

Муниципальное образовательное бюджетное учреждение
«Учебно-методический центр»
Арсеньевский городской округ

**ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
ГОРОДА АРСЕНЬЕВ**

Выполнили:

Уточкина Е.П. – директор МОБУ «Учебно-методический центр»

Пенченко Н.В. – специалист МОБУ «Учебно-методический центр»

г. Арсеньев

2016

Оглавление

1. Общие сведения.....	3
1.1. Заказчик экспертизы.....	3
1.2. Оператор, ответственный за проведение НОК.....	3
1.3. Объект экспертизы.....	3
1.4. Предмет экспертизы.....	3
1.5. Цель экспертизы.....	3
1.6. Нормативно-правовое и инструктивно-методическое основание.....	3
1.7. Целевые группы пользователей результатов НОК.....	4
1.8. Время проведения НОК.....	5
1.9. Виды работ в рамках НОК.....	5
1.10. Показатели, критерии, методы и инструментарий НОК.....	5
1.11. Возможности использования результатов НОК.....	6
2. Результаты и интерпретация.....	7
2.1. Результаты экспертизы по показателям открытости и доступности информации об организациях, комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	7
2.1.1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.....	7
2.1.2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	10
2.2. Результаты экспертизы по показателям доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации.....	14
2.3. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.....	20
3. Оценка рейтинга образовательных учреждений.....	26
Приложение А.....	29
Приложение Б.....	31
Приложение В.....	37
Приложение Г.....	44

1. Общие сведения

1.1. Заказчик экспертизы

Управление образования администрации Арсеньевского городского округа.

1.2. Оператор, ответственный за проведение НОК

Муниципальное образовательное бюджетное учреждение «Учебно-методический центр».

1.3. Объект экспертизы

Образовательные организации г. Арсеньев.

1.4. Предмет экспертизы

Качество образовательной деятельности образовательных организаций г. Арсеньев.

1.5. Цель экспертизы

Получение сведений об образовательной деятельности образовательных организаций, о качестве реализации образовательных программ на основе общедоступной информации для повышения эффективности управления образованием, повышения качества образовательного процесса, корректировки подходов к подготовке и повышению квалификации педагогических и руководящих работников.

1.6. Нормативно-правовое и инструктивно-методическое основание

Независимая оценка качества (НОК) образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществлялась на основании следующей нормативно-правовой и инструктивно-методической документации:

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

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

– Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

– Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»);

– Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 - 2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 295;

– Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

– Приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

– Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

– «Принципы рейтингования в образовании Российской Федерации», утвержденные Общественной Палатой Российской Федерации в марте 2014 г.;

– Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, Утверждены заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко, 1 апреля 2015 г.;

– Письмо Минобрнауки России от 28 октября 2010 г. № 13-312 «О подготовке публичных докладов».

1.7. Целевые группы пользователей результатов НОК

Результаты НОК могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

1. Обучающимися и их родителями (законными представителями):

- в целях выбора места образования для себя и/или своих детей;
- в целях уточнения условий реализации образовательных программ.

2. Организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в целях:

- оценки качества образовательных услуг, выявления факторов, влияющих на него;
- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и/или иных заинтересованных организаций;
- определения перечня мероприятий по улучшению качества предоставления

образовательных услуг.

3. Заинтересованными организациями:

– для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, создания условий для их реализации и др.

4. Коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность:

– в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.

5. Региональными органами исполнительной власти:

– в целях принятия управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов и др.

1.8. Время проведения НОК

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводилась по заказу Управления образования администрации Арсеньевского городского округа в период с 01 ноября по 10 декабря 2016 года.

1.9. Виды работ в рамках НОК

- Сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК.
- Обработка и анализ информации, полученный в ходе НОК.
- Подготовка экспертного заключения по результатам НОК.

1.10. Показатели, критерии, методы и инструментарий НОК

При проведении НОК образовательной деятельности образовательных учреждений использовались четыре группы показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющих образовательную деятельность (приложение А):

1 группа: показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (четыре показателя) (приложение Б);

2 группа: показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности

организаций (семь показателей) (приложение Б);

3 группа: показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (два показателя) (приложение В);

4 группа: показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций (три показателя) (приложение В).

Для получения статистической информации о качестве образовательной деятельности образовательных организаций были использованы методы контент-анализа и анкетирования.

Для всех показателей были определены шкалы и единицы измерения, задан интервал измерений. При измерении использовалась десятибалльная шкала.

Информация по показателям первой и второй группы была получена с помощью контент-анализа на основании анализа официальных сайтов образовательных организаций, а также с помощью анкетирования, мониторинга и наблюдений. Для получения информации по показателям третьей и четвертой группы было организовано анкетирование родителей учащихся образовательных учреждений города Арсеньев.

1.11. Возможности использования результатов НОК

Полученные данные по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности дошкольных образовательных организаций, позволяют:

- строить рейтинги оцениваемых объектов;
- производить расчет интегрального индекса по совокупности показателей (агрегирование показателей);
- сравнивать оцениваемые объекты по одному или группе показателей;
- оценивать соответствие заданным требованиям, в том числе нормативным;
- давать качественную характеристику оцениваемого объекта с использованием соответствующих показателей.

2. Результаты и интерпретация

2.1. Результаты экспертизы по показателям открытости и доступности информации об организациях, комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

В оценке приняли участие двадцать шесть образовательных организации г. Арсеньев. Из них девять общих образовательных учреждений (школы), шестнадцать дошкольных образовательных учреждений и одно учреждение дополнительного образования.

2.1.1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

В оценке показателей, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, приняли участие двадцать шесть образовательных учреждений г. Арсеньев. Результаты оценки представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

№	Наименование	Средний балл
1	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	31,8 (максимально 40 баллов)
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет)	9,03 (максимально 10 баллов)
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	8,82 (максимально 10 баллов)
1.3	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	7,61 (максимально 10 баллов)

Окончание таблицы 1

№	Наименование	Средний балл
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, доступных на официальном сайте организации)	6,34 (максимально 10 баллов)

Графически обобщенные данные оценки первой группы показателей приведены на рисунке 1.

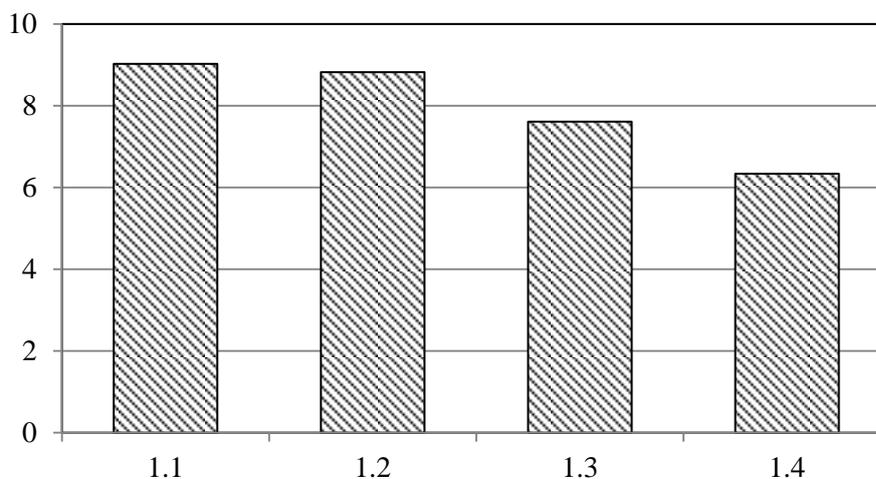


Рисунок 1 – Показатели открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

Анализ данных показал, что наиболее полную информацию о деятельности своих образовательных учреждений предоставляют общие образовательные учреждения (рисунок 2). Наименее полная информация предоставляется дошкольными образовательными учреждениями.

Оценка данных выявила, что наиболее полные и открытые сведения об организации приведены муниципальным общеобразовательным бюджетным учреждением «Средняя общеобразовательная школа № 8» и муниципальным общеобразовательным бюджетным учреждением «Средняя общеобразовательная школа № 5» (таблица 2). Эффективность предоставления информации общими образовательными учреждениями составляет 85,72%.

Среди дошкольных образовательных учреждений наиболее полную и открытую информацию предоставляют муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 14 «Солнышко»» и муниципальное

дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 25 «Журавушка»» (таблица 3). Эффективность предоставления информации дошкольными образовательными учреждениями составляет 75,25%.

Эффективность предоставления информации учреждением дополнительного образования составляет 91,65%.

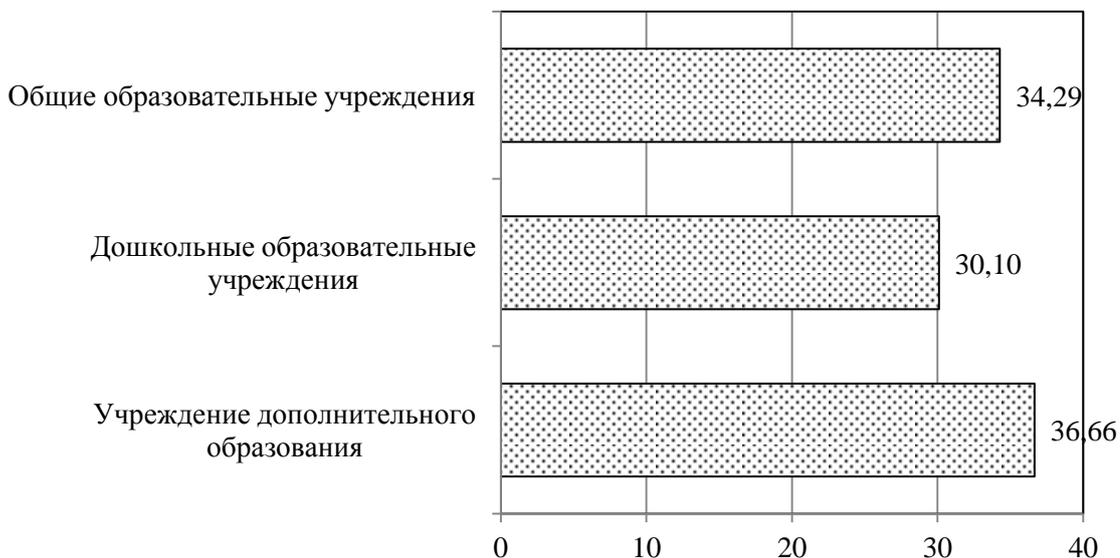


Рисунок 2 – Средние показатели открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

Таблица 2 – Показатели открытости и доступности информации об организациях в общих образовательных учреждениях

Наименование учреждения	Показатели				Общий показатель
	1.1	1.2	1.3	1.4	
МОБУ СОШ №1	9,35	9,45	9,30	7,25	35,35
МОБУ СОШ №3	9,30	8,40	8,90	6,80	33,40
МОБУ СОШ №4	9,25	9,40	8,50	6,90	34,05
МОБУ СОШ №5	9,60	9,70	8,50	8,50	36,30
МОБУ ООШ №6	9,10	8,95	6,65	4,45	29,15
МОБУ «Гимназия №7»	9,35	9,57	7,19	7,73	33,83
МОБУ СОШ №8	9,65	9,20	9,90	9,55	38,30
МОБУ «Лицей №9»	9,25	9,40	8,20	6,70	33,55
МОБУ СОШ №10	9,50	9,46	9,37	6,33	34,66

Таблица 3 – Показатели открытости и доступности информации об организациях в дошкольных образовательных учреждениях

Наименование учреждения	Показатели				Общий показатель
	1.1	1.2	1.3	1.4	
МДОБУ ЦРР №2	9,18	9,38	6,65	3,05	28,26
МДОБУ д/с №9	8,90	8,50	5,80	4,00	27,20
МДОБУ д/с №10	9,35	8,40	7,70	6,60	32,05
МДОБУ д/с №12	5,45	5,55	6,05	5,05	22,10
МДОБУ д/с №13	9,70	10,00	8,45	6,40	34,55
МДОБУ д/с №14	9,88	9,78	9,13	9,69	38,47
МДОБУ ЦРР №20	9,05	8,15	6,80	5,50	29,50
МДОБУ д/с №21	5,75	4,80	4,30	3,80	18,65
МДОБУ д/с №24	9,20	8,48	6,90	5,28	29,85
МДОБУ д/с №25	9,80	9,10	7,50	9,25	35,65
МДОБУ д/с №26	8,90	8,95	6,55	2,55	26,95
МДОБУ д/с №27	8,95	8,40	8,10	5,90	31,35
МДОБУ д/с №28	8,45	8,35	6,25	2,95	26,00
МДОБУ д/с №30	9,55	9,45	7,60	6,90	33,50
МДОБУ д/с №31	9,50	9,20	7,05	9,10	34,85
МДОБУ ЦРР №32	9,70	9,70	7,60	5,65	32,65

Ниже среднего уровня были оценены показатели, связанные с доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан. Данное направление работы практически во всех проанализированных учреждениях нуждается в оптимизации.

В целом значения показателей открытости и доступности сведений об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, можно рассматривать на уровне выше среднего или близким к оптимальному. Общая эффективность предоставления информации организациями, осуществляющими образовательную деятельность составляет 79,5%.

2.1.2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

В оценке показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется

образовательная деятельность, приняли участие двадцать шесть образовательных учреждения г. Арсеньев. Результаты оценки представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№	Наименование	Средний балл
2	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	47,24 (максимально 70 баллов)
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	6,30 (максимально 10 баллов)
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	7,47 (максимально 10 баллов)
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	7,23 (максимально 10 баллов)
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	7,49 (максимально 10 баллов)
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	7,48 (максимально 10 баллов)
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	6,28 (максимально 10 баллов)
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	4,99 (максимально 10 баллов)

Графическая интерпретация данных оценки показателей комфортности условий осуществления образовательной деятельности приведена на рисунке 3. Из рисунка видно, что условия оценены преимущественно выше среднего уровня. Наибольшие проблемы наблюдаются по показателю 2.7. Такое положение дел может быть связано с еще реализуемым переходом образовательных учреждений г. Арсеньев к спецФГОС.

Комплексная оценка показала, что из всех анализируемых учреждений наиболее комфортные условия, осуществления образовательной деятельности сформированы в учреждении дополнительного образования (рисунок 4). Общая эффективность текущих условий в учреждении дополнительного образования составляет 78,61%.

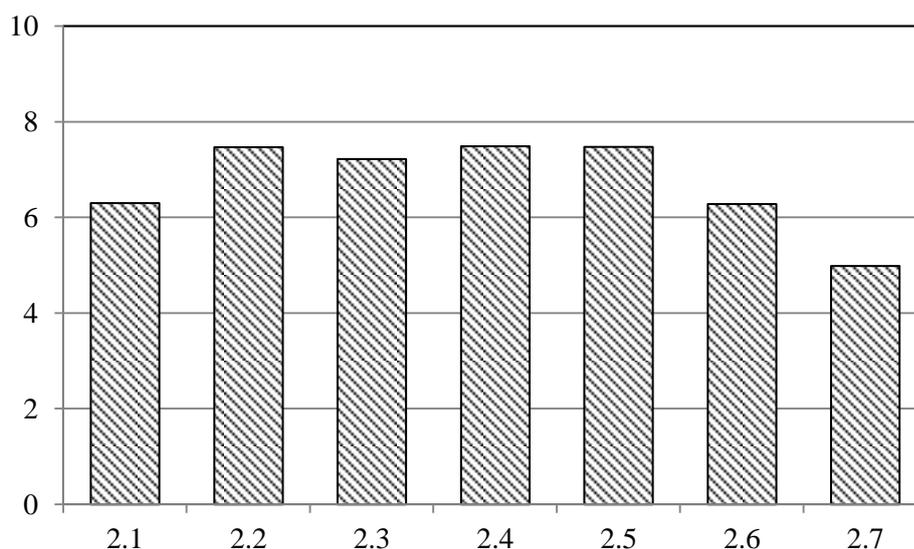


Рисунок 3 – Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Общая характеристика комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в общих образовательных учреждениях преимущественно выше среднего (таблица 5). Наиболее комфортные условия в настоящий момент созданы в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 5» и муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 1». Общая эффективность показателей комфортности условий в общих образовательных учреждениях г. Арсеньев составляет 75,04%.

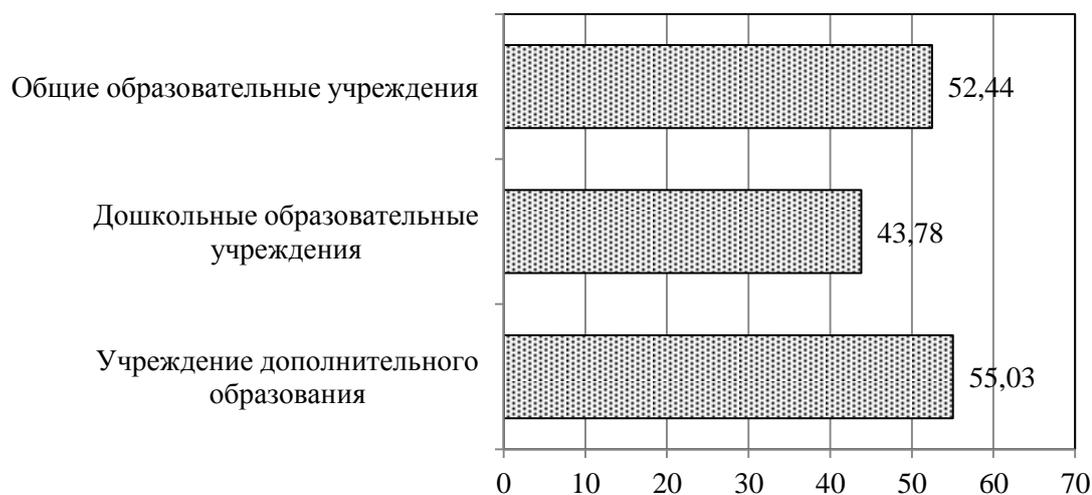


Рисунок 4 – Средние показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Таблица 5 – Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в общих образовательных учреждениях

Наименование учреждения	Показатели							Общий показатель
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	
МОБУ СОШ №1	7,65	8,35	8,85	6,50	8,60	7,70	7,40	55,05
МОБУ СОШ №3	6,25	6,55	8,60	8,20	9,15	6,35	7,45	52,55
МОБУ СОШ №4	7,30	7,95	9,15	7,50	8,20	8,20	6,40	54,70
МОБУ СОШ №5	8,55	8,00	9,00	7,30	8,60	7,90	6,85	56,20
МОБУ ООШ №6	6,50	6,60	5,90	5,50	6,80	5,75	6,10	43,15
МОБУ «Гимназия №7»	8,77	8,36	7,41	8,25	8,85	5,39	5,12	52,13
МОБУ СОШ №8	8,55	8,00	8,60	9,15	8,80	4,75	4,90	52,75
МОБУ «Лицей №9»	7,50	7,40	6,55	8,20	9,50	7,75	5,80	52,70
МОБУ СОШ №10	7,28	7,57	7,93	7,48	9,23	7,32	6,75	53,54

Самые низкие показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, были зафиксированы в дошкольных образовательных учреждениях (таблица 6). Из всех рассмотренных учреждений дошкольного образования г. Арсеньев комфортность условий выше среднего зафиксирована в муниципальном дошкольном образовательном бюджетном учреждении «Детский сад общеразвивающего вида № 14 «Солнышко»» и в муниципальном дошкольном образовательном бюджетном учреждении «Центр развития ребенка – детский сад №32 «АБВГДейка»». Общая эффективность показателей комфортности условий в дошкольных образовательных учреждениях г. Арсеньев составляет 62,54%.

Таблица 6 – Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в дошкольных образовательных учреждениях

Наименование учреждения	Показатели							Общий показатель
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	
МДОБУ ЦРР №2	4,15	7,64	7,15	7,55	4,85	5,85	2,50	39,69
МДОБУ д/с №9	3,70	6,35	6,20	6,10	8,80	6,65	3,50	41,30
МДОБУ д/с №10	5,60	8,45	7,00	7,00	7,75	6,55	4,85	47,20
МДОБУ д/с №12	4,00	3,95	4,85	4,25	4,05	4,00	4,15	29,25
МДОБУ д/с №13	6,15	9,40	9,15	9,95	8,70	6,70	4,35	54,40
МДОБУ д/с №14	6,06	9,38	9,48	8,63	9,34	9,69	5,16	57,72
МДОБУ ЦРР №20	4,25	5,20	4,80	6,10	6,95	3,25	2,90	33,45

Окончание таблицы 6

Наименование учреждения	Показатели							Общий показатель
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	
МДОБУ д/с №21	4,60	5,40	5,00	4,90	3,90	3,10	3,85	30,75
МДОБУ д/с №24	4,53	6,08	4,90	7,95	7,90	4,75	5,28	41,38
МДОБУ д/с №25	8,25	8,45	7,85	9,15	7,65	6,65	1,75	49,75
МДОБУ д/с №26	4,90	7,50	6,10	5,85	4,20	5,55	4,45	38,55
МДОБУ д/с №27	5,50	8,15	6,90	8,95	7,05	6,45	4,65	47,65
МДОБУ д/с №28	5,65	7,35	5,25	6,55	5,25	3,20	2,30	35,55
МДОБУ д/с №30	5,55	8,70	6,70	8,05	6,90	6,35	5,65	47,90
МДОБУ д/с №31	8,00	8,20	7,55	9,45	7,65	7,50	2,80	51,15
МДОБУ ЦРР №32	6,55	8,50	8,15	7,35	8,35	8,00	7,90	54,80

Оценка данных показала, что основной упор в оптимизации условий комфортности в образовательных учреждениях г. Арсеньев должен быть сделан в направлении повышения возможностей оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, а также в направлении оптимизации условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

В целом, эффективность показателей комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в образовательных учреждениях г. Арсеньев составляет 67,49%.

2.2. Результаты экспертизы по показателям доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

Всего в электронном голосовании приняло участие 2659 родителей. Из них 1368 родителей учащихся общих образовательных учреждений, 684 родителя, дети которых посещают дошкольные образовательные учреждения и 607 родителей, дети которых посещают учреждение дополнительного образования. Структура опрошенных по категориям образовательных учреждений приведена на рисунке 5.

При оценке показателей данных групп родителям предлагалось заполнить анкету. Интерпретация результатов анкеты проводилась с помощью десятибалльной шкалы. Результаты интерпретировались следующим образом:

- 0 баллов – ответ «неудовлетворительно, не устраивает»;
- 5 баллов – ответ «удовлетворительно, но со значительными недостатками»;

– 7,5 баллов – ответ «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков»;

– 10 баллов – ответ «отлично, полностью устраивает».

Балльные оценки впоследствии интерпретировались в показатели эффективности и удовлетворенности качеством образовательных услуг, выражаемых в процентах.

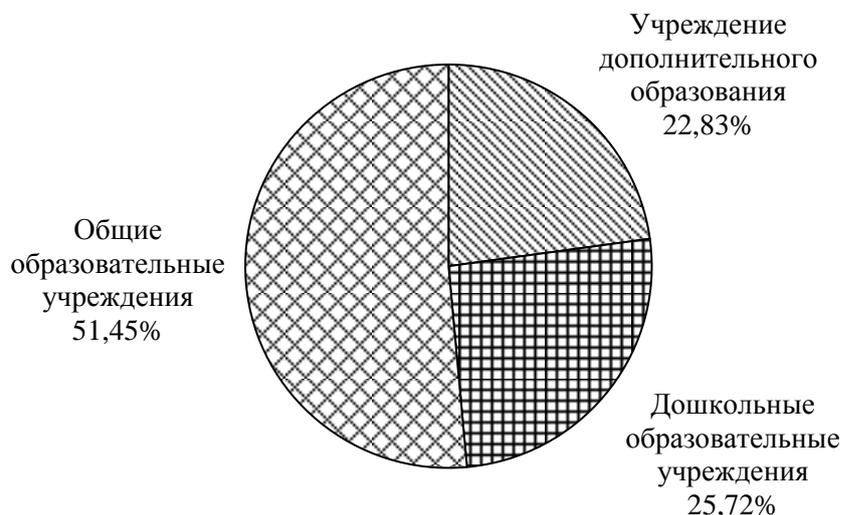


Рисунок 5 – Структура опроса по показателям доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций

Оценке подвергались показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников:

– доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

– доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Общая балльная оценка уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных учреждений г. Арсеньев приведена в таблице 7. Из таблицы видно, что большинство опрошенных очень высоко оценили личностные и профессиональные качества работников образовательных учреждений.

Оценка удовлетворенности в процентах приведена в таблице 8.

Таблица 7 – Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных учреждений

№	Наименование	Средний балл
3	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	19,62 (максимально 20 баллов)
3.1	Оценка доброжелательности и вежливости работников организации	9,77 (максимально 10 баллов)
3.2	Оценка компетентности работников организации	9,85 (максимально 10 баллов)

Таблица 8 – Доля положительных оценок доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных учреждений, %

№	Наименование	Удовлетворенность
3	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	196,2
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	97,72
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98,48

Анализ ответов показал, что доля работников положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных учреждений значительно превышает долю недовольных родителей (рисунок 6). При этом больше недовольны недоброжелательным отношением работников образовательных учреждений (2,28%), чем их некомпетентностью (1,52%).

Доля удовлетворенности показателями доброжелательности, вежливости, компетентности работников незначительно различается по категориям образовательных учреждений г. Арсеньев (рисунок 7).

Оценка критерия «доброжелательность и вежливость» предполагает оценку личностных качеств работников образовательных учреждений. Анализ оценок выявил, что максимально удовлетворены вежливостью и доброжелательностью персонала родители, дети которых посещают учреждение дополнительного образования (рисунок 8). При этом даже доля неудовлетворенности незначительная и не превышает 3%.

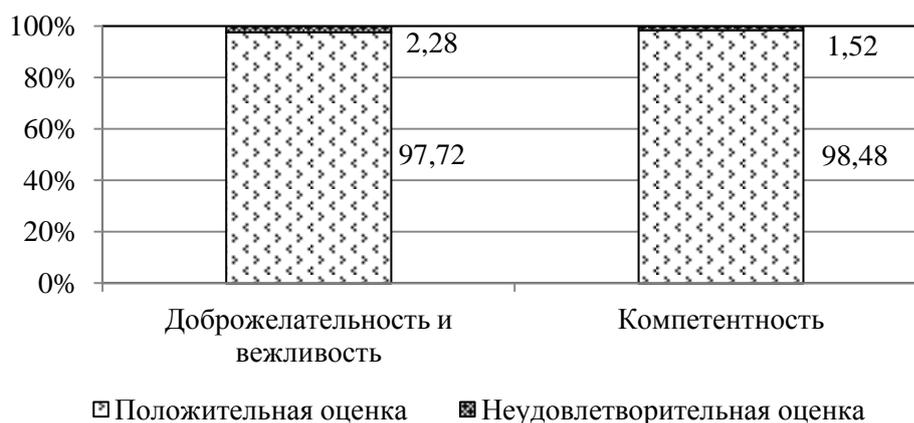


Рисунок 6 – Структура оценок показателей доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных учреждений

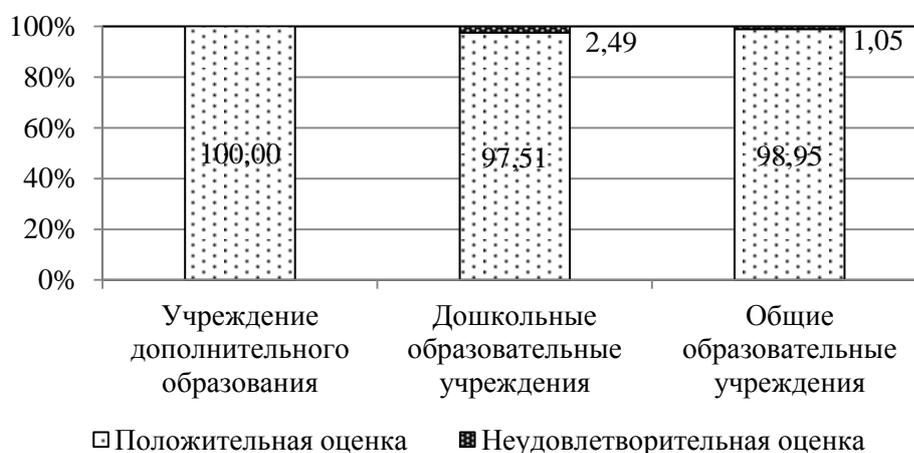


Рисунок 7 – Доля удовлетворенности и неудовлетворенности по показателям доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных учреждений

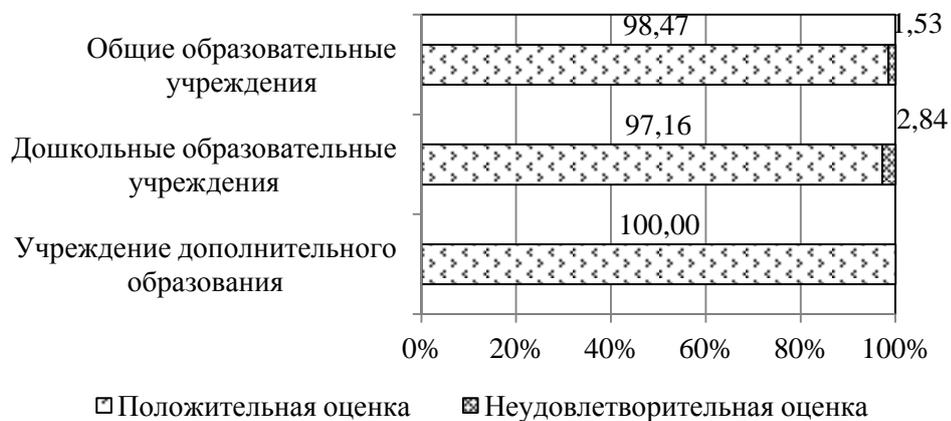


Рисунок 8 – Оценка показателя доброжелательность и вежливость работников образовательных учреждений

Оценка критерия «компетентность» работников предполагает оценку профессиональных качеств работников образовательных учреждений (рисунок 9). Анализ показал, что большинство опрошенных оценили компетенцию работников образовательных учреждений, как высокую. Доля неудовлетворительных оценок незначительная.

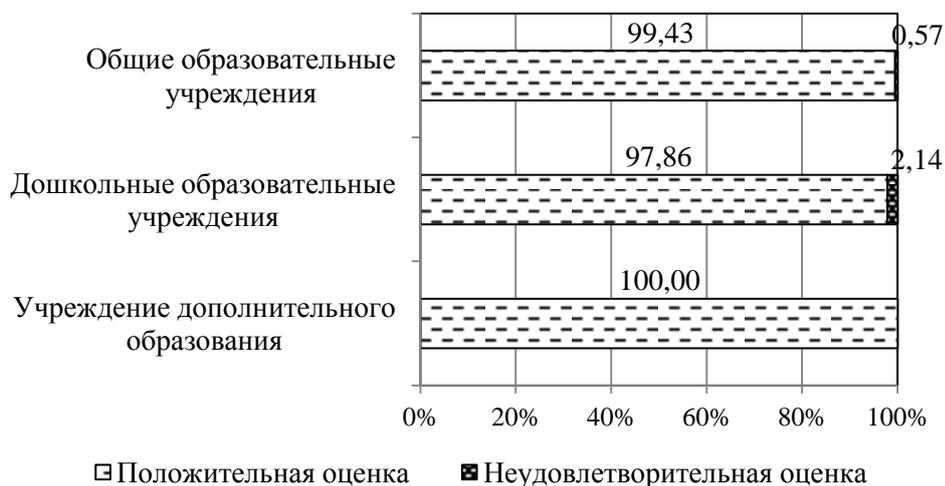


Рисунок 9 – Оценка показателя компетентность работников образовательных учреждений

Анализ анкет, характеризующих доброжелательность, вежливость и компетентность работников общих образовательных учреждений показал высокий уровень удовлетворенности (таблица 9).

Таблица 9 – Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников общих образовательных учреждений

Наименование учреждения	Показатели		Общий показатель
	3.1	3.2	
МОБУ СОШ №1	9,70	10,00	19,70
МОБУ СОШ №3	9,84	10,00	19,84
МОБУ СОШ №4	9,91	10,00	19,91
МОБУ СОШ №5	9,52	9,79	19,31
МОБУ ООШ №6	9,70	9,70	19,39
МОБУ «Гимназия №7»	10,00	10,00	20,00
МОБУ СОШ №8	9,96	10,00	19,96
МОБУ «Лицей №9»	10,00	10,00	20,00
МОБУ СОШ №10	10,00	10,00	20,00

Наиболее благоприятная атмосфера сложилась в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Гимназия № 7», в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Лицей № 9» и в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 10».

Анализ оценки доброжелательности, вежливости и компетенции работников дошкольных образовательных учреждений приведен в таблице 10.

Таблица 10 – Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников дошкольных образовательных учреждений

Наименование учреждения	Показатели		Общий показатель
	3.1	3.2	
МДОБУ ЦРР №2	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №9	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №10	9,63	9,63	19,26
МДОБУ д/с №12	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №13	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №14	10,00	10,00	20,00
МДОБУ ЦРР №20	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №21	7,37	7,89	15,26
МДОБУ д/с №24	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №25	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №26	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №27	9,55	9,70	19,24
МДОБУ д/с №28	8,91	9,35	18,26
МДОБУ д/с №30	10,00	10,00	20,00
МДОБУ д/с №31	10,00	10,00	20,00
МДОБУ ЦРР №32	10,00	10,00	20,00

Из таблицы видно, что в двенадцати муниципальных дошкольных образовательных бюджетных учреждениях наблюдается абсолютный уровень удовлетворенности. То есть 75% дошкольных учреждений родители характеризуют как эталонные по показателям доброжелательности, вежливости и компетентности работников.

В целом уровень доброжелательности, вежливости и компетенции работников образовательных учреждений г. Арсеньев составляет 98,1%.

2.3. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации

Оценке подвергались показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Общая балльная оценка общего удовлетворения качеством образовательной деятельности образовательных учреждений г. Арсеньев приведена в таблице 11.

Таблица 11 – Оценка уровня удовлетворения качеством образовательной деятельности организаций

№	Наименование	Средний балл
4	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	28,99 (максимально 30 баллов)
4.1	Оценка удовлетворения материально-техническим обеспечением организации	9,35 (максимально 10 баллов)
4.2	Оценка удовлетворения качеством предоставляемых образовательных услуг	9,83 (максимально 10 баллов)
4.3	Оценка готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,81 (максимально 10 баллов)

Доля положительных ответов при оценке удовлетворения качеством образовательной деятельности организаций в процентах приведена в таблице 12.

Таблица 12 – Доля положительных оценок уровня удовлетворения качеством образовательной деятельности организаций

№	Наименование	Удовлетворенность
4	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	289,91
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	93,50
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98,30
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98,11

Анализ данных выявил высокий уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности образовательных учреждений г. Арсеньев. В целом наблюдается незначительная неудовлетворенность состоянием материально-технической базы образовательных учреждений (рисунок 10).



Рисунок 10 – Уровень удовлетворения качеством образовательной деятельности организаций

Уровень неудовлетворенности качеством образовательной деятельности различных категорий образовательных учреждений также незначительный (рисунок 11). Уровень неудовлетворенности качеством образовательной деятельности в образовательных учреждениях г. Арсеньев не превышает 4%.

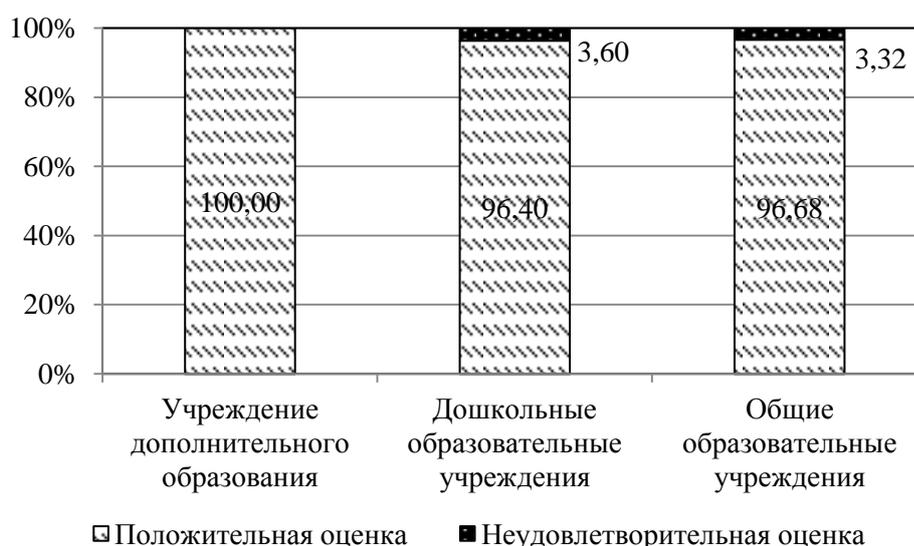


Рисунок 11 – Оценка общего удовлетворения качеством образовательной деятельности организаций

Оценка критерия «удовлетворение материально-техническим обеспечением организации» направлена на выявление внешних характеристик материальной базы для реализации образовательной деятельности (рисунок 12).

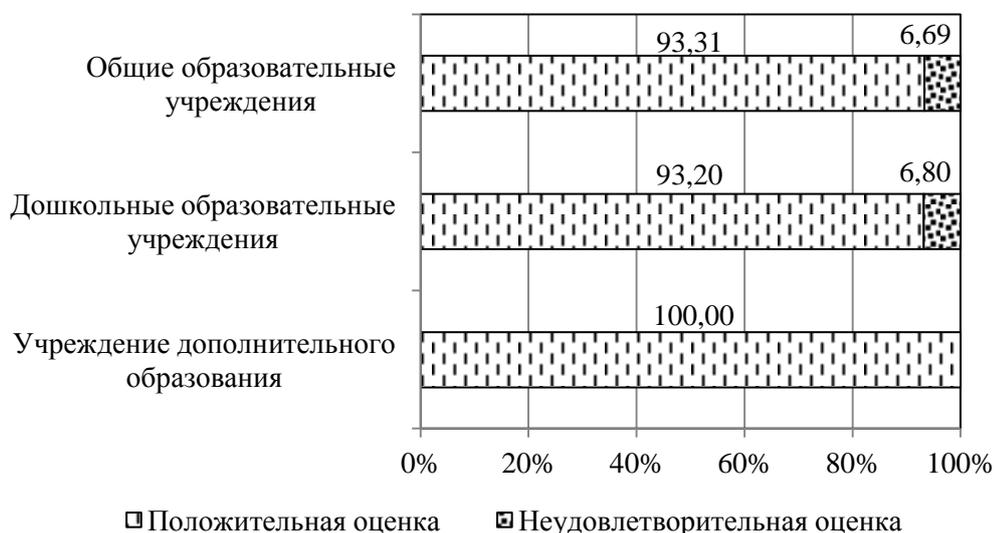


Рисунок 12 – Оценка удовлетворения материально-техническим обеспечением организации

Анализ показал, что наибольшее неудовлетворение состоянием материально-технической базы наблюдается в дошкольных образовательных учреждениях.

Оценка критерия «удовлетворение качеством образовательных услуг» направлена

на получение оценок заинтересованных сторон относительно удовлетворенности реализацией образовательных программ (рисунок 13).

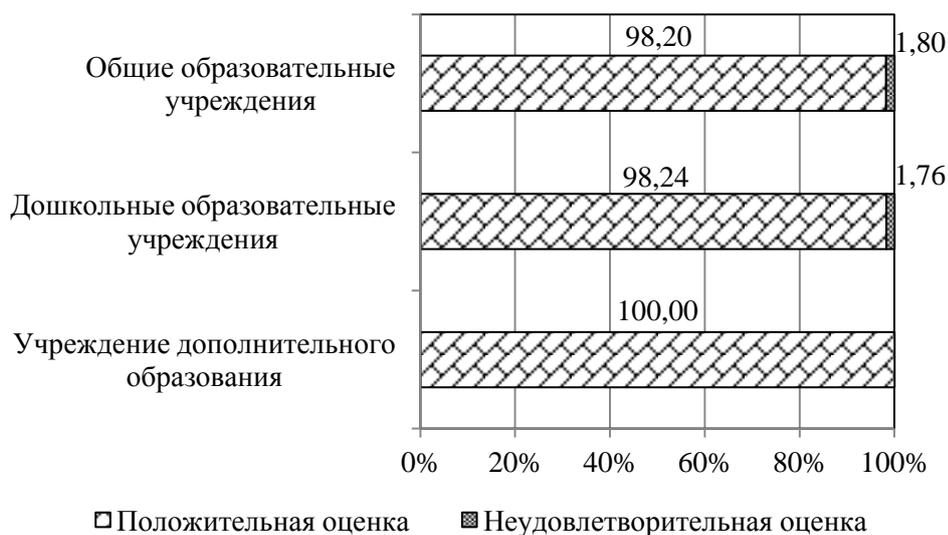


Рисунок 13 – Оценка удовлетворения качеством предоставляемых образовательных услуг

Анализ показал, что большинство родителей удовлетворены тем, как реализуются образовательные программы в образовательных учреждениях г. Арсеньев.

Оценка критерия «готовности рекомендации организации» позволяет оценить внешний имидж образовательного учреждения (рисунок 14).



Рисунок 14 – Оценка готовности рекомендовать организацию

Анализ анкет показал, что большинство респондентов положительно оценивают

образовательные учреждения и готовы рекомендовать их родственникам и знакомым. Это свидетельствует о высоком внешнем имидже образовательных учреждений г. Арсеньев.

Обобщение данных анкет, характеризующих качество образовательной деятельности общих образовательных учреждений, показал высокий уровень удовлетворенности (таблица 13).

Наиболее высокий уровень качества образовательной деятельности респонденты отметили в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 8» и в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 10».

Таблица 13 – Оценка уровня удовлетворения качеством образовательной деятельности общих образовательных учреждений

Наименование учреждения	Показатели			Общий показатель
	4.1	4.2	4.3	
МОБУ СОШ №1	8,78	9,29	9,19	27,26
МОБУ СОШ №3	9,68	9,84	9,84	29,36
МОБУ СОШ №4	9,55	10,00	10,00	29,55
МОБУ СОШ №5	9,31	9,84	9,73	28,88
МОБУ ООШ №6	7,88	9,70	10,00	27,58
МОБУ «Гимназия №7»	8,95	9,88	10,00	28,84
МОБУ СОШ №8	10,00	10,00	10,00	30,00
МОБУ «Лицей №9»	9,83	9,83	9,92	29,58
МОБУ СОШ №10	10,00	10,00	10,00	30,00

Оценка уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг в дошкольных учебных заведениях приведена в таблице 14.

Таблица 14 – Оценка уровня удовлетворения качеством образовательной деятельности дошкольных образовательных учреждений

Наименование учреждения	Показатели			Общий показатель
	4.1	4.2	4.3	
МДОБУ ЦРР №2	9,53	10,00	10,00	29,53
МДОБУ д/с №9	9,39	10,00	10,00	29,39
МДОБУ д/с №10	9,63	9,63	10,00	29,26
МДОБУ д/с №12	8,82	9,41	10,00	28,24

Окончание таблицы 14

Наименование учреждения	Показатели			Общий показатель
	4.1	4.2	4.3	
МДОБУ д/с №13	10,00	10,00	10,00	30,00
МДОБУ д/с №14	10,00	10,00	10,00	30,00
МДОБУ ЦРР №20	10,00	10,00	10,00	30,00
МДОБУ д/с №21	8,95	9,47	8,95	27,37
МДОБУ д/с №24	10,00	10,00	9,80	29,80
МДОБУ д/с №25	9,56	10,00	9,56	29,11
МДОБУ д/с №26	9,20	10,00	10,00	29,20
МДОБУ д/с №27	9,39	9,55	9,70	28,64
МДОБУ д/с №28	5,65	9,13	8,91	23,70
МДОБУ д/с №30	10,00	10,00	10,00	30,00
МДОБУ д/с №31	9,00	10,00	9,50	28,50
МДОБУ ЦРР №32	10,00	10,00	10,00	30,00

Анализ данных показал, что в пяти дошкольных образовательных учреждениях опрошенные абсолютно удовлетворены качеством образовательной деятельности.

В целом, практически все опрошенные отмечали высокий уровень качества образовательной деятельности в г. Арсеньеве. Общая удовлетворенность качеством реализации образовательных программ составила 96,64%.

Проведенный анализ данных позволяет отметить высокие значения показателей. Это позволяет охарактеризовать работу образовательных учреждений Арсеньевского городского округа, как высокую.

3. Оценка рейтинга образовательных учреждений

Для окончательного расчета рейтинга образовательных учреждений г. Арсеньев и региона были обобщены данные расчета и интерпретации показателей (таблица 15).

Таблица 15 – Средняя оценка показателей деятельности образовательных учреждений г. Арсеньев

№	Показатели	Средний балл	Эффективность, %
1	Показатели, характеризующие полноту, открытость и доступность информации об образовательной организации на сайте	31,80 (максимально 40 баллов)	79,50
2	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	47,24 (максимально 70 баллов)	67,49
3	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	19,62 (максимально 20 баллов)	98,10
4	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	28,99 (максимально 30 баллов)	96,63

Общая оценка эффективности деятельности образовательных учреждений Арсеньевского городского округа составляет 85,43%.

Общий расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Арсеньевском городском округе, приведен в таблице 16.

Для окончательной оценки рейтинга Арсеньевского городского округа в образовательном пространстве был проведен расчет интегральных показателей качества образовательных организаций. Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг имеет шкалу в пределах от 0 до 160 баллов, а среднее нормированное значение интегрального показателя имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 баллов. Расчет интегральных показателей качества образовательных учреждений

приведен в приложении Г.

Таблица 16 – Оценка качества образовательной деятельности Арсеньевского городского округа

№	Показатели	Значение показателя
1	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	31,80
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет)	9,03
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	8,82
1.3	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	7,61
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, доступных на официальном сайте организации)	6,34
2	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	47,24
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	6,30
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	7,47
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	7,23
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	7,49
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	7,48
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	6,28
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	4,99

Окончание таблицы 16

№	Показатели	Значение показателя
3	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	196,2
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	97,72
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98,48
4	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	289,91
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	93,50
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98,30
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	98,11
ИТОГО		565,15

Рейтинг качества образования Арсеньевского городского округа составляет 565,15 баллов из 610 возможных. Общая эффективность образования составляет 92,65%.

Приложение А

Утверждены
приказом Министерства образования
и науки Российской Федерации
от 5 декабря 2014 г. N 1547

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
1.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность <*>	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	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	Баллы (от 0 до 10)
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, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
2.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность <*>	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации <***>	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся <***>	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися <***>	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ <***>	Баллы (от 0 до 10)

2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях <*>	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся <*>	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов <*>	Баллы (от 0 до 10)
3.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников <*>	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций <*>	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

 <*> **Общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций,** осуществляющих образовательную деятельность, предусмотрены частью 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326, N 23, ст. 2878, N 27, ст. 3462, N 30, ст. 4036, N 48, ст. 6165; 2014, N 6, ст. 562, ст. 566, N 19, ст. 2289, N 22, ст. 2769, N 23, ст. 2933, N 26, ст. 3388, N 30, ст. 4257, N 30, ст. 4263).

<*> Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации.

Приложение Б

ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ № 1

Анкета заполняется сотрудниками организации-оператора по каждой образовательной организации на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации и других официальных источников информации.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- | | |
|--|--|
| | Наличие сведений о деятельности организации; |
| | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления; |
| | Наличие документов об организации; |
| | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах; |
| | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации; |
| | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации; |
| | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. |

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- | | |
|--|--|
| | Наличие сведений о руководителе организации; |
| | Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные); |
| | Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации; |
| | Наличие контактных данных заместителей руководителя организации; |
| | Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации; |
| | Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных; педагогических работников организации |
| | Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации; |
| | Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) |

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | педагогических работников организации; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах; |
| <input type="checkbox"/> | Наименование направления подготовки и (или) специальности. |

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

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией; |
| | в том числе: |
| <input type="checkbox"/> | по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия); |
| <input type="checkbox"/> | по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов); |
| <input type="checkbox"/> | с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса); |
| <input type="checkbox"/> | наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации). |

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.); |
| <input type="checkbox"/> | Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан); |
| <input type="checkbox"/> | Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами). |

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)¹(в сопоставимых показателях).

Отметьте пункты, по которым образовательная организация имеет позицию относительно других обследованных организаций равную или выше средней по городу (региону):

	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);
	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);
	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);
	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;
	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);
	Наличие электронных интерактивных лабораторий;
	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;
	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).

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

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются

¹ Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям.

соответствующие позиции:

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Наличие спортивного зала; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона); |
| <input type="checkbox"/> | Наличие тренажерного зала; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие бассейна; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие медицинского кабинета; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.); |
| <input type="checkbox"/> | Наличие столовой на территории организации. |

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся); |
| <input type="checkbox"/> | Использование дистанционных образовательных технологий; |
| <input type="checkbox"/> | Проведение психологических и социологических исследований, опросов; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации). |

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Наличие программ социально-педагогической направленности; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие программ технической направленности; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие программ физкультурно-спортивной направленности; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие программ художественной направленности; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие программ естественно-научной направленности; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие программ туристско-краеведческой направленности; |
| <input type="checkbox"/> | Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ. |

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся,

включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	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) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл);
	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень));
	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году;
	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный);
	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.

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

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);
	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся;
	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;
	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

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

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

<input type="checkbox"/>	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
<input type="checkbox"/>	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;
<input type="checkbox"/>	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
<input type="checkbox"/>	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;
<input type="checkbox"/>	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;
<input type="checkbox"/>	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.);
<input type="checkbox"/>	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.);
<input type="checkbox"/>	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Приложение В

ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ № 2

Анкета используется в целях обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций, заполняется респондентами.

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.

1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|---|
| | 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); |

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|---|
| | 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);

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.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

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).

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

	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);

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

	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;

Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|---|
| | 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) |

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|--|
| | 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)). |

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|---|
| | 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 программы); |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы); |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ). |

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

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | неудовлетворительно, не устраивает; |
| <input type="checkbox"/> | (условия для развития творческих способностей не предоставлены); |
| <input type="checkbox"/> | плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях); |
| <input type="checkbox"/> | удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)); |
| <input type="checkbox"/> | 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); |
| <input type="checkbox"/> | отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях). |

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют); |
| <input type="checkbox"/> | плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично |

<input type="checkbox"/>	удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны);
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
<input type="checkbox"/>	отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

<input type="checkbox"/>	неудовлетворительно, не устраивает;
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно;
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо, но есть недостатки;
<input type="checkbox"/>	полностью устраивает.

3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

<input type="checkbox"/>	неудовлетворительно, не устраивает;
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно;
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо, но есть недостатки;
<input type="checkbox"/>	полностью устраивает.

4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

<input type="checkbox"/>	неудовлетворительно, не устраивает;
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно;
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо, но есть недостатки

полностью устраивает

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
 удовлетворительно;
 в целом хорошо, но есть недостатки;
 полностью устраивает.

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
 удовлетворительно;
 в целом хорошо, но есть недостатки;
 полностью устраивает.

Приложение Г

Показатели качества образовательных услуг образовательных учреждений Арсеньевского городского округа

Наименование учреждения	Интегральный показатель качества	Средний нормированный показатель качества
МОБУ СОШ №1	137,35	8,58
МОБУ СОШ №3	135,15	8,45
МОБУ СОШ №4	137,35	8,58
МОБУ СОШ №5	140,69	8,79
МОБУ ООШ №6	119,27	7,45
МОБУ «Гимназия №7»	134,79	8,42
МОБУ СОШ №8	141,01	8,81
МОБУ «Лицей №9»	135,83	8,49
МОБУ СОШ №10	138,20	8,64
МОБУ ДО «ЦВР»	141,69	8,86
МДОБУ ЦРР №2	117,47	7,34
МДОБУ д/с №9	117,89	7,37
МДОБУ д/с №10	127,77	7,99
МДОБУ д/с №12	99,59	6,22
МДОБУ д/с №13	138,95	8,68
МДОБУ д/с №14	146,19	9,14
МДОБУ ЦРР №20	112,95	7,06
МДОБУ д/с №21	92,03	5,75
МДОБУ д/с №24	121,03	7,56
МДОБУ д/с №25	134,51	8,41
МДОБУ д/с №26	114,70	7,17
МДОБУ д/с №27	126,88	7,93
МДОБУ д/с №28	103,51	6,47
МДОБУ д/с №30	131,40	8,21
МДОБУ д/с №31	134,50	8,41
МДОБУ ЦРР №32	137,45	8,59
Средние значения	127,62	7,98

Рейтинг качества образования Арсеньевского городского округа составляет 7,98 баллов.