовлетворены полностью большинство (79,4%) респондентов. Еще 15,6% отмечают только незначительные недостатки. На значительные недостатки указали 5% опрошенных.

 Из диаграммы видно, что большинство (83%) работников учреждения полностью удовлетворены своей компетентностью. С ними согласны 79% родителей. Незначительные недостатки отметили 17% работников учреждения и 15% родителей, еще 6% родителей отмечают наличие значительных недостатков.

**Обобщение ответов по всем вопросам III раздела**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Компоненты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) |
| 3.1. Доброжелательность и вежливость работников | 0,0% | 7,1% | 17,7% | 75,2% |
| 3.2. Компетентность работников | 0,0% | 5,0% | 15,6% | 79,4% |

По мнению большинства опрошенных (75,2%), доброжелательность и вежливость работников находятся на самом высоком уровне. Компетентость работников на «отлично» оценили 79,4% респондентов.

Количество респондентов, отметивших незначительные недостатки в компетентности работников и в ситуации с доброжелательностью и вежливостью работников составляет соответственно 15,6% и 17,7% соответственно.

Удовлетворены, но считают, что есть значительные недостатки в компоненте «компетентность работников» 5% респондентов, «доброжелательность и вежливость работников» – 7,1%.

**Раздел 4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации**

**4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 2 | 3 | 13 | 18 |
| Родитель | 0 | 7 | 54 | 62 | 123 |
| Всего: | 0 | 9 | 57 | 75 | 141 |
| 0,0% | 6,4% | 40,4% | 53,2% | 100,0% |

 Отличную оценку материально-техническому обеспечению организации дали 53,2% респондентов. 40,4% респондентов констатировали незначительные недостатки. Значительные недостаки отметили 6,4% опрошенных.

 Диаграмма показывает, что группу полностью удовлетворенных материально-техническим обеспечением респондентов составляют 50% родителей и 72% работников организации. Оценивают материально-техническое обеспечение как в целом хоршее, за исключением незначительных недостатков 17% работников организации. К ним присоединяются 44% родителей. Значительные недостатки в материально-техническом обеспечении организации увидели 6% родителей и 11% работников организации.

|  |
| --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение материально-техническим обеспечением организации* |
|

|  |
| --- |
|   |

 |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

**4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 5 | 13 | 18 |
| Родитель | 0 | 6 | 53 | 64 | 123 |
| Всего: | 0 | 6 | 58 | 77 | 141 |
| 0,0% | 4,3% | 41,1% | 54,6% | 100,0% |

Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг, получаемых от организации, 54,6% опрошенных. Еще 41,1% отмечают наличие только незначительных недостатков. Таким образом, положительно оценивают качество образовательных услуг 96,7% респондентов. Значительные недостатки увидели 4,3% респондентов. Нет респондентов, которых бы совершенно не устраивало качество предоставляемых образовательных услуг.

Распределение мнений работников организации и родителей представлено на диаграмме.

*Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг*

|  |
| --- |
|  |

72% работников оценивают качество производимых ими образовательных услуг отличным. 28% – считают необходимым устранить только незначительные недостатки.

 Полностью удовлетворены качеством получаемых образовательных услуг 52% родителей. Желали бы устранения отдельных незначительных недостатков 43% родителей. 5% – заявили о значительных недостатках.

**4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) | Всего |
| Преподаватель | 0 | 0 | 4 | 14 | 18 |
| Родитель | 0 | 5 | 48 | 70 | 123 |
| Всего: | 0 | 5 | 52 | 84 | 141 |
| 0,0% | 3,5% | 36,9% | 59,6% | 100,0% |

 59,6% респондентов готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым. Еще 36,9% готовы рекомендовать при условии устранения незначительных недостатков. Готовность к рекомендациям сдерживают значительные недостатки у 3,5% опрошенных. Наибольшую подгруппу готовых безусловно рекомендовать свою организацию родственникам и знакомым составляют работники организации – 78%. С ними согласны 57% родителей. Рекомендовать организацию родственникам и знакомым при условии устранения незначительных недостатков готовы 39% родителей и 22% работников, при устранении значительных недостатков – 4% родителей.

|  |
| --- |
|  *Оценка разными группами респондентов компоненты: готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым* |
|  |   |   |   |   |   |   |

**Обобщение ответов по всем вопросам IV раздела**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлет-ворен (а) |
| 4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | 0,0% | 6,4% | 40,4% | 53,2% |
| 4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | 0,0% | 4,3% | 41,1% | 54,6% |
| 4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 0,0% | 3,5% | 36,9% | 59,6% |

Общее мнение и оценки респондентов, представленные в табличном виде и в виде диаграммы, дают следующую картину оценок по вопросам раздела IV.

По всем показателям большинство респондентов удовлетворены качеством образовательной деятельности организации полностью или отмечают только незначительные недостатки.

По всем показателям есть респонденты, отметившие значительные недостатки. Несомненно, данная ситуация должна заставить руководителя и коллектив работников обратить внимание на материально-техническое обеспечение организации и на повышение качества предоставляемых образовательных услуг.

**Общая оценка по разделам**

**1. Оценка различными группами респондентов открытости и доступности информации об организации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетвори- тельно, но со значитель-ными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлет-ворен(а) |
| Преподаватель | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 31,9% | 66,7% |
| Родитель | 0,2% | 0,0% | 7,7% | 49,8% | 42,3% |

Представленные в таблице и на диаграмме данные дают представление об обобщенной оценке удовлетворенности со стороны работников организации и родителей суммарно по всем показателям общего критерия, характеризующего открытость и доступность информации об организации. Большинство работников организации (98,6%), большинство родителей (92,1%) полностью или в целом удовлетворены состоянием дел с информационной открытостью и доступностью информации об организации в режиме свободного доступа, за исключеним незначительных недостатков. Значительные недостатки отметили 7,7% родителей, 1,4% работников организации. Еще 0,2% родителей высказались за оценку «неудовлетворительно, не устраивает». В целом ситуацию с информационной открытостью и доступностью информации об организации можно считать хорошей.

**2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетвори- тельно, но со значитель-ными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлет-ворен(а) |
| Преподаватель | 0,7% | 0,0% | 6,9% | 23,6% | 68,8% |
| Родитель | 0,1% | 0,2% | 6,0% | 47,7% | 46,0% |

Комфортность условий в организации считают неудовлетворительной 0,7% работников организации и 0,1% родителей. Еще 0,2% родителей считают комфортность условий в организации не соответствующей минимальным требованиям.

 6,9% работников организации и 6% родителей отмечают значительные недостатки с состоянием комфортности условий в организации. Полностью удовлетворены комфортностью условий или отмечают только незначительные недостатки 92,4% работников организации и 93,7% родителей.

**3. Общая оценка различными группами респондентов доброжелательности, вежливости, компетентности работников**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Компоненты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен(а) |
| Преподаватель | 0,0% | 2,8% | 30,6% | 66,7% |
| Родитель | 0,0% | 6,5% | 14,6% | 78,9% |

Общая оценка работниками организации и родителями доброжелательности, вежливости, компетентности работников, представленная в табличном виде и в форме иллюстрирующей диаграммы. 97,3% работников организации и 93,5% родителей полностью или в целом, за исключением незначительных недостатков, удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости, компетентности работников в оранизации. Остальные респонденты говорят о наличии значительных недостатков.

**4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Компоненты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен(а) |
| Преподаватель | 0,0% | 3,7% | 22,2% | 74,1% |
| Родитель | 0,0% | 4,9% | 42,0% | 53,1% |

 Таблица и диаграмма, иллюстрирующие общую удовлетворенность родителей и работников качеством образовательной деятельности организации. Большинство родителей (95,1%), работников (96,3%) либо удовлетворены полностью, либо отмечают отдельные незначительные недостатки. Значительные недостатки качества образовательной деятельности отметили 4,9% родителей, 3,7% работников организации.

1. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора

Показатель ***открытости и доступности информации об образовательной организации*** оценён практически одинаково: членом общественного совета — в 23 балла, оператором — в 22 балла. Среднее значение по данному показателю составляет 22,5 балла.

Как указывают респонденты, на сайте организации удалось обнаружить сведения о деятельности организации; о структуре организации и органах ее управления; документы организации; сведения о реализуемых образовательных программах; о финансово-хозяйственной деятельности организации; о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации; о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

Оба отмечают наличие сведений о руководителе организации с его контактными данными (телефон, электронная почта). Респонденты единогласны во мнении об отсутствии сведений о заместителе (-ях) руководителя организации с его (их) контактными данными.

На сайте представлен перечень педагогического (научно-педагогического) состава организации, включающем сведения о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации, об уровне образования педагогических работников организации, сведения о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации. Респонденты расходятся во мнении о наличии сведений о направлении подготовки и (или) специальности. Оба отмечают отсутствие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах.

Респонденты отвечают утвердительно о наличии возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия); по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов). Респонденты отвечают отрицательно о возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса); с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса).

Мнения респондентов совпадают относительно отсутствия возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителем); возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения, отсутствия ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.); отсутствия информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан), отсутствия возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

По ***показателю комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность***, членом общественного совета и оператором были выставлены очень разные оценки: 36 баллов и 17 баллов соответственно. Среднее значение по данному показателю составляет 26,5 баллов. Это можно объяснить неприменимостью индикаторов по данному показателю к образовательным организациям подобного типа — дошкольным организациям. Рассмотрим сравнение ответов члена общественного совета и оператора.

Оба респондента не смогли оценить обеспеченность учащихся компьютерами относительно города (региона). Тем не менее, один из респондентов указывает на обеспеченность учителей (преподавателей) компьютерами, организации — мультимедийными проекторами относительно города (региона). Этот же респондент указывает на отсутствие обеспеченности организации интерактивными досками и приставками. Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий), обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием — по этим вопросам анкеты ответы респондентов диаметрально отличаются. Оба эксперта отмечают отсутствие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет; специализированных кабинетов (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.), что обусловлено спецификой образовательной организации.

По наличию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся респонденты отвечают утвердительно о наличии медицинского кабинета. Разнятся их ответы на следующие вопросы раздела анкеты: наличие спортивного зала; столовой на территории организации. Ответы обоих респондентов отрицательные на следующие вопросы раздела анкеты: наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона); тренажерного зала; бассейна; специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.).

По условиям для индивидуальной работы с обучающимися респондентами отмечено по-разному: наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся); проведение психологических и социологических исследований, опросов; наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации). Оба отвечают отрицательно на следующий вопрос раздела анкеты: использование дистанционных образовательных технологий.

По наличию дополнительных образовательных программ респонденты отвечают отрицательно на следующие вопросы раздела анкеты: наличие программ социально-педагогической, технической, естественно-научной, туристско-краеведческой, направленности, а также дополнительных (авторских) образовательных программ. Респонденты отвечают по-разному на следующие вопросы раздела анкеты: наличие программ физкультурно-спортивной, художественной направленности.

По наличию 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 респонденты отвечают по-разному на следующие вопросы раздела анкеты: наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации; удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных), 10% и более; наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный). На следующие вопросы были получены отрицательные ответы: Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (всероссийский, международный); удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных, 10% и более в отчетном году; наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (региональный, всероссийский, международный). Отмечено, что организация не проводит мероприятий по сдаче норм ГТО.

По наличию возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи респонденты отвечают утвердительно на следующие вопросы: наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся); комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий. Разошлись мнения о наличии действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

По наличию условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов респонденты отвечают утвердительно на следующие вопросы анкеты: наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья; использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов; проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий; оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья. Отличаются ответы респондентов по вопросу об обеспеченности 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.). Отрицательные ответы на следующие вопросы: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования; предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование; предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

Одним из респондентов указываются замечания и пожелания респондентов в ходе бесед в образовательной организации по указанным выше вопросам: «В ДОУ преподавание учебных предметов не предусмотрено, соответственно данный показатель определен как «НЕТ». Обеспеченность учащихся компьютерами, данный показатель не оценивался. Наличие современной библиотеки-медиатеки показатель не оценивался. Оценка показателей обеспечения ДОУ кабинетами специальными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.) не проводилась, так как показатель не приемлем для ДОУ. Детям с ОВЗ в ДОУ использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования не требуется. Отсутствует возможность отправления и рассмотрения обращений, внесения предложений на обращения, поступивших в организацию от заинтересованных граждан с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации. Не обеспечен доступ в здание организации, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней)».

Таким образом, сумма баллов, полученных за ответы на вопросы данного раздела анкеты членом общественного совета, составляет 59 (53,6 % от максимально возможной оценки); оператором — 39 (35,5 %), что в среднем составляет 49 баллов (44,5 %).

1. Интегральное значение показателя независимой оценки качества
образовательной деятельности организации

Значения 11 первых показателей для организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет[[3]](#footnote-3). Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

, (1)

где

xm,i − значение m-го показателя по данным i-той анкеты, в баллах;

Nj − количество анкет,

а затем рассчитывалось их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленными в анкете для оператора, по формуле:

, (2)

где

 – 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;

 – значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

*Были получены следующие промежуточные данные:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.** | **1.2.** | **1.3.** | **1.4.** | **2.1.** | **2.2.** | **2.3.** | **2.4.** | **2.5.** | **2.6.** | **2.7.** |
| 10,0 | 6,0 | 6,0 | 0,0 | 0,0 | 4,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,0 | 6,0 |

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитывалось только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, удовлетворенными и не удовлетворенными качеством образовательной деятельности.[[4]](#footnote-4) Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществлялся по формуле:

Dm = Nm,5 / Nj, (3)

где

Nm,5 – количество анкет, в которых значение m-того показателя равно или больше 5 баллов;

Nj – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

. (4)

*Были получены следующие промежуточные данные*: **65,6** После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

, (5)

где

 и − значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

В результате указанных выше расчетов было получено следующее **значение интегрального показателя: 110,5**

1. Общие предложения по итогам НОКО

В целом чуть менее половины (46,8%) опрошенных сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 47,5% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. И только 5,7% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Нет респондентов, которые бы дали отрицательную оценку.

72% работников организации и 43% родителей дали по данному показателю самую высокую оценку. В целом полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности в свободном доступе считают хорошей, за исключением незначительных недостатков, 28% работников и 50% родителей.

Значительные недостатки в вопросе полноты и актуальности информации об организации и ее деятельности в свободном доступе отметили еще 7% родителей.

 48,9% респондентов полностью удовлетворены информацией о педагогических работниках, которая размещена на сайте организации. Еще 43,3% отмечают незначительные недостатки. Значительные недостатки отметили 7,1% респондентов. 0,7% опрошенных считают полноту и актуальность информации о работниках организации на сайте неудовлетворительной.

Оценку «удовлетворительно, но со значительными недостатками» выставили организации по данному показателю 8% родителей. В целом хорошую оценку наличию сведений о педагогических работниках организации, за исключением незначительных недостатков, дали 39% работников и 44% родителей. 61% работников и 92% родителей выставили отличную оценку.

Полностью удовлетворены доступностью взаимодействия 44% респондентов. 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 оценили в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков, 49,6% опрошенных, 6,4% респондентов оценили доступность взаимодействия с организацией как «удовлетворительно, но со значительными недостатками».

Следующие участники образовательных отношений считают ситуацию с доступностью взаимодействия получателей образорвательных услуг с организацией хорошей, за исключением незначительных недостатков: 51% из числа опрошенных родителей и 39% работников организации.

Отличной считают доступность взаимодействия с организацией 41% родителей, 61% работников. Еще 7% родителей отмечают значительные недостатки.

Распределение респондентов в целом по оценкам компоненты «доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)» выглядит следующим образом:

8,5% – «удовлетворительно, но со значительными недостатками», 49,6% оценивают компоненту хорошо, за исключением незначительных недостатков. Полностью удовлетворены 41,8% респондентов.

6% работников организации и 9% родителей считают доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан удовлетворительной, но со значительными недостатками. К 54% родителей, отмечающих незначительные недостатки, присоединяются 22% работников учреждения. Позитивные оценки дали 72% работников организации и 37% родителей.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается участниками образовательных отношений следующим образом. 40,4% респондентов полностью удовлетворены, 44,7% отмечают только незначительные недостатки. Еще 13,5% считают обеспечение удовлетворительным, но отмечают значительные недостатки. 1,4% считают материально-техническое и информационное обеспечение организации плохим, не соответствующим минимальным требованиям.

Несоответствие минимальным требованиям заявили 2% родителей. Признают ситуацию удовлетворительной, но отмечают существенные недостатки 11% родителей и 28% работников организации. В целом хорошим, за исключением незначительных недостатков, считают материально-техническое и информационное обеспечение организации 50% родителей и 11% работников организации. Полностью удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением 37% и 61% работников организации.

Мнения респондентов о наличии в организации условий для охраны и укрепления здоровья распределилась следующим образом: - «неудовлетворительно, не устраивает» - не отметил ни один респондент; - «удовлетворительно, но со значительными недостатками» - отметили 9,9% респондентов; - «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» - отметили 46,1% респондентов; - «отлично, полностью удовлетворен(а)» - отметили 44% респондентов.

Значительные недостатки отмечают 10% родителей, незначительные – 46%. Отличную оценку условиям для охраны и укрепления здоровья в организации дали 44% родителей. Мнения работников организации распределились следующим образом: 11% оценивают условия для охраны и укрепления здоровья как удовлетворительные, но со значительными недостатками, 44% работников организации считают что в целом хорошо, есть незначительные недостатки, 44% - дали отличную оценку.

Почти все респонденты (99,3%) полностью удовлетворены условиями организации питания воспитанников (это 100% родителей и 94% работников организации). Считают условия неудовлетворительными 0,7% опрошенных (6% работников организации).

7,1% респондентов признают наличие значительных недостатков. Почти половина (49,6%) отмечают незначительные недостатки. 43,3% респондентов полностью удовлетворены условиями для индивидуальной работы с воспитанниками.

Полностью удовлетворены условиями для индивидуальной работы с воспитанниками 40% родителей и 67% работников организации.

33% работников отмечают незначительные недостатки и их поддерживают 52% родителей. Значительные недостатки отмечают 8% родителей.

Оценку «удовлетворительно, но со значительными недостатками» дали 1,8% респондентов. Отметили незначительные недостатки 57,4% респондентов, 36,9% респондентов полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ в организации.

Полностью удовлетворены или отмечают только незначительные недостатки 95% родителей. Еще 5% родителей согласны с удовлетворительной оценкой.

89% работников организации оценили ситуацию с наличием дополнительных образовательных программ в организации как в целом хорошую, за исключением незначительных недостатков, или отличную. 11% - согласны с удовлетворительной оценкой.

Полностью удовлетворены наличием возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся большинство респондентов – 47,5%. Незначительные недостатки отмечают 48,9% . К наличию значительных недостатков склоняются 3,5% опрошенных. Нет респондентов, придерживающихся негативных оценок условий развития творческих способностей и интересов обучающихся в организации.

100% работников организации признали условия для развития творческих способностей и интересов воспитанников в организации либо полностью удовлетворительными (94%), либо отметили только незначительные недостаки (6%). 41% родителей полностью удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов воспитанников в организации, 55% отмечают незначительные недостатки. Значительные недостатки констатируют 4% родителей.

Имеющиеся возможности для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в организации считают полностью удовлетворительными 51,8% респондентов. Еще 45,4% отмечают незначительные недостатки. Удовлетворительной, при условии устранения некоторых значительных недостатков, признают ситуацию 2,8% респондентов. Отрицательные оценки имеющимся возможностям для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам в организации не дал ни один респондент.

Следующие участники образовательных отношений считают ситуацию наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам отличной: 67% работников и 50% родителей. 3% родителей отмечают значительные недостатки, 47% - незначительные, с ними солидарны 33% работников организации.

Доступность получения образования в организации для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позитивно оценивают в целом 28,4% опрошенных. Отмечают значительные недостаки 64,5% респондентов. Неудовлетворительно доступность получения образования для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов оценивают 6,4% респондентов.

«Отличной» ситуацию считают 67% работников и 23% родителей. Незначительные недостатки отмечают 70% родителей и 28% работников организации. Значительные недостатки отметили 7% родителей и 6% работников. Еще 1% родителей дали негативную оценку условиям организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Доброжелательность и вежливость работников 75,2% респондентов оценили на «отлично», 17,7% дали оценку «хорошо» и 7,1% ответили – «удовлетворительно, но со значительными недостатками».

79% родителей дали отличную оценку, 14% дали оценку «хорошо» и еще 7% оценили данный аспект удовлетворительно, но со значительными недостатками. Ровно половина работники организации дали себе «отличную» оценку, 44% – «хорошо», 6% – «удовлетворительно».

Компетентностью работников удовлетворены полностью большинство (79,4%) респондентов. Еще 15,6% отмечают только незначительные недостатки. На значительные недостатки указали 5% опрошенных.

Большинство (83%) работников учреждения полностью удовлетворены своей компетентностью. С ними согласны 79% родителей. Незначительные недостатки отметили 17% работников учреждения и 15% родителей, еще 6% родителей отмечают наличие значительных недостатков.

Отличную оценку материально-техническому обеспечению организации дали 53,2% респондентов. 40,4% респондентов констатировали незначительные недостатки. Значительные недостаки отметили 6,4% опрошенных.

Группу полностью удовлетворенных материально-техническим обеспечением респондентов составляют 50% родителей и 72% работников организации. Оценивают материально-техническое обеспечение как в целом хоршее, за исключением незначительных недостатков 17% работников организации. К ним присоединяются 44% родителей. Значительные недостатки в материально-техническом обеспечении организации увидели 6% родителей и 11% работников организации.

Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг, получаемых от организации, 54,6% опрошенных. Еще 41,1% отмечают наличие только незначительных недостатков. Таким образом, положительно оценивают качество образовательных услуг 96,7% респондентов.

Значительные недостатки увидели 4,3% респондентов. Нет респондентов, которых бы совершенно не устраивало качество предоставляемых образовательных услуг.

72% работников оценивают качество производимых ими образовательных услуг отличным. 28% – считают необходимым устранить только незначительные недостатки.

Полностью удовлетворены качеством получаемых образовательных услуг 52% родителей. Желали бы устранения отдельных незначительных недостатков 43% родителей. 5% – заявили о значительных недостатках.

59,6% респондентов готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым. Еще 36,9% готовы рекомендовать при условии устранения незначительных недостатков. Готовность к рекомендациям сдерживают значительные недостатки у 3,5% опрошенных. Наибольшую подгруппу готовых безусловно рекомендовать свою организацию родственникам и знакомым составляют работники организации – 78%. С ними согласны 57% родителей. Рекомендовать организацию родственникам и знакомым при условии устранения незначительных недостатков готовы 39% родителей и 22% работников, при устранении значительных недостатков – 4% родителей.

Как указывают респонденты, на сайте организации удалось обнаружить сведения о деятельности организации; о структуре организации и органах ее управления; документы организации; сведения о реализуемых образовательных программах; о финансово-хозяйственной деятельности организации; о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации; о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

Оба отмечают наличие сведений о руководителе организации с его контактными данными (телефон, электронная почта). Респонденты единогласны во мнении об отсутствии сведений о заместителе (-ях) руководителя организации с его (их) контактными данными.

На сайте представлен перечень педагогического (научно-педагогического) состава организации, включающем сведения о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации, об уровне образования педагогических работников организации, сведения о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации. Респонденты расходятся во мнении о наличии сведений о направлении подготовки и (или) специальности. Оба отмечают отсутствие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах.

Респонденты отвечают утвердительно о наличии возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия); по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов). Респонденты отвечают отрицательно о возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса); с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса).

Мнения респондентов совпадают относительно отсутствия возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителем); возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения, отсутствия ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.); отсутствия информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан), отсутствия возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

Оба респондента не смогли оценить обеспеченность учащихся компьютерами относительно города (региона). Тем не менее, один из респондентов указывает на обеспеченность учителей (преподавателей) компьютерами, организации — мультимедийными проекторами относительно города (региона). Этот же респондент указывает на отсутствие обеспеченности организации интерактивными досками и приставками. Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий), обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием — по этим вопросам анкеты ответы респондентов диаметрально отличаются. Оба эксперта отмечают отсутствие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет; специализированных кабинетов (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.), что обусловлено спецификой образовательной организации.

По наличию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся респонденты отвечают утвердительно о наличии медицинского кабинета. Разнятся их ответы на следующие вопросы раздела анкеты: наличие спортивного зала; столовой на территории организации. Ответы обоих респондентов отрицательные на следующие вопросы раздела анкеты: наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона); тренажерного зала; бассейна; специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.).

По условиям для индивидуальной работы с обучающимися респондентами отмечено по-разному: наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся); проведение психологических и социологических исследований, опросов; наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации). Оба отвечают отрицательно на следующий вопрос раздела анкеты: использование дистанционных образовательных технологий.

По наличию дополнительных образовательных программ респонденты отвечают отрицательно на следующие вопросы раздела анкеты: наличие программ социально-педагогической, технической, естественно-научной, туристско-краеведческой, направленности, а также дополнительных (авторских) образовательных программ. Респонденты отвечают по-разному на следующие вопросы раздела анкеты: наличие программ физкультурно-спортивной, художественной направленности.

По наличию 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 респонденты отвечают по-разному на следующие вопросы раздела анкеты: наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации; удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных), 10% и более; наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный). На следующие вопросы были получены отрицательные ответы: Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (всероссийский, международный); удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных, 10% и более в отчетном году; наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (региональный, всероссийский, международный). Отмечено, что организация не проводит мероприятий по сдаче норм ГТО.

По наличию возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи респонденты отвечают утвердительно на следующие вопросы: наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся); комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий. Разошлись мнения о наличии действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

По наличию условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов респонденты отвечают утвердительно на следующие вопросы анкеты: наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья; использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов; проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий; оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья. Отличаются ответы респондентов по вопросу об обеспеченности 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.). Отрицательные ответы на следующие вопросы: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования; предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование; предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

Одним из респондентов указываются замечания и пожелания респондентов в ходе бесед в образовательной организации по указанным выше вопросам: «В ДОУ преподавание учебных предметов не предусмотрено, соответственно данный показатель определен как «НЕТ». Обеспеченность учащихся компьютерами, данный показатель не оценивался. Наличие современной библиотеки-медиатеки показатель не оценивался. Оценка показателей обеспечения ДОУ кабинетами специальными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.) не проводилась, так как показатель не приемлем для ДОУ. Детям с ОВЗ в ДОУ использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования не требуется. Отсутствует возможность отправления и рассмотрения обращений, внесения предложений на обращения, поступивших в организацию от заинтересованных граждан с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации. Не обеспечен доступ в здание организации, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней)».

Приложение 1.

Анкета участников образовательного процесса

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.

Обязательный

1. Ваш статус

Преподаватель

Родитель

2. Наименование образовательной организации

Выберите ответ

3. Способ Вашего анкетирования

Очное анкетирование в образовательной организации;

Заочное анкетирование вне образовательной организации;

Размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет.

4. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

*1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.*

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);

отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

5. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

*1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.*

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);

отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

6. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

*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.*

неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);

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).

7. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

*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 (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);

отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

8. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.*

неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);

отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

9. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:*

неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));

отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности).

10. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся:*

неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));

отлично, полностью удовлетворен (а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

11. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.*

неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);

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);

отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

12. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.*

неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программа);

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);

отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

13. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*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 (условия для развития творческих способностей не предоставлены);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));

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);

отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

14. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));

отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

15. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);

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);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);

отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

16. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.1 Доброжелательность и вежливость работников.*

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.

17. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.2 Компетентность работников.*

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.

18. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.*

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки

полностью устраивает

19. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.*

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки

полностью устраивает

20. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.*

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки

полностью устраивает

1. Форма анкеты для работника оператора не приводится так как ее содержание аналогично содержанию анкеты для члена ОС, которая была опубликована в Интернете. [↑](#footnote-ref-1)
2. Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС. [↑](#footnote-ref-2)
3. В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались в баллах по шкале от 0 до 10. [↑](#footnote-ref-3)
4. В соответствии с приказом N 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 5 показателей из 3-й и 4-й групп - как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100. [↑](#footnote-ref-4)