



**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕННОЙ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СРЕДНИМИ И ОСНОВНЫМИ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ШКОЛАМИ ПОРОНАЙСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «ДИС»
DIS@MA-DIS.RU

2017 ГОД

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....	12
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	16
ПОКАЗАТЕЛИ ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	17
ПОКАЗАТЕЛИ КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	27
ОПИСАНИЕ ВЫБОРКИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ	35
ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	49
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	54
ИНСТРУМЕНТАРИЙ	74

ВВЕДЕНИЕ

1) Цель и содержание НОКО

Независимая оценка качества образования (далее – НОКО) – это оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей о качестве работы образовательной организации.

2) Область применения

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

- а) Обучающимися и их родителями (законными представителями):
 - в целях выбора места обучения для себя и / или своих детей;
 - для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;
 - для оценки собственных возможностей продолжения образования по тем или иным образовательным программам;
- б) Организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в целях:
 - оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;
 - оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и /или иных заинтересованных организаций;
 - определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательных услуг;

в) Заинтересованными организациями – для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.

г) Коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность – в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.

д) Федеральными и 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.

3) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКО

3.1) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»).

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

3.3) Письмо Минобрнауки России от 03.04.2015 № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

3.4) Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания,

медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

3.5) Приказ Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

3.6) Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо № 02-860 от 14.09.2016 «О направлении методических рекомендаций» департамента стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации).

4) Сроки проведения НОКО

Независимая оценка проводилась в май-июнь 2017 года.

5) Информационная база НОКО

а) В ходе проведения НОКО образовательных организаций используются:

б) Данные официальных сайтов образовательных организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта.

с) Другая статистическая и отчетная информация о деятельности образовательных организаций.

д) Сведения, содержащиеся в отчетах о результатах самообследования (и /или публичных докладах) образовательных организаций.¹

¹ Данные получены с официальных сайтов образовательных организаций.

е) Данные социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг.

б) Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» независимая оценка проводится по четырем основным критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации;
- удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации.

Дополнительно в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности проводится ранжирование образовательных учреждений по показателям, касающимся их кадрового обеспечения.

7) Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

В целях инструментального обеспечения реализации НОКО разработана Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (НОК ОД) организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

- метод исследования - социально – педагогический опрос (анкеты разных видов для образовательных организации общего образования и сводные таблицы для обработки данных) – родителей (законных

представителей) обучающихся - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве деятельности образовательной организации как качестве результатов, образовательного процесса и условий его организации.

- метод исследования – контрольная закупка – эксперимент в условиях искусственно созданной квази - реальной ситуации для изучения поведения сотрудников.

- метод исследования – наблюдение в здании и на территории образовательной организации в процессе образовательного события.

- метод исследования – контент - анализ (сайта, информации в здании образовательной организации).

Результаты независимой оценки качества могут использоваться при решении задач:

- прогнозирования и сравнительного анализа эффективности работы различных организаций и типов образовательных организаций и оценки деятельности руководителей образовательных организаций;

- проектирования инновационной инфраструктуры регионального образования;

- совершенствования систем и механизмов государственного и общественно-государственного управления;

- внутриведомственной и межотраслевой координации, а также консолидации усилий органов управления, родительской общественности и экспертного сообщества в ускорении процесса модернизации системы образования, повышения качества предоставляемых образовательных услуг и эффективности работы образовательных организаций;

- разработки и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций.

Определения, используемые в описании методики проведения Независимой Оценки Качества Оказания услуг:

- анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в

соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

Анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

Респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании;

Интервьюер – лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов;

Генеральная совокупность – участники образовательного процесса (обучающиеся, их родители (законные представители));

Выборочная совокупность (выборка) – часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;

Объект исследования – организации, осуществляющие образовательную деятельность;

Предмет исследования – качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации» (пункт 4 статьи 95.2).

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию (Приложение 3).

Процедура опроса

До начала опроса Организатор опроса должен кратко объяснить участникам цель исследования, подчеркнуть важность опроса.

Следует обратить особое внимание участников опроса на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщенном виде.

Необходимо указать, что каждый участник опроса должен заполнить анкету самостоятельно, не советуясь ни с кем по содержанию ответов. Также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций.

Организатор опроса должен со вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

После заполнения анкет всеми участниками Организатор опроса собирает анкеты.

Заполненные оригинальные анкеты на бумажных носителях должны быть переданы для последующей обработки результатов анкетирования Оператору независимой оценки качества.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программного пакета SPSS.

Контрольная закупка

Инструкция тайному покупателю (контрольная закупка по телефону)

1. По каждому учреждению необходимо совершить звонок под определенной легендой (легенды приведены ниже). Важно: для каждого учреждения легенды не должны повторяться. Для Контрольной закупки (далее КЗ) №1 Вы используете легенду №1, для КЗ №2 – используете легенду №2 и т.д.

2. Звонить нужно строго в будние дни и рабочие часы учреждений (рабочие часы можно будет уточнить на сайте). Для учреждений, для которых базовая легенда не подходит, использовать вариант легенды 2.

3. По каждому учреждению количество звонков не менее четырех, КЗ звонки должны быть совершены в различное время: утро, день, послеобеденное время, время ближе к вечеру.

4. Будьте вежливы.

5. По результатам контакта Вам нужно внести в таблицу (формат Excel) балл результативности:

1 – полностью результативный контакт (звонок отвечен, специалист предоставил информацию по вопросу),

0,5 – частично результативный контакт (звонок отвечен, но специалист предоставил не полную информацию по вопросу),

0 – контакт не результативный (контакт не состоялся / никакая информация не предоставлена).

6. Также по результатам 4-х контактов просим вас в свободной форме описать свои впечатления об организации, сложившееся по телефону с точки зрения потенциального клиента, обращая внимание на вежливость специалиста(ов), общавшегося(ихся) с вами, владение информацией, скорость ответа на звонки, ваши рекомендации по улучшению консультирования потенциальных родителей (законных представителей) посредством телефона.

Легенды

Легенда № 1:

Вариант 1: Здравствуйте, меня интересует возможность перевести в вашу школу своего ребенка, в 10 класс. Что нам нужно для этого сделать?

Вариант 2: Меня интересуют какие документы нужны для поступления в школу в 1 класс. Подскажите, где я могу ознакомиться с перечнем документов?

Легенда №2

Вариант 1: Здравствуйте, я хотел(а) бы узнать, есть ли в Вашей школе наличие дополнительных программ для учеников?

Вариант 2: Здравствуйте, я хотел(а) узнать, есть ли в вашей школе дополнительные спортивные секции?

Легенда №3

Вариант 1: Здравствуйте, я хотел(а) бы получить информацию о сроках сдачи ГИА-9. Где я могу с ней ознакомиться?

Вариант 2: Здравствуйте, подскажите, есть ли в вашей школе столовая или буфет для учеников?

Легенда №4

Вариант 1: Здравствуйте, я хотел(а) бы ознакомиться с педагогическим составом школы. Подскажите, пожалуйста, каким образом я могу это сделать?

Вариант 2: Подскажите, с кем мне переговорить о приеме в вашу школу моего ребенка?

Методика расчета показателей

Методика по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производится по данным анкет, одна из которых (Приложение 3) заполняется работником организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая (Приложение 1, 2) собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет).

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в Приложении 3 и Приложении 4.

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

Расчет интегрального значения показателя

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

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

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

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

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

где

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

N_j – количество анкет,

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

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

где

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

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

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

удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5}/N_J, \quad (3)$$

где

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

N_J – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

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

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

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

где

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

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

Расчет среднего значения интегрального показателя

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

Его расчет производится по формуле:

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

где

R – число организаций, обследованных в регионе;

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

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

где

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

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг Y_k^{int} имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций, а среднее (нормированное) значение интегрального показателя $Y_k^{cp\ int}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации.

Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОКО, на основе полученных выводов и результатов:

- 1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОК ОД данные.
- 2) Составляет итоговый аналитический отчет (Приложение 3).
- 3) Результаты независимой оценки передаются на рассмотрение заказчика (-ов) исследования.
- 4) Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) образовательной (-ых) организации (-ий) – объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>.

Общая характеристика объектов независимой оценки качества образовательной деятельности

Независимая оценка качества образовательной деятельности проведена в следующих образовательных организациях (таблица 1.1):

Таблица 1.1 –Общеобразовательные учреждения Поронайского городского округа, участвовавшие в независимой оценке качества образования

№ п/п	Общеобразовательные школы	Общее количество учащихся
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 г.Поронайска	691
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение школа-интернат №3 "Технологии традиционных промыслов народов Севера" г.Поронайска	48
3	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с.Гастелло	65
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с.Леонидово	151
5	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя образовательная школа с.Тихменево	36
6	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с.Малиновка	34
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение вечерняя (сменная) общеобразовательная школа г.Поронайска	76
	Итого	1101

Независимая оценка качества проведена в 7-и общеобразовательных школах Поронайского городского округа.

Показатели открытости и доступности информации о деятельности образовательных организаций

Проведен мониторинг сайтов исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 2.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайтов учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. В частности, если, например, на сайте организации был представлен отчет о самообследовании за 2015-2016 учебный год, но не было отчета за 2016-2017 учебный год, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее невозможно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде странице) на сайте не представлена.

Результаты мониторинга сайтов исследуемых общеобразовательных школ в проранжированном виде представлены в таблице 2.1. В таблице 2.2 содержатся примечания по каждой образовательной организации, описывающие недостатки и дефициты их сайтов.

На рисунке 2.1 данные об общеобразовательных школах Поронайского городского округа представлены в графической форме. Из диаграммы следует, что четыре школы (МБОУ СОШ №2; МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска; МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска) получили самую высокую оценку. Сайт МКОУ СОШ с. Тихменево вызывает нарекания, согласно Федерального закона от 29 июня 2013 г. N 135-ФЗ г. Москва "О внесении изменений в статью 5 Федерального закона "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" и отдельных законодательных актов Российской Федерации в целях защиты детей от информации, пропагандирующей отрицание традиционных семейных ценностей", информация размещенная в «гостевой книге» МКОУ СОШ с. Тихменево, на наш взгляд требует аннуляции баллов по 2 критериям в

первом блоке. Этот вопрос, мы оставляем на рассмотрение Общественного совета Поронайского городского округа, и рассматриваем МКОУ СОШ с. Тихменево с 10 баллами по 1 Блоку НОК образовательных услуг.

Страница «гостевой книги» МКОУ СОШ с. Тихменево

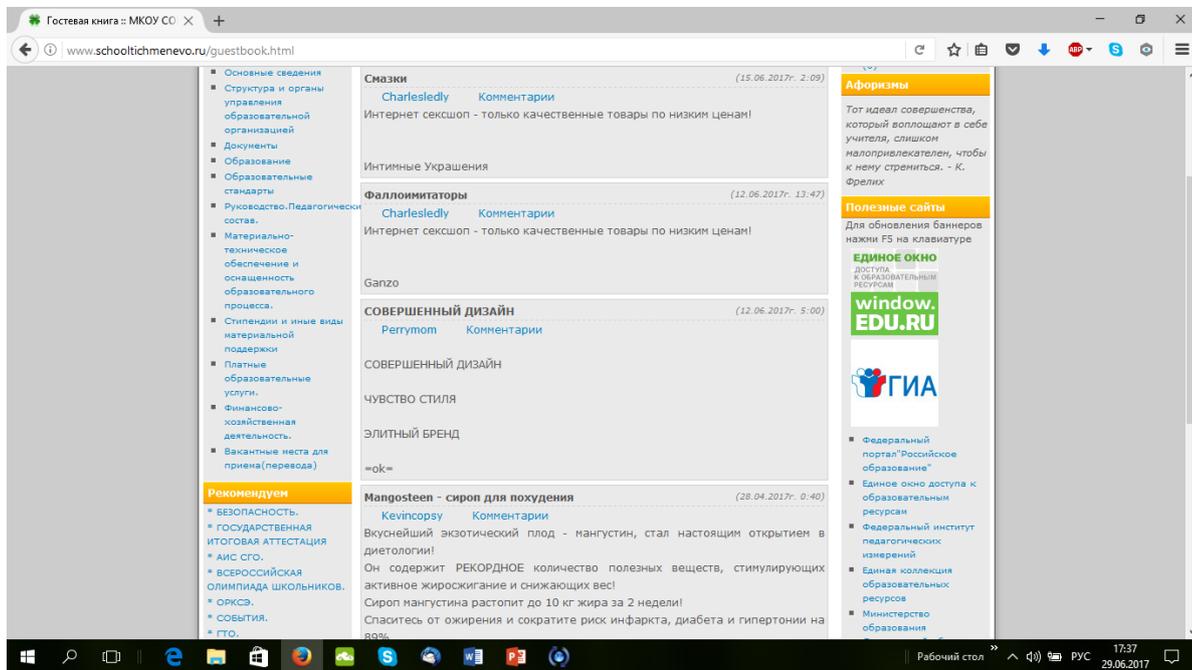


Таблица 2.1 – Ранжирование исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на июнь 2017 г.)

№	Школа	Максимум 10 баллов				Всего, баллов Мах 40 баллов
		Полнота и актуальность информации об организации	Наличие сведений о педагогических работниках организации	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	
1	МБОУ СОШ №2	10	10	10	0	30
2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска	10	10	10	0	30
3	МКОУ СОШ с. Гастелло	10	10	6	0	26
4	МБОУ СОШ с.Леонидово	10	10	6	0	26
5	МКОУ СОШ с.Тихменево	0	10	0	0	10
6	МКОУ СОШ с. Малиновка	10	10	6	0	26
7	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска	10	10	10	0	30

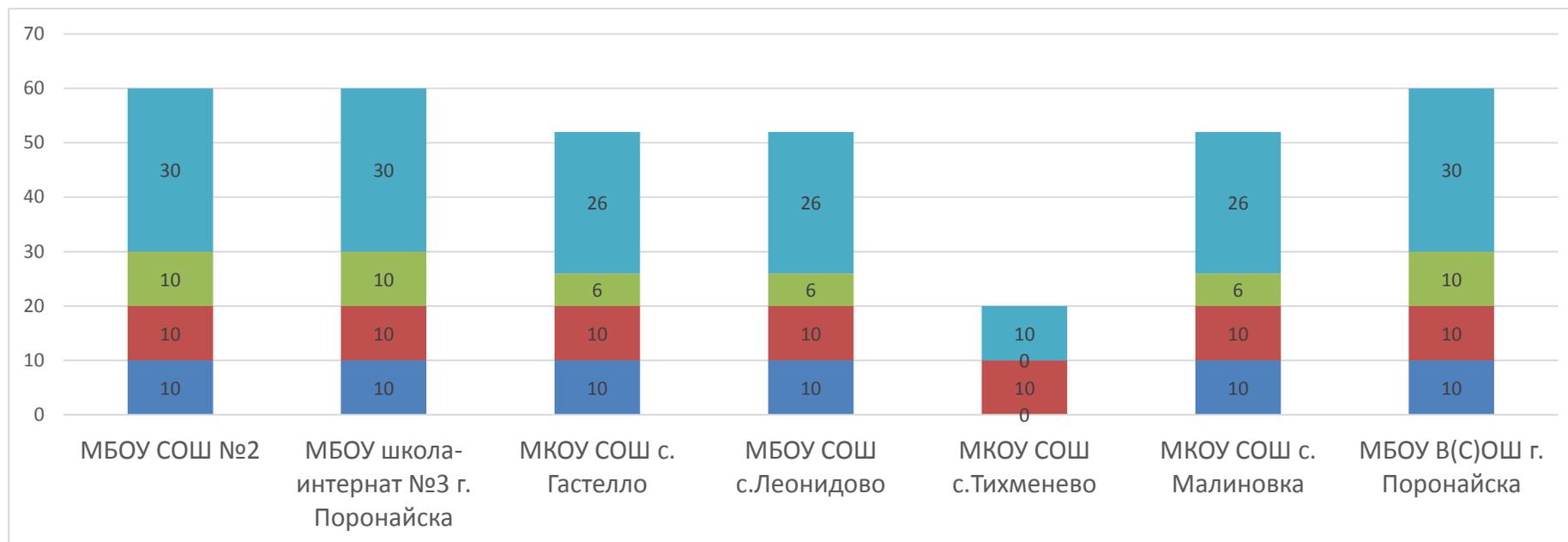


Рисунок 2.1 – Ранжирование исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на июнь 2017 г.)

Все исследуемые общеобразовательные учреждения показали удовлетворительные результаты от 26 до 30 баллов (соответственно из 40 возможных) исключение составила МКОУ СОШ с. Тихменево (результаты по 1 блоку оставлены на рассмотрение Общественным Советом Поронайского городского округа.

Таблица 2.2 – Дефициты сайтов общеобразовательных школ
Поронайского городского округа по показателям, характеризующим
открытость и доступность информации (по состоянию на июнь 2017 г.)

№	Школа	Дефициты
1	МБОУ СОШ №2	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.
2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.
3	МКОУ СОШ с. Гастелло	1) Отсутствие возможности внесения предложений (электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации, электронная приемная, блог). 2) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.
4	МБОУ СОШ с. Леонидово	1) Отсутствие возможности внесения предложений (электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации, электронная приемная, блог). 2) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.
5	МКОУ СОШ с. Тихменево	1) В Обратной связи, вкладка «гостевая книга», форма обратной связи находится реклама сторонних ресурсов (спам с 28.04.2017 года), согласно Федеральным законам от 29 июня 2013 г. № 135-ФЗ г. Москва "О внесении изменений в статью 5 Федерального закона "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях защиты детей от информации, пропагандирующей отрицание традиционных семейных ценностей". 2) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.
6	МКОУ СОШ с. Малиновка	1) Отсутствие возможности внесения предложений (электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации, электронная приемная, блог). 2) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.
7	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска	1) Отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.

Сформулируем наиболее общие выводы по данному разделу применительно к средним и основным общеобразовательным школам Поронайского городского округа:

1) Сайты всех исследуемых общеобразовательных школ имеют специальный раздел «Сведения об образовательной организации», в котором размещена необходимая информация. Вместе с тем, для отдельных сайтов (МКОУ СОШ с. Гастелло, МБОУ СОШ с. Леонидово, МКОУ СОШ с. Малиновка, МБОУ В(С)ОШ г. Поронайск) характерны следующие недостатки:

а) отсутствие необходимых разделов и подразделов («Сведения об образовательной организации», «Образование», «Предписания органов, осуществляющих государственный контроль...»);

б) неудобная структура (в том числе дублирующие друг друга разделы) и навигация по сайту, затрудняющая поиск информации;

в) избыточная графика (в том числе фоновая), затрудняющая работу с меню и чтение текстовой информации;

г) нелогичное расположение документов по разделам сайта, затрудняющее их нахождение;

д) нерегулярное обновление информации на сайте;

2) На наш взгляд, необходимо поддерживать структуру специального раздела в максимально возможном соответствии с Приказом Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

3) На сайтах (МКОУ СОШ с. Леонидово, МКОУ СОШ с. Гастелло) образовательных организаций в той или иной степени недостаточно представлены сведения об организации:

а) На сайтах некоторых школ не описана (или плохо описана) структура органов управления (структурные подразделения). Иногда вместо

этого на сайтах указывают ведомственную подчиненность отделу образования района или др. По нашему мнению, речь идет именно о структуре органов управления самой образовательной организации. Нужно описать состав органов управления школы (здесь типичными примерами являются: общее собрание работников, педагогический совет, совет организации или др.), например, в виде организационной диаграммы или в текстовом виде. При наличии подразделений (органов управления) нужно представить на сайте соответствующие положения о подразделении.

б) Недостаточно представлены локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор.

в) Не представлен актуальный (за истекший отчетный период) отчет о результатах самообследования (и / или публичный доклад).

г) Отсутствуют план финансово-хозяйственной деятельности и муниципальное задание образовательной организации на текущий и плановый периоды.

4) На сайтах образовательных организаций при заполнении раздела «Образование» наиболее часто встречаются следующие виды дефицитов:

а) Не указаны реализуемые уровни образования, формы обучения, нормативные сроки обучения.

б) Отсутствие описания образовательных программ, не приложены их копии (или на сайте представлены образовательные программы не по всем реализуемым данной образовательной организацией уровням образования).

в) Отсутствуют учебный план и календарный учебный график на плановый период.

г) Аннотация к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) или сами рабочие программы дисциплин отсутствуют или представлены на сайте выборочно.

д) Копии федеральных государственных образовательных стандартов (или рабочие прямые ссылки на них) не представлены на сайте (или на сайте представлены федеральные государственные образовательные стандарты не по всем реализуемым данной образовательной организацией уровням образования).

е) Недостаточно представлены методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.

5) На сайтах всех образовательных организаций при заполнении разделов с информацией об учащихся и выпускниках наиболее часто встречаются следующие виды дефицитов:

а) отсутствие актуальных сведений о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет разных источников финансирования;

б) отсутствие актуальных сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе (прим. – на наш взгляд, данная информация должна сопровождаться датой публикации и регулярно обновляться);

в) отсутствие информации о порядке оказания платных образовательных услуг (прим. – если такие услуги не оказываются, надо это указать в соответствующем разделе / подразделе);

д) отсутствие сведений о трудоустройстве (продолжении учебы) выпускников.

6) На сайтах школ при заполнении разделов с информацией о руководстве и педагогических работниках организации наиболее часто встречаются следующие виды дефицитов:

а) отсутствие сведений о заместителях руководителя организации и их контактных данных (телефон, e-mail);

б) отсутствие данных о педагогических работниках, включая сведения об образовании (в том числе, специальность или направление подготовки),

стаже (общем и педагогическом), повышении квалификации, контактных данных (телефон, e-mail) и др. (Приложение 2, пп. 41-52).

7) Желательно размещать на сайте более подробное описание материально-технического обеспечения организации, ориентированное, в первую очередь, на потребителей образовательных услуг (Приложение 2, пп. 31-38).

8) Ответственные специалисты образовательных организаций могут использовать для самопроверки наполненности сайта актуальной информацией Приложение 2 данного отчета или требования, изложенные в Приказе Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 и в Постановлении Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 (ред. от 20.10.2015) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

9) На отдельных сайтах трех (МКОУ СОШ с. Гастелло; МКОУ СОШ с. Малиновка; МБОУ СОШ с. Леонидово) из семи организаций отсутствуют средства взаимодействия с получателями образовательных услуг (электронная форма для обращений участников образовательного процесса, форум, блог, гостевая книга, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации, электронная приемная или др.), с помощью которых можно вносить предложения (взаимодействовать с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации – Приложение 2, пп. 55-56). Однако те организации, которые такой механизм имеют, обычно ограничиваются специальной формой обратной связи, которая по функциям соответствует обычной электронной почте. Посылаемые сообщения, как правило, на сайте организации не публикуются. В частности на странице с обратной связью МКОУ СОШ с. Тихменево размещена информация нарушающая федеральный закон.

10) В целом и, в частности как следствие п. 9 – на сайтах всех анализируемых образовательных организаций нет сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (Приложение 2, пп. 57-60).

Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Проведено ранжирование общеобразовательных школ Поронайского городского округа по показателям комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 1 (блок «В»).

Следует учесть, что ранжирование исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа по показателям комфортности условий основывалось на данных, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения, и в отчетах о результатах самообследования (публичных докладах) школ* и в других отчетах с официальных сайтов образовательных организаций. При отсутствии данных по тому или иному показателю выставлялось 0 баллов.

Результаты ранжирования общеобразовательных школ по показателям комфортности условий представлены в таблице 3.1.

На рисунке 3.1 данные о ранжировании общеобразовательных школ представлены в графической форме.

* По итогам результатов самообследования

Таблица 3.1 – Ранжирование общеобразовательных школ Поронайского городского округа по показателям, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№	Школа	Максимум 10 баллов							Всего, баллов Max 70 баллов
		Материаль- но- техническо е и информа- ционное обеспечени е организа- ции	Наличие необходимы х условий для охраны и укрепления здоровья, организац ии питания обучающихс я	Условия для индиви- дуальной работы с обучаю- щимися	Наличие допол- нительных образова- тельных программ	Наличие возможност и развития творческих способносте й и интересов обучаю- щихся	Наличие возможности оказания психолого- педагогической , медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие условий для беспрепятствен ного доступа инвалидов	
1	МБОУ СОШ №2	10	10	7	10	10	10	4	61
2	МБОУ школа- интернат №3 г. Поронайска	10	8	7	10	0	10	0	45
3	МКОУ СОШ с. Гастелло	10	9	7	7	8	10	10	61
4	МБОУ СОШ с.Леонидово	10	9	0	10	0	10	0	39
5	МКОУ СОШ с.Тихменево	10	9	7	10	10	10	0	56
6	МКОУ СОШ с.	10	10	10	3	10	10	10	63

№	Школа	Максимум 10 баллов							Всего, баллов Max 70 баллов
		Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации и питания обучающихся	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие дополнительных образовательных программ	Наличие возможности и развития творческих способностей и интересов обучающихся	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие условий для беспрепятственного доступа инвалидов	
	Малиновка								
7	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска	10	8	7	4	9	10	3	51

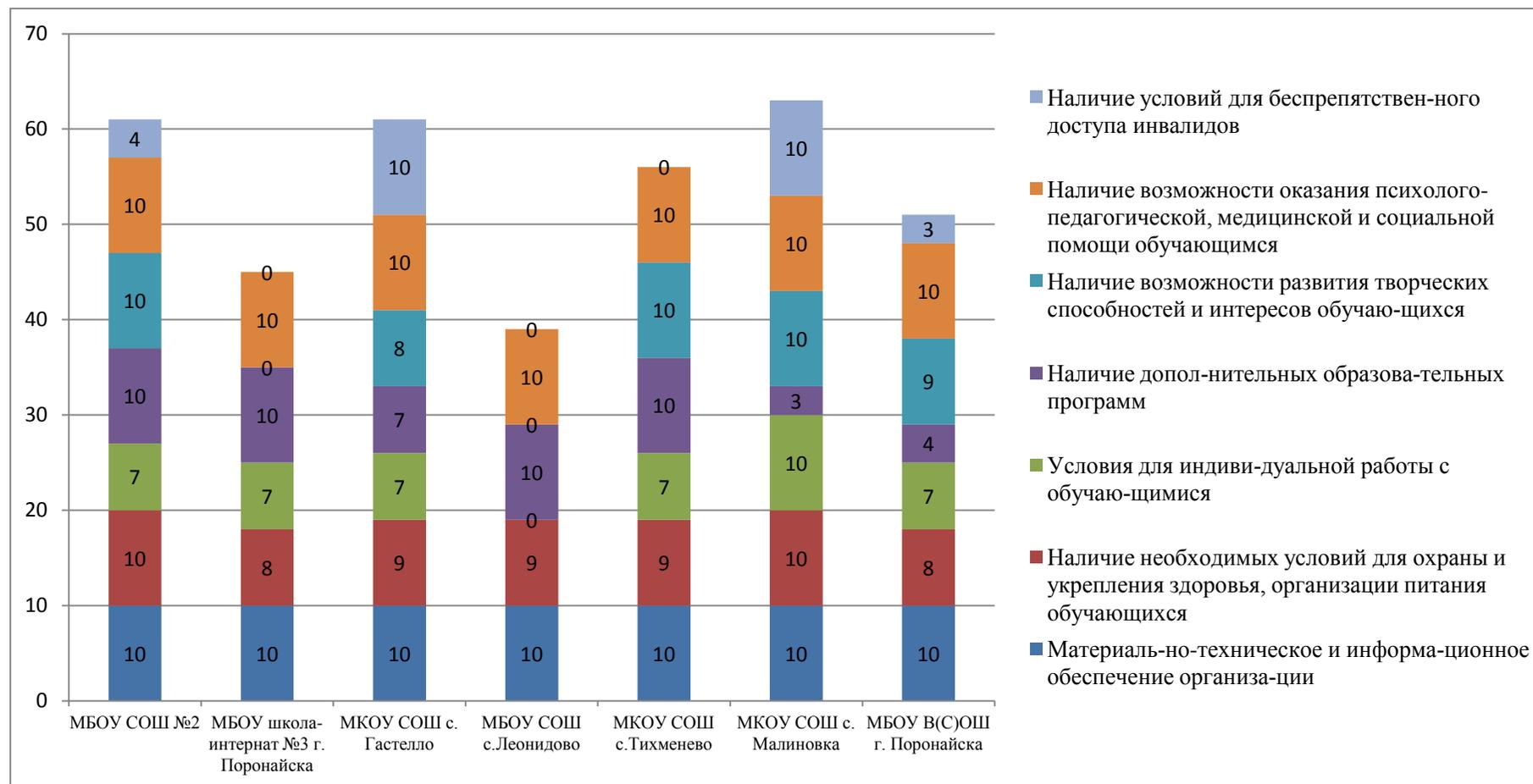


Рисунок 3.1 – Ранжирование исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа по показателям, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Из рисунка 3.1 следует, что пять школ (МКОУ СОШ с. Малиновка, МБОУ СОШ №2, МКОУ СОШ с. Гастелло, МКОУ СОШ с.Тихменево, МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска) показали хорошие результаты (соответственно 63, 61, 61, 56, 51 баллов из 70 возможных).

2 школы (МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска, МБОУ СОШ с.Леонидово) показали удовлетворительные результаты (соответственно 45, 39 из 70 возможных).

В таблице 3.2 содержатся примечания по каждой исследуемой общеобразовательной школе Поронайского городского округа, описывающие недостатки и / или дефициты в комфортности условий образовательной деятельности.

Таблица 3.2 – Дефициты исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа по показателям комфортности условий образовательной деятельности

№	Школа	Дефициты
1	МБОУ СОШ №2	1)Нет сведений об использовании дистанционных образовательных технологий. 2)Учреждение не обеспечивает учеников с ВОЗ специальными учебниками и пособиями для обучения.
2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска	1)Недостаточная обеспеченность учащихся образовательной организации спортивными площадями. 2)Здание (-ия) организации не обеспечивает условия для беспрепятственного доступа и обучения инвалидов.
3	МКОУ СОШ с. Гастелло	1)Отсутствие тренажерного зала. 2)Нет сведений о наличии в организации естественнонаучных и туристско-краеведческих (секций).
4	МБОУ СОШ с.Леонидово	1) Нет сведений о том, что учащиеся в 2016 – 2017 учебном году приняли участие (и стали призерами) в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях, других массовых мероприятиях. 2)Нет сведений о наличии в организации естественнонаучных и технических кружков (секций). 3) Нет сведений об использовании дистанционных образовательных технологий. 4)Отсутствует служба психологической поддержки 5) Недостаточная обеспеченность учащихся образовательной организации спортивными площадями. 6) Здание (-ия) организации не обеспечивает условия для беспрепятственного доступа и обучения инвалидов.
5	МКОУ СОШ с.Тихменево	1)Недостаточная обеспеченность учащихся образовательной организации спортивными площадями. 2) Нет сведений об использовании дистанционных образовательных технологий. 7) Здание (-ия) организации не обеспечивает условия для беспрепятственного доступа инвалидов.
6	МКОУ СОШ с. Малиновка	1) Нет сведений о наличии в организации технических и туристско-краеведческих (секций).

№	Школа	Дефициты
7	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска	1) Недостаточная обеспеченность учащихся образовательной организации спортивными площадями 2) Нет сведений о наличии секций, кружков, творческих коллективов. 3) Нет сведений о наличии в организации технических, естественно-научных и туристско-краеведческих программ (секций).

Сформулируем выводы по данному разделу применительно к общеобразовательным школам Поронайского городского округа:

1) Практически во всех школах действуют кружки (секции). Вместе с тем, отмечено, что кружки (секции) естественнонаучной и технической направленности действуют только в 3-х из 7-и школ.

2) Только в 3-х из 7-и школ (МБОУ №2, МКОУ с. Гастелло и МКОУ с. Малиновка) здания оборудованы для беспрепятственного доступа инвалидов, в остальных это или не отражено в отчетах или здания не обеспечены условиями для беспрепятственного доступа инвалидов.

3) В двух общеобразовательных заведениях (МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска и МБОУ с. Леонидово) полностью отсутствуют данные о том, что учащиеся в 2015 – 2016 учебном году приняли участие (и / или стали призерами) в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях, других массовых мероприятиях. Отсутствие данной информации обусловлено тем, что на сайтах этих организаций в опубликованном отчете о результатах самообследования (или публичный доклад) за 2015/2016 – 2016/2017 учебный год данная информация не отражена в отчетах.

4) Учреждения (МБОУ СОШ №3 "Технологии традиционных промыслов народов Севера"; МБОУ С(В)ОШ г. Поронайска; МКОУ СОШ с. Гастелло; МБОУ СОШ с. Леонидово, МКОУ СОШ с. Тихменево) не имеют всех необходимых спортивных объектов (тренажерные залы, спортивные залы или спортивные площадки).

5) Учреждение МКОУ СОШ с. Малиновка не имеет дополнительного образования в программах технической, естественно-научной и туристско-краеведческой направленности.

Описание выборки социологического опроса получателей образовательных услуг

В опросе приняли участие 753 родителей учеников исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа. Выборка опрошенных по образовательным организациям представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Выборка социологического опроса в соотношении с комплектованием средних и основных общеобразовательных школ Поронайского городского округа, чел.

	Школа	Численность учащихся	Численность сотрудников	Количество опрошенных родителей	Количество опрошенных сотрудников
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 г.Поронайска	691	65	493	41
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение школа-интернат №3 "Технологии традиционных промыслов народов Севера" г.Поронайска	48	15	9	9
3	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с.Гастелло	65	16	44	16
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с.Леонидово	151	45	92	40
5	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя образовательная школа с.Тихменево	36	16	26	11
6	Муниципальное казенное				

	общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с.Малиновка	34	30	33	23
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение вечерняя (сменная) общеобразовательная школа г.Поронайска	76	18	56	9
	ИТОГО	1101	205	753	149

В социологическом опросе приняло участие 68,4% родителей учащихся и 76,7% сотрудников исследуемых учреждений Порнайского городского округа.

Распределение опрошенных родителей по полу, возрасту представлено в таблицах 5.2-5.3.

Таблица 5.2 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

№ п/п	Школа	мужской	женский	итого
1	МБОУ СОШ №2	31,7	68,3	100,0
2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска	38,2	61,8	100,0
3	МКОУ СОШ с. Гастелло	20,5	79,5	100,0
4	МБОУ СОШ с.Леонидово	38,1	61,9	100,0
5	МКОУ СОШ с.Тихменево	46,2	53,8	100,0
6	МКОУ СОШ с. Малиновка	15,6	84,4	100,0
7	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска	53,6	46,4	100,0

Таблица 5.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

№ п/п	Школа	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	старше 55	
1	МБОУ СОШ №2	10,8	26,4	39,8	18,7	4,3	100,0
2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска	100,0	0	0	0	0	100,0
3	МКОУ СОШ с. Гастелло	20,5	11,4	43,2	20,5	4,4	100,0
4	МБОУ СОШ с.Леонидово	38,0	26,1	25,0	8,7	2,2	100,0
5	МКОУ СОШ с.Тихменево	53,8	26,9	3,8	3,8	11,5	100,0
6	МКОУ СОШ с. Малиновка	9,1	30,3	45,5	6,0	9,1	100,0
7	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска	71,5	25,0	3,5	0	0	100,0

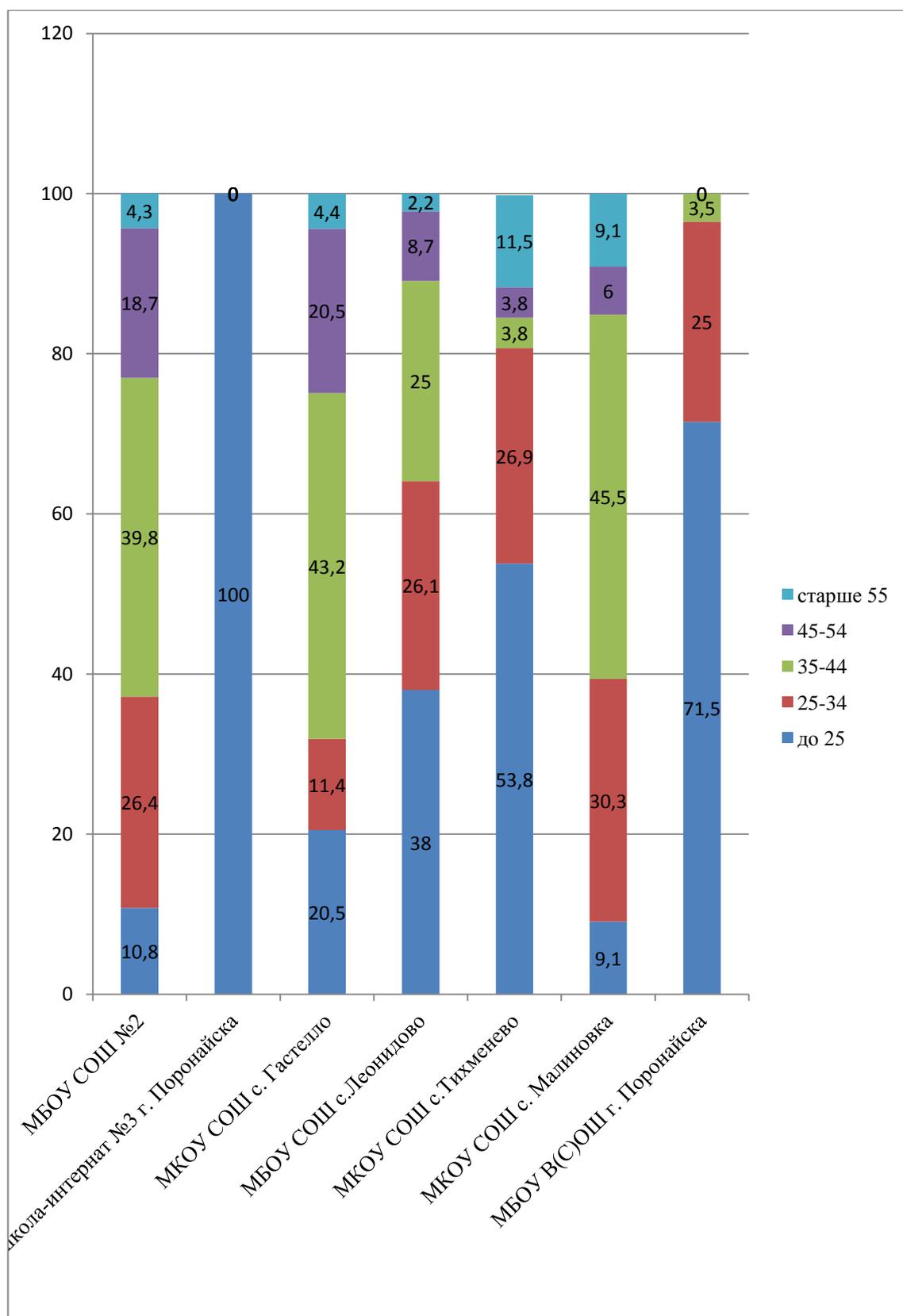


Рисунок 5.1 –Распределение респондентов исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа , % по возрасту

Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности образовательных организаций

Инструментарий социологического опроса родителей школьников содержал в себе блок вопросов, посвященных оценке материально-технического обеспечения организации, информационной обеспеченности, а также качества образования и воспитательной работы.

А) Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации

Результаты опроса по блоку «материально-техническое и информационное обеспечение» деятельности анализируемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблица 6.1). Вместе с тем, ряд оценок по исследуемым параметрам демонстрируют значительный разброс по отдельным образовательным организациям. В частности, доля удовлетворенных получателей услуг:

- полнотой, доступностью и актуальностью информации о деятельности школы на официальном сайте изменяется в пределах от 92,1% до 100,0%;

- наличие дополнительных образовательных программ в пределах от 59,1% до 100%;

- наличие организаций условий и обучения людей с ОВЗ от 61,5% до 95,7%;

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся от 84,0% до 98,2%;

В тоже время респонденты высоко оценили личностные и профессиональные качества сотрудников исследуемых общеобразовательных учреждений Поронайского городского округа:

- доброжелательность и вежливость сотрудников от 95,7% до 100%;

- компетентность сотрудников респонденты оценили от 93,5% до 100%.

Интегрированные показатели удовлетворенности потребителей образовательных услуг материально-техническим и информационным обеспечением анализируемых школ Поронайского городского округа представлены на рисунках 6.1 и 6.2.

Таблица 6.1 – Доля удовлетворенных материально-техническим и информационным обеспечением исследуемых общеобразовательных школ Поронайского городского округа (процент респондентов, которые выставили от 5 до 10 баллов по 10-ти балльной шкале), %

№ п/п	Параметры	МБОУ СОШ №2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронаяска	МКОУ СОШ с. Гастелло	МБОУ СОШ с. Леонидово	МКОУ СОШ с. Тихменеве	МКОУ СОШ с. Малиновка	МБОУ В(С)ОШ г. Поронаяска
1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	92.1	98.8	93.2	98.9	91.7	100.0	100.0
2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	92.1	98.8	100.0	98.9	96.2	94.0	98.2
3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	91.5	97.4	93.2	97.8	100.0	97.0	100.0
4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	89.0	96.5	93.2	96.7	81.8	90.9	98.2
5	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	88.0	94.2	100.0	96.7	100.0	100.0	94.6
6	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	84.0	97.5	93.2	90.2	88.5	97.0	98.2
7	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	85.6	97.5	88.6	90.2	96.2	94.0	100.0
8	Наличие дополнительных образовательных программ	77.5	98.2	59.1	100.0	100.0	97.0	98.2
9	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов	86.2	96.4	93.2	88.0	88.5	94.0	96.4
10	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	78.5	94.2	88.6	94.6	88.5	90.9	100.0
11	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	74.2	86.5	90.9	95.7	61.5	84.8	85.2

Продолжение таблицы 6.1

№ п/п	Параметры	МБОУ СОШ №2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска	МКОУ СОШ с. Гастелло	МБОУ СОШ с. Леонидово	МКОУ СОШ с. Тихменево	МКОУ СОШ с. Малиновка	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска
12	Доброжелательность и вежливость работников	95.8	100.0	100.0	95.7	100.0	95.9	100.0
13	Компетентность работников	95.8	100.0	100.0	93.5	100.0	95.9	100.0
14	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	82.8	100.0	100.0	96.7	100.0	100.0	96.4
15	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	95.3	100.0	100.0	97.8	100.0	97.0	100.0
16	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	95.5	100.0	95.5	95.6	100.0	100.0	100.0

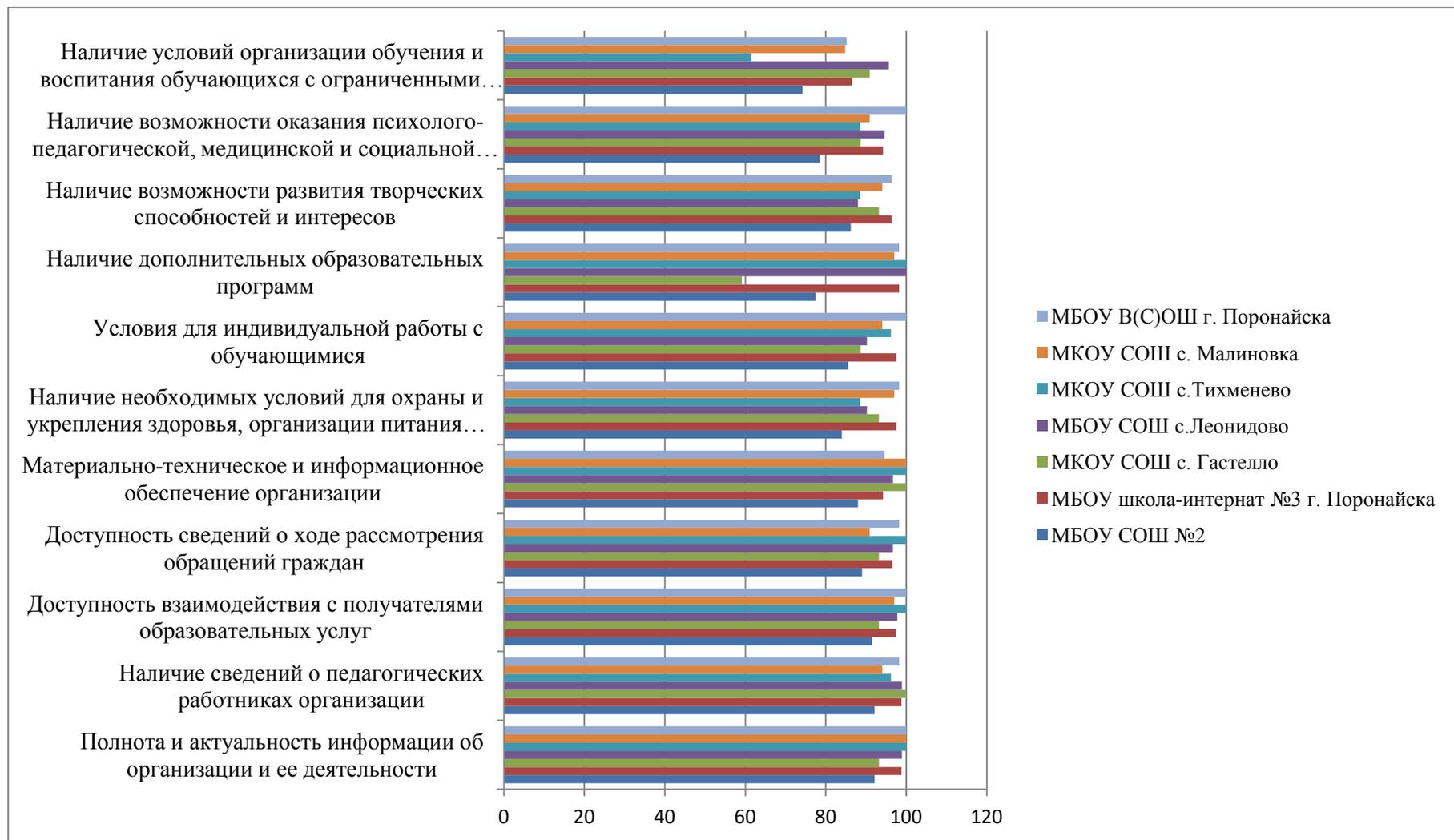


Рисунок 6.1 – Доля удовлетворенных материально-техническим и информационным обеспечением общеобразовательных школ Поронайского городского округа (в среднем по каждому параметру), %

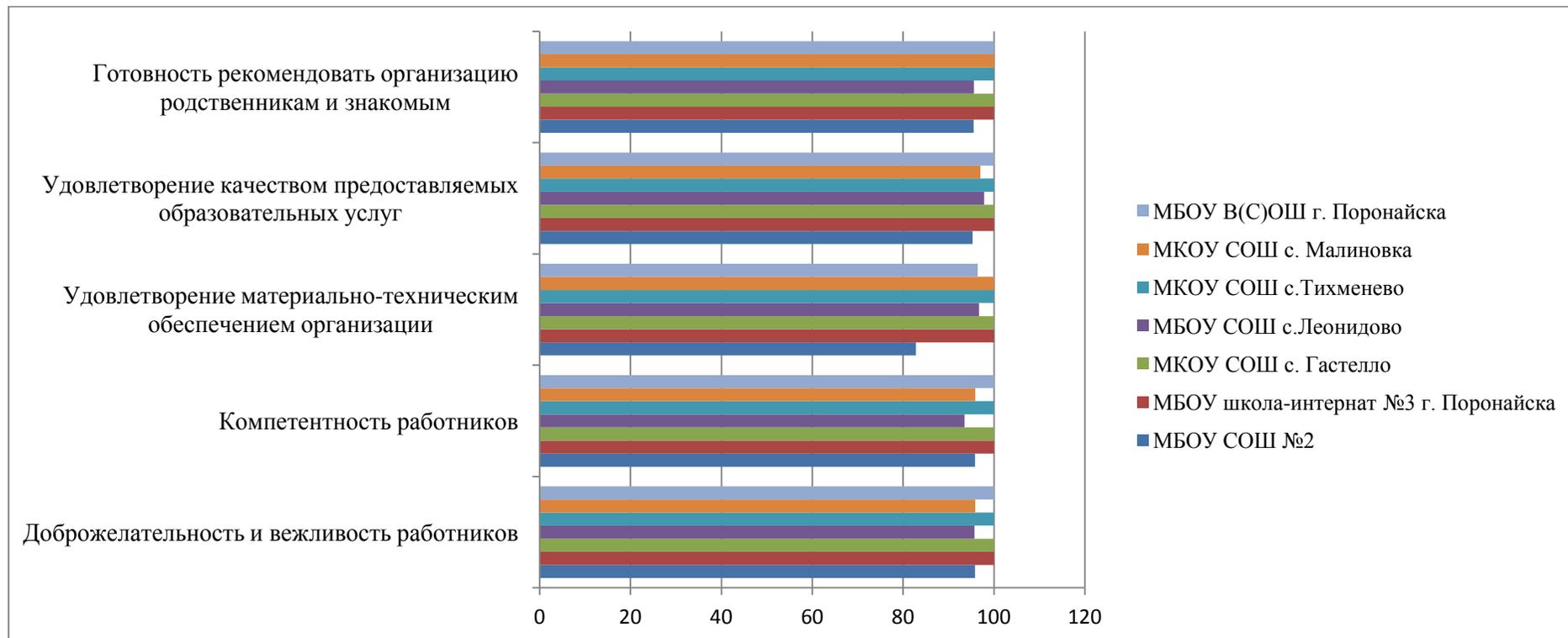


Рисунок 6.2 – Доля удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью, компетентностью работников анализируемых общеобразовательных учреждений Поронайского городского округа (в среднем по каждому параметру), %

В) Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Эмпирические замеры фиксируют высокие показатели готовности родителей рекомендовать анализируемые общеобразовательные учреждения Поронайского городского округа своим родственникам и знакомым, однако отмечена уже статистически значимая разница в ответах опрошенных (таблица 7.1, рисунок 7.1-7.2).

От 95,5% до 100,0% опрошенных родителей и учащихся 7-и общеобразовательных школ Поронайского городского округа выражают готовность рекомендовать эти организации для обучения своим родственникам и знакомым.

Таким образом, по данным социологического опроса, родители учеников рассматриваемых образовательных организаций высоко оценивают материально-технические условия обучения, коммуникативные и профессиональные компетенции педагогов и администрации, содержание образовательного процесса и воспитательную работу и готовы рекомендовать обучение детей в анализируемых средних и основных общеобразовательных школах Поронайского городского округа родственникам и знакомым.

Таблица 7.1 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать обучение в данной образовательной организации Вашим родственникам и знакомым?», %

№ п/п	Параметры	МБОУ СОШ №2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронойска	МКОУ СОШ с. Гастелло	МБОУ СОШ с. Леонидово	МКОУ СОШ с. Тихменево	МКОУ СОШ с. Малиновка	МБОУ В(С)ОШ г. Поронойска
1	готов	59.2	52.8	36.4	54.3	53.8	54.5	80.4
2	скорее готов	36.3	47.2	59.1	41.3	46.2	45.5	19.6
3	скорее не готов	4.3	0	4.5	2.2	0	0	0
4	не готов	0.2	0	0	2.2	0	0	0
5	затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0

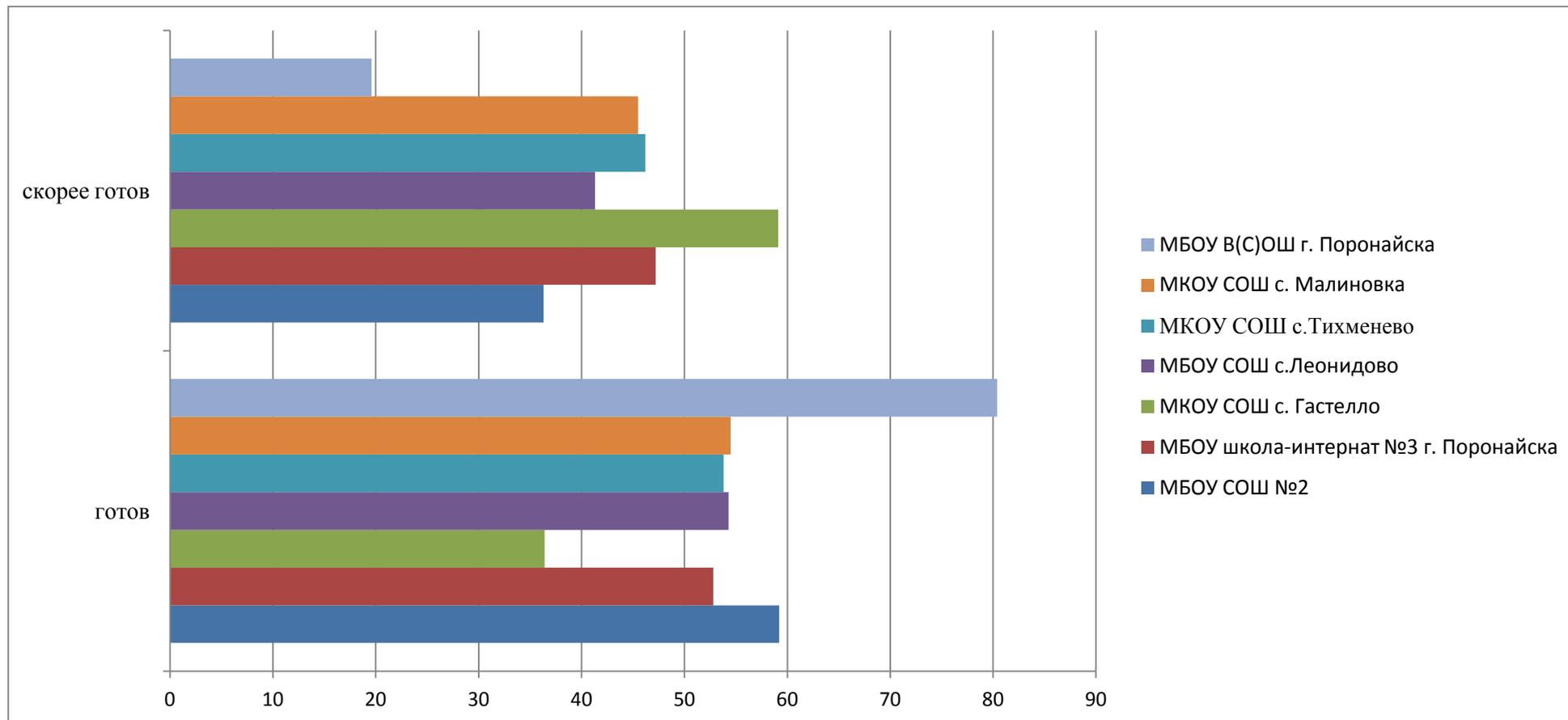


Рисунок 7.1 – Доля респондентов, которые готовы рекомендовать общеобразовательные школы Поронайского городского округа родственникам и знакомым(в среднем по каждой школе), %

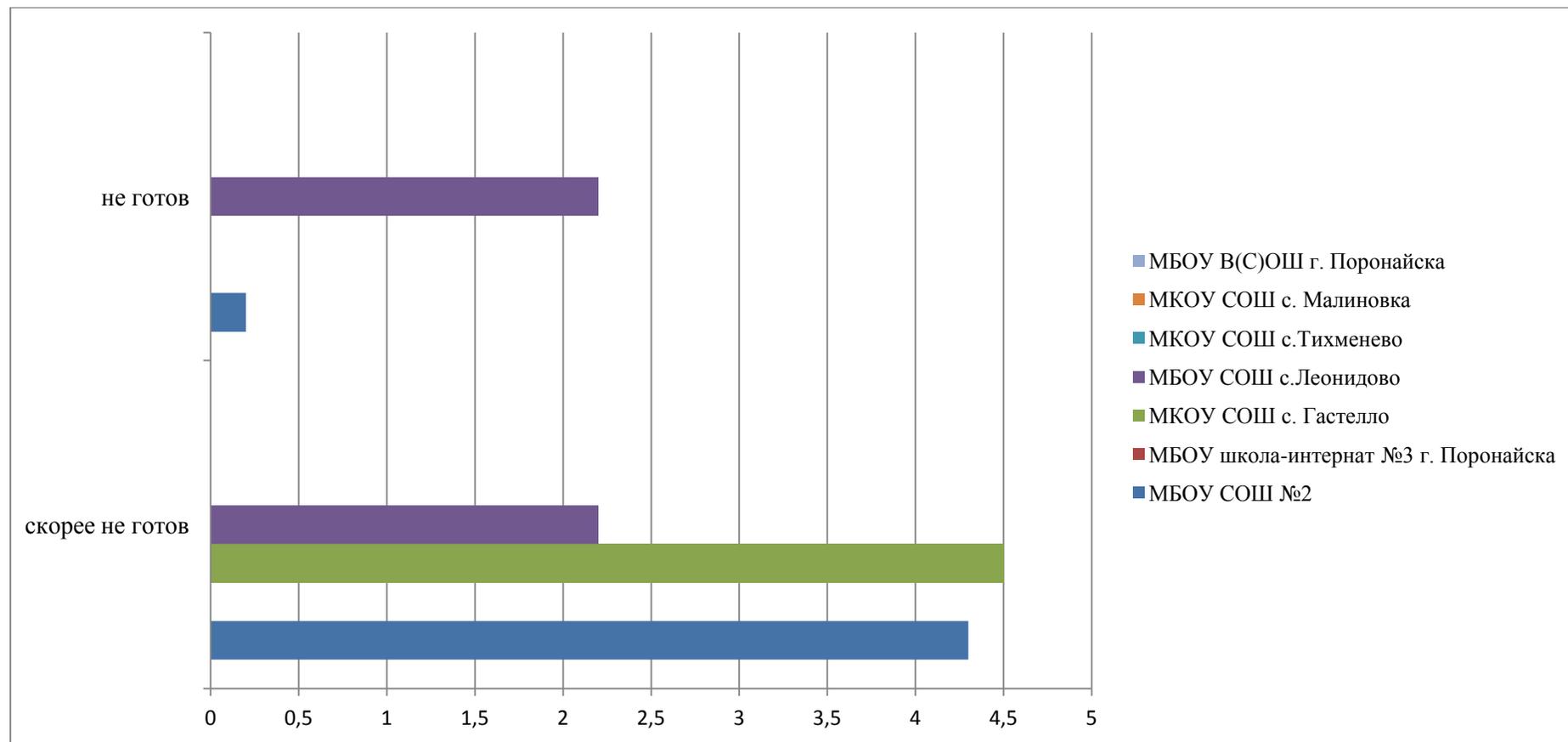


Рисунок 7.2 – Доля респондентов, которые не готовы и скорее не готовы рекомендовать школу родственникам и знакомым

(выборочно школы с самым высоким значением показателя), %

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(показатели независимой оценки качества образования для размещения на <http://bus.gov.ru>)

Часть 1

№	Показатели	МБОУ СОШ №2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска	МКОУ СОШ с. Гастелло	МБОУ СОШ с. Леонидово	МКОУ СОШ с. Тихменево	МКОУ СОШ с. Малиновка	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска
1	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, баллы							
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»	9,65	9,95	9,65	9,94	0	10,00	10,00
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	9,60	9,95	10,00	9,94	9,85	9,70	9,91
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	9,60	9,85	7,66	7,89	0	7,85	10,00
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте,	4,50	4,80	4,66	4,84	0	4,55	4,91

№	Показатели	МБОУ СОШ №2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронаяска	МКОУ СОШ с. Гастелло	МБОУ СОШ с. Леонидово	МКОУ СОШ с. Тихменеве	МКОУ СОШ с. Малиновка	МБОУ В(С)ОШ г. Поронаяска
	с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)							
Итого по разделу 1		33,35	34,55	31,97	32,61	9,85	32,10	34,82
2	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, баллы							
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	9,40	9,71	10,00	9,84	10,00	10,00	9,73
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	9,20	8,88	9,16	9,01	8,93	9,85	8,91
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	7,78	8,38	7,93	4,51	9,81	9,70	8,50
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	8,85	9,91	6,46	10,00	10,00	6,35	6,91
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	9,31	4,82	8,66	4,40	9,43	9,70	9,32
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	8,93	9,71	9,43	9,73	9,43	9,55	10,00
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (условия для беспрепятственного доступа инвалидов)	5,71	4,33	9,55	4,79	3,18	9,24	5,76
Итого по разделу 2		59,18	55,74	61,19	52,28	60,78	64,39	59,13
3	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих							

№	Показатели	МБОУ СОШ №2	МБОУ школа-интернат №3 г. Поронайска	МКОУ СОШ с. Гастелло	МБОУ СОШ с. Леонидово	МКОУ СОШ с. Тихменево	МКОУ СОШ с. Малиновка	МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска
	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, баллы	9,60	10,00	10,00	10,00	10,00	9,59	10,00
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, баллы	9,58	10,00	10,00	9,35	10,00	9,59	10,00
Итого по разделу 3		19,2	20,00	20,00	19,35	20,00	19,18	20,00
4	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций							
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, баллы	8,28	10,00	10,00	9,67	10,00	10,00	10,00
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных, баллы	9,50	10,00	10,00	9,78	10,00	9,27	10,00
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных, баллы	9,50	10,00	9,55	9,56	10,00	10,00	10,00
Итого по разделу 4		27,30	30,0	29,55	29,01	30,00	29,70	30,00
Итого по разделам 1-4 (интегральный показатель)		139,03	140,29	142,76	133,25	120,63	145,37	143,95

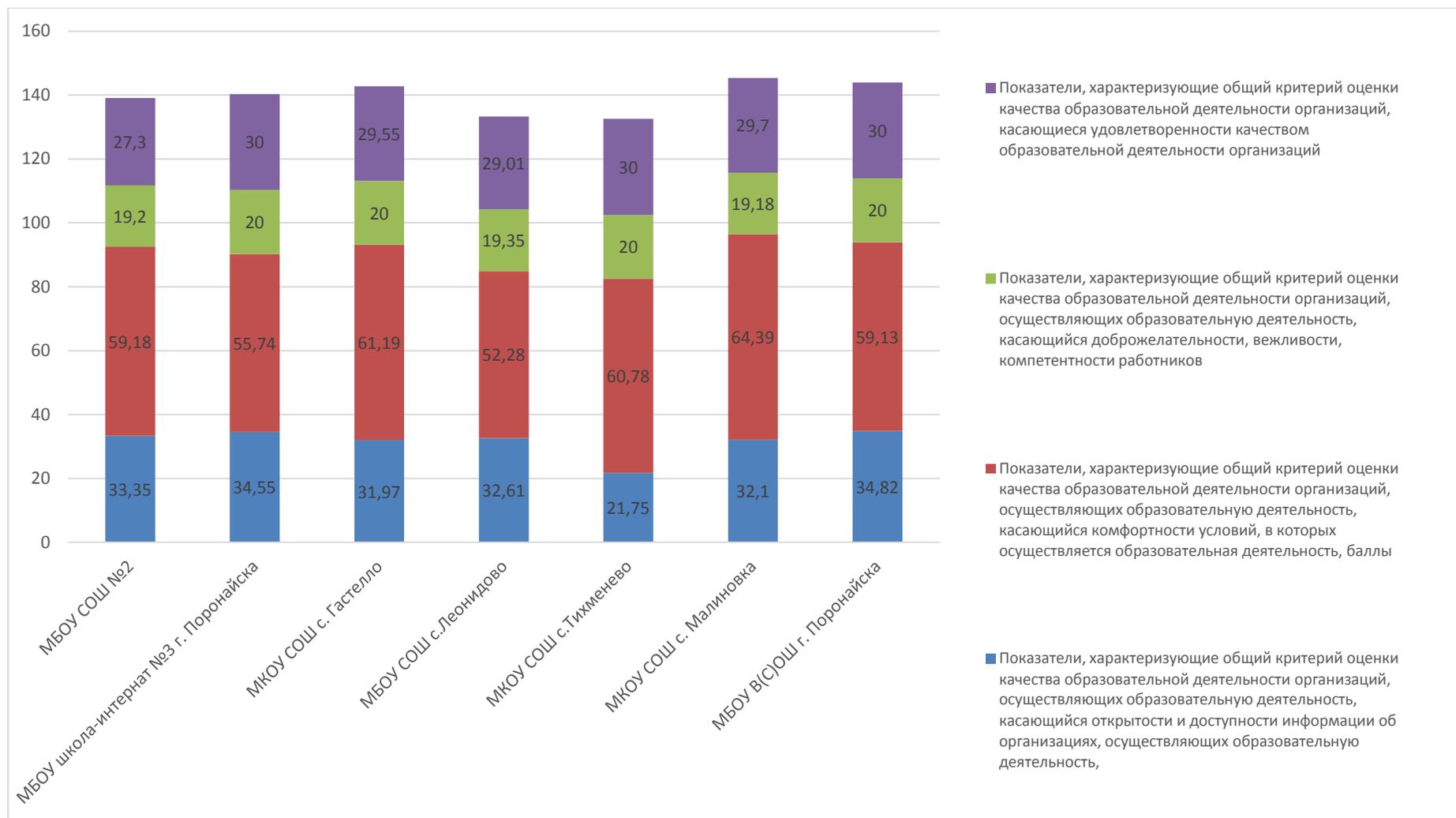


Рисунок 8.1 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности школ Поронайского городского округа (максимум 160 баллов)

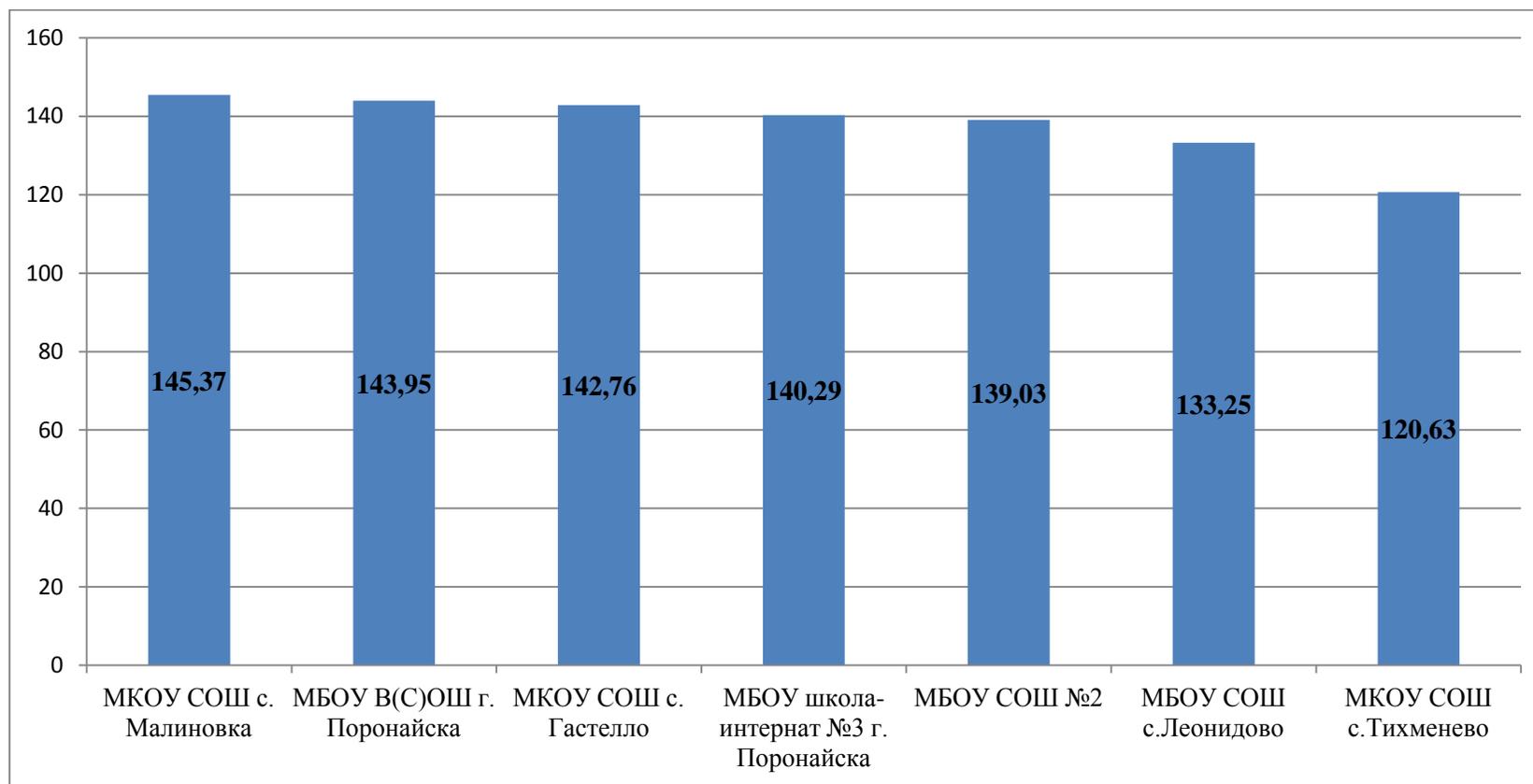


Рисунок 8.2-Ранжирование проанализированных общеобразовательных школ Поронайского городского округа (максимум 160 баллов)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Результаты контрольной закупки по телефону

Таблица 1. Результаты контрольной закупки по телефону (1 – полностью результативный контакт, 0,5 – частично результативный контакт, 0 – контакт не состоялся)

№ п/п	Наименование учреждения	Телефон, сайт (посредством сайта уточняется – в случае недоступности – актуальный номер телефона)	Дата и время 1-й КЗ: 29.05.2017 года 09-00:12-00	Дата и время 2-й КЗ: 30.05.2017 года 12-00:14-00	Дата и время 3-й КЗ: 31.05.2017 Год а 14-00:16-00	Комментарий-впечатление по рез-м контактов
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 г.Поронайска	www.myschool2.edusite.ru/ 8 (42431) 42022	1	1	1	Отвечали на все вопросы, сотрудники школы очень доброжелательно настроенные люди, относятся с пониманием и теплотой.
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение школа-интернат №3 "Технологии традиционных промыслов народов Севера" г.Поронайска	http://school3-poronaisk.ru/ 8 (42431) 41483	1	1	1	Отвечали на все вопросы, которые меня интересовали.

№ п/п	Наименование учреждения	Телефон, сайт (посредством сайта уточняется – в случае недоступности – актуальный номер телефона)	Дата и время 1-й КЗ: 29.05.2017 года 09-00:12-00	Дата и время2-й КЗ: 30.05.2017 года 12-00:14-00	Дата и время3-й КЗ: 31.05.2017Год а 14-00:16-00	Комментарий- впечатление по рез-м контактов
3	Муниципальное казенное общеобразователь ное учреждение средняя общеобразователь ная школа с.Гастелло	http://soshgastello.ucoz.ru/ 8(42431) 97111	1	1	1	Все подробно рассказали, поинтересовалис ь не нужна ли более подробная информация, предложили если будут вопросы обращаться еще к ним.
4	Муниципальное бюджетное общеобразователь ное учреждение средняя общеобразователь ная школа с.Леонидово	www.leonidovoschool.ru/ 8(42431) 96116	1	1	0,5	На один из звонков трубку не брали, пришлось перезванивать, но информацию предоставили полностью на все интересующие меня вопросы.
5	Муниципальное казенное общеобразователь ное учреждение средняя образовательная	http://www.schooltichmenevo.ru 8(42431) 49148	1	1	1	Информацию дали в полном объеме, отнеслись душевно и с пониманием,

№ п/п	Наименование учреждения	Телефон, сайт (посредством сайта уточняется – в случае недоступности – актуальный номер телефона)	Дата и время 1-й КЗ: 29.05.2017 года 09-00:12-00	Дата и время2-й КЗ: 30.05.2017 года 12-00:14-00	Дата и время3-й КЗ: 31.05.2017Год а 14-00:16-00	Комментарий- впечатление по рез-м контактов
	школа с.Тихменево					пригласили посетить школу и ознакомиться с условиями.
6	Муниципальное казенное общеобразователь ное учреждение средняя общеобразователь ная школа с.Малиновка	http://soshmalinovka.ru/ 8(42431) 92323	1	1	1	Очень доброжелательн ые сотрудники, все рассказали и объяснили.
7	Муниципальное бюджетное общеобразователь ное учреждение вечерняя (сменная) общеобразователь ная школа г.Поронайска	http://vecherkaporonay.ucoz.ru 8(42431) 42348	1	1	1	Никаких замечаний, более чем подробная информация была предоставлена.

Приложение 1 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
А	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»	Баллы (от 0 до 10)	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
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)	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
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)	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
В	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)	
2.1.1	Здание (-я) организации требует (-ют) капитального ремонта	Баллы (0; 2)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. Требуется капитальный ремонт – 0 баллов. Капитальный ремонт не требуется – 2 балла.
2.1.2	В организации имеется актовый (лекционный) зал	Баллы (0; 2)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. Нет актового (лекционного) зала – 0 баллов. Имеется актовый (лекционный) зал – 2 балла.

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
2.1.3	Обеспеченность учащихся образовательной организации транспортными средствами (число пассажирских мест Чпм в автотранспортных средствах, предназначенных для перевозки учащихся, в расчете на 1 учащегося)	Баллы (от 0 до 2)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. Для расчета показателя Чпм число пассажирских мест в автотранспортных средствах организации, предназначенных для перевозки учащихся, делится на количество учащихся. $Чпм \leq 0,09$ – 0 баллов. $0,1 \leq Чпм \leq 0,19$ – 1 балл. $Чпм \geq 0,2$ – 2 балла.
2.1.4	Обеспеченность учащихся образовательной организации персональными компьютерами (ПК) (численность учащихся в организации в расчете на 1 компьютер ЧУпк из числа используемых в учебных целях)	Баллы (от 0 до 2)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. Для расчета показателя (ЧУпк) число учащихся в организации делится на количество компьютеров, используемых в учебных целях. $ЧУпк > 9$ – 0 баллов. $5 \leq ЧУпк \leq 9$ – 1 балл. $ЧУпк < 5$ – 2 балла. $ЧУпк = 0$ – нет компьютеров = 0 баллов.
2.1.5	Скорость подключения компьютеров организации к сети Интернет	Баллы (от 0 до 2)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. Нет интернета или скорость равна менее 256 кбит/с – 0

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			<p>баллов.</p> <p>Скорость равна от 256 кбит/с до 1 Мбит/с – 1 балл.</p> <p>Скорость больше 1 Мбит/с – 2 балла.</p>
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)	
2.2.1	Наличие в организации физкультурного (спортивного) зала, других спортивных сооружений (спортивная площадка, стадион, другое)	Баллы (0; 5)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации.</p> <p>Нет физкультурного (спортивного) зала, других спортивных сооружений – 0 баллов.</p> <p>Имеется физкультурный (спортивный) зал, другие спортивные сооружения – 5 баллов.</p>
2.2.2	Обеспеченность учащихся образовательной организации местами общественного питания (численность учащихся в организации в расчете на 1 посадочное место в столовой /буфете (ЧУпм))	Баллы (от 0 до 5)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации.</p> <p>Для расчета показателя (ЧУпм) число учащихся в организации делится на количество посадочных мест в столовой (буфете).</p> <p>ЧУпм > 6 – 0 баллов.</p> <p>4 < ЧУпм ≤ 6 – 1 балл.</p> <p>3 < ЧУпм ≤ 4 – 2 балла.</p> <p>2 < ЧУпм ≤ 3 – 3 балла.</p>

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			$1 < \text{ЧУПМ} \leq 2 - 4$ балла. $\text{ЧУПМ} \leq 1 - 5$ баллов. $\text{ЧУПМ} = 0 -$ нет столовой – 0 баллов.
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)	
2.3.1	Наличие индивидуальных учебных планов	Баллы (0; 6)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в отчетах (других документах) Министерства образования РО, сведений, предоставленных ОО. Индивидуальные учебные планы не применяются – 0 баллов. Применяются индивидуальные учебные планы – 6 баллов.
2.3.2	Наличие электронной библиотеки	Баллы (0; 4)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. Отсутствует электронная библиотека – 0 баллов. Имеется электронная библиотека – 4 баллов.
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)	
2.4.1	Наличие естественнонаучных и технических кружков (секций)	Баллы (0; 2)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций.

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			<p>Нет естественнонаучных и технических кружков (секций) – 0 баллов.</p> <p>Действуют естественнонаучные и технические кружки (секции) – 2 балла.</p>
2.4.2	Наличие эколого-биологических, туристско-краеведческих кружков (секций)	Баллы (0; 2)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций.</p> <p>Нет эколого-биологических, туристско-краеведческих кружков (секций) – 0 баллов.</p> <p>Действуют эколого-биологические, туристско-краеведческие кружки (секции) – 2 балла.</p>
2.4.3	Наличие физкультурно-спортивных кружков (секций)	Баллы (0; 2)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций.</p> <p>Нет физкультурно-спортивных кружков (секций) – 0 баллов.</p> <p>Действуют физкультурно-спортивные кружки (секции) – 2 балла.</p>

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
2.4.4	Наличие кружков (секций) художественного творчества	Баллы (0; 2)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций.</p> <p>Нет кружков (секций) художественного творчества – 0 баллов.</p> <p>Действуют кружки (секции) художественного творчества – 2 балла.</p>
2.4.5	Наличие социально-гуманитарных и других кружков (секций)	Баллы (0; 2)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций.</p> <p>Нет социально-гуманитарных и других кружков (секций) – 0 баллов.</p> <p>Действуют социально-гуманитарные и другие кружки (секции) – 2 балла.</p>
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других	Баллы (от 0 до 10)	

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	массовых мероприятиях		
2.5.1	Учащиеся приняли участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях, других массовых мероприятиях	Баллы (0; 5)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций. Учащиеся не приняли участие в мероприятиях – 0 баллов. Учащиеся приняли участие в мероприятиях – 5 баллов.
2.5.2	Учащиеся стали победителями (призерами, отмечены наградами, грамотами) конкурсов, олимпиад, выставок, смотров, спортивных мероприятий, других массовых мероприятий	Баллы (0; 5)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций. Учащиеся не стали победителями (призерами) конкурсов (мероприятий) – 0 баллов. Учащиеся стали победителями (призерами) конкурсов (мероприятий) – 5 баллов.
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)	
2.6.1	Наличие в организации учителя-логопеда (-ов)	Баллы (0; 2)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций. В организации нет учителя-логопеда (-ов) – 0 баллов. В организации есть учитель-логопед (-ы) – 2 балла.
2.6.2	Наличие в организации педагога-психолога (-ов)	Баллы (0; 2)	Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования)

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			<p>организаций.</p> <p>В организации нет педагога-психолога (-ов) – 0 баллов.</p> <p>В организации есть педагог-психолог (-и) – 2 балла.</p>
2.6.3	Наличие в организации социального педагога (-ов)	Баллы (0; 2)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций.</p> <p>В организации нет социального педагога (-ов) – 0 баллов.</p> <p>В организации есть социальный педагог (-и) – 2 балла.</p>
2.6.4	Наличие в организации медицинских работников	Баллы (0; 4)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций.</p> <p>В организации нет медицинских работников – 0 баллов.</p> <p>В организации есть медицинские работники – 4 балла.</p>
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (0; 10)	<p>Баллы выставляются на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации, и в публичных отчетах (и / или отчетах о результатах самообследования) организаций.</p>

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			<p>В организации нет условий для беспрепятственного доступа инвалидов – 0 баллов.</p> <p>В организации есть условия для беспрепятственного доступа инвалидов – 10 баллов.</p>
С	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций (осуществляющих образовательную деятельность), касающиеся их кадрового обеспечения<*>		
3.1	Удельный вес (доля) численности учителей, имеющих высшее педагогическое образование (ЧУвпо), в общей численности учителей (учителя-предметники, педагоги ДПО, тренеры и др.)	Проценты (от 0 до 100)	<p>Удельный вес (доля) вычисляется на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. В качестве дополнительного источника информации могут использоваться данные, содержащиеся в отчетах о результатах самообследования (и / или публичных докладах) организаций.</p> <p>$ЧУвпо = (\text{численность учителей, имеющих высшее педагогическое образование} / \text{общая численность учителей}) * 100\%$.</p>
3.2	Удельный вес (доля) численности учителей, имеющих высшую квалификационную категорию (ЧУвкк), в общей численности учителей (учителя-предметники, педагоги ДПО, тренеры и др.)	Проценты (от 0 до 100)	<p>Удельный вес (доля) вычисляется на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. В качестве дополнительного источника информации могут использоваться данные, содержащиеся в отчетах о результатах самообследования (и / или публичных докладах) организаций.</p> <p>$ЧУвкк = (\text{численность учителей, имеющих высшую квалификационную категорию} / \text{общая численность учителей}) * 100\%$.</p>

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
3.3	Удельный вес (доля) численности учителей, имеющих первую квалификационную категорию (ЧУпкк), в общей численности учителей (учителя-предметники, педагоги ДПО, тренеры и др.)	Проценты (от 0 до 100)	<p>Удельный вес (доля) вычисляется на основе сведений, содержащихся в формах федерального статистического наблюдения (ФСН) за деятельностью организации. В качестве дополнительного источника информации могут использоваться данные, содержащиеся в отчетах о результатах самообследования (и / или публичных докладах) организаций.</p> <p>ЧУпкк = (численность учителей, имеющих первую квалификационную категорию / общая численность учителей) * 100%.</p>
D	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников		
4.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	<p>Удельный вес (доля) вычисляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг.</p> <p>Удельный вес вычисляется как доля (%) количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со</p>

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			значением балла, равным или большим 5.
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Удельный вес (доля) вычисляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг. Удельный вес вычисляется как доля (%) количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла, равным или большим 5.
Е	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций		
5.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Удельный вес (доля) вычисляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг. Удельный вес вычисляется как доля (%) количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла, равным или большим 5.
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Удельный вес (доля) вычисляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг. Удельный вес вычисляется как доля (%) количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла, равным или большим 5.

№ в блоке	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
5.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Удельный вес (доля) вычисляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг. Удельный вес вычисляется как доля (%) количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла, равным или большим 5.

<*>Применимо для всех образовательных организаций.

<***>Применимо для общеобразовательных организаций, школ-интернатов, санаторных и специальных школ-интернатов.

Примечание – Показатели разработаны в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Приложение 2 – Перечень сведений об образовательной организации, которые должны быть представлены на ее официальном сайте в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации

(для всех образовательных организаций)

№	Показатели	Оценка
1) Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации		
1	Наличие специального раздела – «Сведения об образовательной организации»	
2	Информация в специальном разделе представлена в виде набора страниц и (или) иерархического списка и (или) ссылок на другие разделы сайта.	
3	Версия сайта для слабовидящих	
4	Дата создания образовательной организации	
5	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	
6	Место нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	
7	Режим и график работы	
8	Наименование структурных подразделений (органов управления)	
9	Места нахождения структурных подразделений	
10	Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)	
11	Устав образовательной организации	
12	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	
13	Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями)	
14	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	
15	Отчет о результатах самообследования (и / или публичный доклад)	
16	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний	
17	Реализуемые уровни образования	
18	Формы обучения	
19	Нормативные сроки обучения	
20	Описание образовательной программы с приложением ее копии	
21	Реализуемые образовательные программы с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	
22	Учебный план с приложением его копии	
23	Аннотация к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	
24	Календарный учебный график с приложением его копии	
25	Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	

№	Показатели	Оценка
26	О федеральных государственных образовательных стандартах с приложением их копий (или рабочих ссылок на них)	
27	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	
28	Объем образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.	
29	Численность обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	
30	Информация о порядке оказания платных образовательных услуг	
31	Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов	
32	Объекты для проведения практических занятий	
33	Библиотеки	
34	Объекты спорта	
35	Средства обучения и воспитания	
36	Условия питания и охраны здоровья обучающихся	
37	Доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям	
38	Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечивается доступ обучающихся	
39	Количество вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	
40	Трудоустройство выпускников	
2) Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации		
41	Наличие сведений о руководителе организации	1
42	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1
43	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	0,5
44	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	0,5
45	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
46	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
47	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
48	Наименование направления подготовки и (или) специальности (по	1

№	Показатели	Оценка
	диплому)	
49	Наличие сведений о квалификации (категории), ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
50	Наличие данных об общем стаже работы, стаже работы по специальности	0,5
51	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	0,5
52	Наличие данных о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	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		
	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией, в том числе:	
53	- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
54	- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
55	- с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
56	- наличие возможности внесения предложений (электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	4
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)		
57	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2
58	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2
59	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3
60	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3

Примечания:

1) Показатели составлены в соответствии с Приказом Рособнадзора от 29.05.2014 N 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» и Методическими рекомендациями Минобрнауки России по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

2) Оценка по пп. 1-40 выставляется по результатам мониторинга сайта образовательного учреждения. При наличии информации выставляется оценка «1», при отсутствии – «0». По результатам мониторинга сайта образовательного учреждения определяется процент наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются с округлением в пропорции к полученному проценту полноты и актуальности (например, 93% = 9,3 баллов).

3) Балльная оценка по пп. 41-60 выставляется по результатам мониторинга сайта образовательного учреждения. Количество баллов, которое может набрать организация по каждому пункту указано в пп. 41-60 Приложения 2.

Приложение 3

Инструментарий

Уважаемый участник образовательного процесса!

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

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Просим вас ответить на вопросы, Ваше мнение очень важно для нас!

Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

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

- полностью удовлетворен
- скорее удовлетворен
- не очень удовлетворен
- совсем не удовлетворен

2. Наличие сведений о педагогических работниках организации.

- полностью удовлетворен, информация полная
- скорее удовлетворен
- не очень удовлетворен
- совсем не удовлетворен

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.

- полностью удовлетворен
- скорее удовлетворен
- не очень удовлетворен
- совсем не удовлетворен

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

- полностью удовлетворен

- скорее удовлетворен
- не очень удовлетворен
- совсем не удовлетворен

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

- полностью удовлетворен, обеспечение на высоком уровне
- скорее удовлетворен, есть незначительные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки
- совсем не удовлетворен

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

- полностью удовлетворен, обеспечение на высоком уровне
- скорее удовлетворен, есть незначительные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки
- совсем не удовлетворен

7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

- полностью удовлетворен, обеспечение на высоком уровне
- скорее удовлетворен, есть незначительные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки
- совсем не удовлетворен

8. Наличие дополнительных образовательных программ.

- полностью удовлетворен, обеспечение на высоком уровне
- скорее удовлетворен, есть незначительные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки
- совсем не удовлетворен

9. 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.

- полностью удовлетворен, обеспечение на высоком уровне

- скорее удовлетворен, есть незначительные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки
- совсем не удовлетворен

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

- полностью удовлетворен, обеспечение на высоком уровне
- скорее удовлетворен, есть незначительные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки
- совсем не удовлетворен

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

- полностью удовлетворен, обеспечение на высоком уровне
- скорее удовлетворен, есть незначительные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки
- совсем не удовлетворен

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

12. Доброжелательность и вежливость работников.

- полностью удовлетворен, на высоком уровне
- скорее удовлетворен, есть несущественные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки
- совсем не удовлетворен

13. Компетентность работников.

- полностью удовлетворен
- скорее удовлетворен
- не очень удовлетворен
- совсем не удовлетворен

Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

14. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

- полностью удовлетворен, обеспечение на высоком уровне
- скорее удовлетворен, есть незначительные недостатки
- не очень удовлетворен, есть существенные недостатки

- совсем не удовлетворен

15. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

- полностью удовлетворен
- скорее удовлетворен
- не очень удовлетворен
- совсем не удовлетворен

16. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

- отлично, с готовностью рекомендую
- скорее рекомендую
- скорее не рекомендую
- не рекомендую

A. Ваш пол

- Женский
- Мужской

B. Ваш возраст

- 15-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 55+

C. Отметьте, пожалуйста, на предполагаемой шкале каким примерно был доход Вашей семьи в прошлом месяце

- 5000-10000
- 10001-15000
- 15001-20000
- 20001-30000

30000 и выше

Уважаемый педагог!

Если Вы работаете в образовательной организации, нам важно знать Ваше мнение о качестве ее деятельности.

Фамилию, имя и отчество в анкете указывать НЕ НУЖНО. Полученные ответы будут обработаны и проанализированы в обобщенном виде вместе с ответами других участников опроса.

Результаты опроса предназначены для совершенствования деятельности образовательных организаций.

Внимательно прочитайте вопросы. Выберите вариант ответа, с которым Вы согласны («галочка» или «+» в квадрате), по шкале: «неудовлетворительно», «плохо», «скорее плохо, чем хорошо», «скорее хорошо, чем плохо», «хорошо», «отлично».

Муниципальное образование

Образовательная организация

Пол

Возраст

№	Вопрос:	Варианты ответа	
		да	нет
1.	Пользуетесь ли Вы официальным сайтом организации?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>Как бы Вы оценили ... ?</i>		
2.	достаточность и актуальность информации об организации, размещенной на сайте	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	удобство навигации и дизайн сайта организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	достаточность информации о педагогических работниках, размещенной на сайте организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	наличие у организации на сайте различных форм доведения информации до родителей, обучающихся, социальных партнеров	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	наличие для Вас на сайте возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	доступность для Вас на сайте сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (жалоб, предложений, вопросов) в администрацию организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

№	Вопрос:	Варианты ответа
	<i>Как бы Вы оценили ... ?</i>	
8.	бытовые условия и санитарное состояние организации (территории, помещений, мебели, инвентаря)	☹ ☺ ☻
9.	Вашу удовлетворенность условиями труда (наличие кабинета, оборудования, освещенность, температурный режим, доступ в Интернет)	☹ ☺ ☻
10.	меры, принятые в организации для защиты от проникновения посторонних лиц	☹ ☺ ☻
11.	работу по оздоровлению обучающихся в организации	☹ ☺ ☻
12.	качество питания в организации	☹ ☺ ☻
13.	условия для индивидуальной работы с обучающимися в организации	☹ ☺ ☻
14.	режим работы организации (дни, время начала и окончания работы, продолжительность занятий)	☹ ☺ ☻
15.	возможность получения и качество дополнительных платных услуг в организации	☹ ☺ ☻
16.	поддержку в организации обучающихся, проявляющих повышенный интерес к творчеству или познанию окружающего мира	☹ ☺ ☻
17.	возможность получения обучающимися психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи в организации	☹ ☺ ☻
18.	условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	☹ ☺ ☻
19.	репутацию организации в микрорайоне (районе, городе)	☹ ☺ ☻
20.	организационные условия Вашей профессиональной деятельности (нагрузка, расписание, методическое сопровождение и т.д.)	☹ ☺ ☻
21.	эффективность системы мотивации в Вашей организации	☹ ☺ ☻
22.	уровень Вашего участия в управлении организацией	☹ ☺ ☻
23.	<i>Считаете ли Вы, что Ваше учреждение открыто для образовательных инноваций?</i>	☹ ☺ ☻
24.	<i>Готовы ли Вы к работе с детьми с ограниченными возможностями здоровья?</i>	☹ ☺ ☻
25.	<i>Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?</i>	☹ ☺ ☻

Приложение 4 – Типовая примерная структура итогового аналитического отчета по НОКО

Введение: 1) Цель и содержание НОКО; 2) Область применения; 3) Нормативные правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКО; 4) Сроки проведения НОКО; 5) Информационная база НОКО; 6) Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций; 7) Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности ОО).

1. Описание объектов НОК ОД (общая характеристика объектов НОКО)

2. Показатели открытости и доступности информации о деятельности образовательных организаций

3. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

4. Показатели кадрового обеспечения деятельности образовательных организаций

5. Описание выборки социологического опроса получателей образовательных услуг

6. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников образовательных организаций

7. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности образовательных организаций

8. Заключение (итоговая оценка)

Примечание – отдельные материалы отчета (в том числе, из введения) могут быть оформлены в виде приложений.