**Администрация Александровского муниципального района**

**Ставропольского края**

**Общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, качества оказания услуг организациями культуры в Александровском муниципальном районе**

**Отчет**

по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности (НОК ОД) организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Александровском муниципальном районе в 2017 году

**с. Александровское**

**2017 г.**

Введение

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012 г.  № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ   
 «Об образовании в Российской Федерации» (ст.95.2), Приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности», письмом «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций,…» (утверждено зам. министра образования и науки РФ А.Б. Повалко 1 апреля 2015 г.), письмом «Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (утверждено зам. министра образования и науки РФ А.Б. Повалко 15 сентября 2016 г.) в 2017 году проведена независимой оценки качества образовательной деятельности 27 муниципальных образовательных организаций Александровского района, из них: 22 – дошкольных образовательных учреждения, 5 – учреждений дополнительного образования.

В целях создания условий для проведения НОКОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Александровского района, сформирован общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, качества оказания услуг организациями культуры в Александровском муниципальном районе (постановление администрации Александровского муниципального района от 17 октября 2016г. № 520). Муниципальное казенное учреждение «Центр по обеспечению деятельности муниципальных образовательных учреждений» назначено организацией-оператором по сбору, обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (распоряжение Администрации Александровского муниципального района от 17 октября 2016г. № 189-р). Общественным советом по проведению НОКОД рассмотрены и утверждены методика проведения оценочных процедур, перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится НОКОД, техническое задание.

НОК ОД проводилась по двум основным направлениям:

1. изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте образовательных организаций;
2. сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг через анкетирование (социологическое исследование).

**1. Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности**

**Цель** проведения независимых оценочных процедур - стимулирование повышения качества деятельности образовательных организаций; предоставление участникам отношений в сфере образования объективной информации об уровне организации работы образовательных организаций на основе общедоступной информации.

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие **Задачи:**

оценить информационную открытость (доступность) деятельности образовательных организаций;

оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

оценить доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации;

оценить удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности организаций;

составить рейтинг образовательных организаций по результатам оценочных процедур;

довести результаты НОКОД образовательных организаций до руководителей организаций с целью принятия комплекса мер по совершенствованию деятельности организаций, подвергнутых независимой оценке;

довести результаты до учредителя образовательных организацией   
с целью принятия рекомендаций по совершенствованию деятельности образовательных организаций;

довести результаты независимой оценки до потребителей образовательных услуг и участников отношений в сфере образования.

**Объект** **исследования:** качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Александровского муниципального района и реализующих основные общеобразовательные программы. Перечень организаций, в отношении которых проводится НОКОД в 2017 году, представлен в Приложении 1.

**Методы исследования:** анализ информации на сайтах ОО;анкетирование обучающихся и их родителей (Приложение 2).

**Критерии** и **показатели** НОКОД образовательных организаций

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ (ст. 95.2) НОКОД организаций проводится по таким общим критериям как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Показатели, характеризующие общие критерии НОКОД организаций, утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

**Подведение итогов по исследованию:**

НОКОД проводится по 16 показателям, каждый показатель оценивается в баллах по шкале от 0 до 10.

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 заполняется работником организации - оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая 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.

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации - оператора, оценивается 11 первых показателей из 1-й 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

 (1)

где:

хт,i - значение т-го показателя по данным i- той анкеты, в баллах;

Nj — 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:

(2)

где

Xт но-11 ~среднее значение т-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;

oo\_11 .

Хт ~ - значение т-го показателя качества образовательной деятельности,

определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

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

 (3)

где

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

Nj— общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

 (4)

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

 (5)

где

Хmср\_11  и Хmср\_5 — значения т-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегральных показателей производиться общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг организаций.

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

Его расчет производится по формуле:

 (6)

где

R — число организаций, обследованных в районе;

Ykср инт  — среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя k-й организации, рассчитываемое по формуле:

 (7)

где

Yk инт  — значение интегрального показателя к-и организации, определенное по формуле (5).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг Yk инт  имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций.

Расчет показателей НОК ОД дошкольных образовательных учреждений и учреждений дополнительного образования, подведомственных отделу образования, проведен с использованием автоматизированной информационной системы «Региональная образовательная статистика» ИАС Аверс: Мониторинг.

Для выстраивания общего рейтинга ОО необходимо сложить баллы, полученные ОО по всем 5 критериям:

высокий – от 129 до 160 баллов;

выше среднего – от 97 до 128 баллов;

средний – от 64 до 96 баллов;

ниже среднего – от 32 до 63 баллов;

низкий – от 0 до 31 балла.

**Период проведения исследования**: апрель - май 2017 года.

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

Методом сбора информации по данному критерию является анализ официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, анкетирование респондентов. Анализ сайтов произведен в соответствии с документами:

Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

приказ Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки 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».

Показатели по Критерию 1:

1) полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

2) наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

3) доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

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

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы от 0 до 10, т. е. в целом, максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 40 баллов.

Результаты проведенного анализа сайтов общеобразовательных организаций Александровского района и анкетирования респондентов представлены в Таблице 1.

Таблица 1

Результаты оценки по критерию 1 «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ОО | Показатели (в баллах) | | | | Общий балл |
| Полнота и актуальность информации об организации и  её деятельности | Наличие сведений о педагогических работниках организации | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан |
| МДОУ «Детский сад №2 «Юбилейный» | 8 | 5,5 | 5,2 | 2,1 | **20,8** |
| МДОУ «Детский сад №3 «Аленушка» | 8,3 | 7,2 | 6,9 | 3,9 | **26,3** |
| МДОУ «Детский сад №4 «Березка» | 9,1 | 6,6 | 8 | 3,9 | **27,6** |
| МДОУ «Детский сад №5 «Ивушка» | 8,3 | 6,4 | 4,9 | 2,7 | **22,3** |
| МДОУ «Детский сад №7 «Светлячок» | 9,7 | 8,7 | 7,6 | 4,4 | **30,4** |
| МДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического развития детей №8 «Матрешка» | 9,8 | 8,3 | 7,7 | 4,7 | **30,5** |
| МДОУ «Деткий сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития детей №9 «Радуга» | 9,3 | 8,6 | 6 | 3,8 | **27,7** |
| МДОУ «Детский сад №10 «Буратино» | 7 | 7 | 6,9 | 3,7 | **24,6** |
| МДОУ «Детский сад №12 «Незабудка» | 7,7 | 5,8 | 5,7 | 3,6 | **22,8** |
| МДОУ «Детский сад №14 «Калинка» | 8,9 | 7,5 | 5,5 | 3,4 | **25,3** |
| МДОУ «Детский сад №15 «Малышок» | 9,5 | 8,1 | 7,3 | 4 | **28,9** |
| МДОУ «Детский сад №16 «Солнышко» | 8,6 | 5,6 | 5,5 | 3,2 | **22,9** |
| МДОУ «Детский сад №16а «Теремок» | 8,4 | 5,9 | 4,9 | 2,8 | **22** |
| МДОУ «Детский сад №17 «Солнышко» | 9,6 | 7 | 6,3 | 4,1 | **27** |
| МДОУ «Детский сад №18 «Тополек» | 7,8 | 6,7 | 5,6 | 3,4 | **23,5** |
| МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20 «Рябинушка» | 9,8 | 7,2 | 7,6 | 4,5 | **29,1** |
| МДОУ «Детский сад № 23 «Елочка» | 8,6 | 6,9 | 6,5 | 3,3 | **25,3** |
| МДОУ «Детский сад №29 «Золотой ключик» | 8,2 | 7,1 | 6,1 | 3,8 | **25,2** |
| МДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического развития воспитанников №31 «Ручеек» | 7,6 | 6,5 | 5,8 | 4,6 | **24,5** |
| МДОУ «Детский сад №32 «Колосок» | 8,4 | 6,6 | 5,8 | 3,8 | **24,6** |
| МДОУ «Детский сад №33 «Звездочка» | 9,6 | 9,2 | 6,6 | 4,6 | **30** |
| МДОУ «Детский сад №34 «Фиалка» | 8,2 | 6,2 | 5,9 | 3,6 | **23,9** |
| МКУ ДО «Центр детского творчества» | 8,4 | 8,4 | 5,2 | 4,2 | **26,2** |
| МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 9,4 | 9,3 | 6,8 | 3,8 | **29,3** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа» | 9,25 | 5 | 9,25 | 8,75 | **32,25** |
| МБУ ДО«Детская художественная школа» | 8,5 | 4,8 | 8,85 | 7,4 | **29,55** |
| МБУ ДО «Калиновская детско-юношеская спортивная школа» | 8,7 | 7,4 | 4,4 | 2,8 | **23,3** |
| **Средний балл по району** | **8,7** | **7** | **6,4** | **4** | **26,1** |
| **Максимальный балл** | **10** | **10** | **10** | **10** | **40** |

Таблица 2

Распределение ОО по уровням по критерию 1

«Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | Количество баллов, соответствующих уровню | Количество ОО,  достигших данного уровня |
| ВЫСОКИЙ | 30 - 40 | 4 |
| СРЕДНИЙ | 10 -29 | 23 |
| НИЗКИЙ | 0 - 09 | 0 |

Рис. 1. РейтингОО Александровского района по критерию 1 «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»

**Результаты** анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте ОО, выявил, что:

- на сайтах всех образовательных организаций размещена необходимая

информация;

- на официальных сайтах образовательных организаций имеется информация о педагогических работниках организации;

-существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте,

- ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

**Проблемные вопросы:**

Отсутствует обратная связь с потребителями образовательных услуг:

- отсутствует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

- ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

**3.** **Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

Методом сбора информации по данному критерию является анализ официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, анкетирование респондентов.

Показатели по Критерию 2:

1. материально-техническое и информационное обеспечение организации;
2. наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
3. условия для индивидуальной работы с обучающимися;
4. наличие дополнительных образовательных программ;
5. наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;
6. наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
7. наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы от 0 до 10, т. е. в целом, максимально возможный балл за комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составляет 70 баллов.

Результаты проведенного анализа сайтов общеобразовательных организаций Александровского района и анкетирования респондентов представлены в Таблице 1.

Таблица 3

Результаты оценки по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ОО | Показатели (в баллах) | | | | | | | Общий балл |
| материально-техническое и информационное обеспечение организации | наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | **у**словия для индивидуальной работы с обучающимися | наличие дополнительных образовательных программ | **н**аличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся | **н**аличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов |
| Детский сад №2 | 3,9 | 6,2 | 4 | 4,7 | 2,9 | 1,8 | 2,6 | 26,1 |
| Детский сад №3 | 5,4 | 6,4 | 6,1 | 5,3 | 6 | 3,8 | 4,1 | 37,1 |
| Детский сад №4 | 5,1 | 7,4 | 5,6 | 4,9 | 3,9 | 3,5 | 4,2 | 34,6 |
| Детский сад №5 | 3,6 | 5 | 4,7 | 4,4 | 3,7 | 2,7 | 3,4 | 27,5 |
| Детский сад №7 | 6,4 | 7,1 | 6,1 | 7,2 | 8,6 | 4,3 | 4,7 | 44,4 |
| Детский сад №8 | 7,8 | 7,7 | 7,2 | 6,3 | 6,7 | 8,7 | 7,1 | 51,5 |
| Деткий сад №9 | 6,2 | 7,8 | 5,2 | 6,2 | 4,7 | 3,8 | 4,1 | 38 |
| Детский сад №10 | 4,3 | 6 | 3,4 | 5,8 | 3,8 | 3,4 | 2,8 | 29,5 |
| Детский сад №12 | 5 | 7,3 | 5 | 4,7 | 3,4 | 3,1 | 2,1 | 30,6 |
| Детский сад №14 | 4,4 | 4,8 | 5,2 | 5,5 | 3,9 | 2,9 | 3 | 29,7 |
| Детский сад №15 | 5,1 | 6,5 | 5,9 | 5,3 | 4,2 | 4 | 4,2 | 35,2 |
| Детский сад №16 | 3,5 | 4,2 | 3,6 | 4,5 | 2,5 | 2,3 | 1,9 | 22,5 |
| Детский сад №16а | 3,4 | 5,2 | 4,7 | 4,7 | 2,8 | 2,5 | 2,6 | 25,9 |
| Детский сад №17 | 5,3 | 8,1 | 5,4 | 5,3 | 4,4 | 4,1 | 4,2 | 36,8 |
| Детский сад №18 | 4,6 | 5 | 4,9 | 4,7 | 3,7 | 3,5 | 3,3 | 29,7 |
| Детский сад № 20 | 6,2 | 6,6 | 8 | 7,2 | 8,7 | 8,7 | 7,8 | 53,2 |
| Детский сад № 23 | 4,7 | 5,1 | 4,4 | 4,9 | 2,9 | 3,4 | 2,2 | 27,6 |
| Детский сад №29 | 4,3 | 6,1 | 5,2 | 4,3 | 4,6 | 3,7 | 3,4 | 31,6 |
| Детский сад №31 | 5,3 | 6,3 | 5,9 | 5,2 | 3,8 | 7,6 | 4,4 | 38,5 |
| Детский сад №32 | 4 | 6,9 | 5,9 | 6,3 | 4,3 | 3,1 | 1,3 | 31,8 |
| Детский сад №33 | 6,6 | 8,3 | 8,1 | 7,2 | 6,8 | 6,7 | 5,9 | 49,6 |
| Детский сад №34 | 5,2 | 6,4 | 5,6 | 5,1 | 3,8 | 3,2 | 4 | 33,3 |
| ЦДТ | 3,4 | 0,1 | 4,1 | 6,9 | 5 | 5,1 | 5,1 | 29,7 |
| ДЮСШ | 3,8 | 4,1 | 4,9 | 4,4 | 8,7 | 3,6 | 4,1 | 33,6 |
| ДМШ | 6,5 | 0 | 7,43 | 5,25 | 6 | 3,5 | 6,5 | 35,18 |
| ДХШ | 3,05 | 0 | 5,4 | 4,5 | 4,7 | 2,7 | 6,2 | 26,55 |
| Калиновская ДЮСШ | 0 | 4,8 | 2,3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 13,1 |
| **Средний балл по району** | **4,7** | **5,5** | **5,3** | **5,3** | **4,7** | **4** | **4** | **33,4** |
| **Максимальный балл** | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** | **70** |

Таблица 4

Распределение ОО по уровням по Критерию 2

«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | Количество баллов, соответствующих уровню | Количество ОО,  достигших данного уровня |
| ВЫСОКИЙ | 51 - 70 |  |
| СРЕДНИЙ | 21 - 50 | 25 |
| НИЗКИЙ | 0 - 20 | 0 |

Рис. 2. РейтингОО Александровского района по Критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

**Результаты** по оценке комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**:**

- во всех дошкольных организациях района имеются спортплощадки, оборудованные медицинские кабинеты,

- созданы условия для сохранения и укрепления здоровья, используются дополнительные образовательные программы физкультурной направленности,

- созданы условия для развития творческих способностей и интересов воспитанников, включая их участие в конкурсах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

**Проблемные вопросы:**

- спортивные залы имеются в детских садах №№12,17,18,33;

- недостаточная оснащенность современными компьютерами, обеспеченность демонстрационным оборудованием;

- не все ОО имеют квалифицированных психологов;

- в дошкольных организациях отсутствуют специализированные комнаты по охране и укреплению здоровья, тренажерные залы;

- в большинстве дошкольных учреждений не организована логопедическая помощь детям;

- условия для обучения детей с ОВЗ созданы не в полном объеме.

**4.** **Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников**

Методом сбора информации по данному критерию является анализ анкет обучающихся и их родителей, согласно Приложению 2.

Показатели по Критерию 3:

1. доброжелательность и вежливость работников;
2. компетентность работников.

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы от 0 до 10, т. е. в целом, максимально возможный балл за доброжелательность, вежливость и компетентность работников, составляет 20 баллов.

Результаты и анкетирования респондентов представлены в Таблице 5.

Таблица 5

Результаты оценки по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование ОО | Показатели  (в баллах) | | Общий балл |
| доброжелательность и вежливость работников | компетентность работников |
| Детский сад №2 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №3 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №4 | 9,5 | 9,5 | 19 |
| Детский сад №5 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №7 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №8 | 10 | 10 | 20 |
| Деткий сад №9 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №10 | 9 | 9 | 18 |
| Детский сад №12 | 9,5 | 9,5 | 19 |
| Детский сад №14 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №15 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №16 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №16а | 9,5 | 9,5 | 19 |
| Детский сад №17 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №18 | 8 | 9 | 17 |
| Детский сад № 20 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад № 23 | 8,5 | 8,5 | 17 |
| Детский сад №29 | 8,5 | 8,5 | 17 |
| Детский сад №31 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №32 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №33 | 10 | 10 | 20 |
| Детский сад №34 | 10 | 10 | 20 |
| ЦДТ | **9** | **9** | **18** |
| ДЮСШ | 10 | 10 | **20** |
| ДМШ | 10 | 10 | **20** |
| ДХШ | **10** | **9,6** | **19,6** |
| Калиновская ДЮСШ | **8,9** | **8,4** | **17,3** |
| **Средний балл по району** | **9,7** | **9,7** | **19,3** |
| **Максимальный балл** | **10** | **10** | **20** |

Таблица 6

Распределение ОО по уровням по Критерию 3

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | Количество баллов, соответствующих уровню | Количество ОО,  достигших данного уровня |
| ВЫСОКИЙ | 16-20 | 27 |
| СРЕДНИЙ | 6-15 | 0 |
| НИЗКИЙ | 0 - 5 | 0 |

Рис. 1. РейтингОО Александровского района по Критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

**Результаты**  оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников:

- наибольший процент получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации демонстрируют респонденты детских садов №№2,3,5,7,8,9,14,15,16,17,20,31,32,33,34, Детско-юношеская спортивная школа и Детская музыкальная школа;

- наименьший процент получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации демонстрируют респонденты детских садов №№18,23,29.

**5.** **Критерий 4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации**

Методом сбора информации по данному критерию является анализ анкет обучающихся и их родителей, согласно Приложению 2.

Показатели по Критерию 4:

1. удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;
2. удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;
3. готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы от 0 до 10, т. е. в целом, максимально возможный балл за доброжелательность, вежливость и компетентность работников, составляет 40 баллов.

Результаты и анкетирования респондентов представлены в Таблице 7.

Таблица 7

Результаты оценки по критерию 4 «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ОО | Показатели (в баллах) | | | Общий балл |
| удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым |
| Детский сад №2 | 4 | 7,5 | 7,5 | **19** |
| Детский сад №3 | 9 | 10 | 10 | **29** |
| Детский сад №4 | 9 | 9 | 10 | **28** |
| Детский сад №5 | 4 | 10 | 9 | **23** |
| Детский сад №7 | 9 | 9 | 10 | **28** |
| Детский сад №8 | 10 | 10 | 10 | **30** |
| Деткий сад №9 | 9 | 9 | 10 | **28** |
| Детский сад №10 | 7 | 9 | 9 | **25** |
| Детский сад №12 | 10 | 10 | 9 | **29** |
| Детский сад №14 | 9 | 9 | 10 | **28** |
| Детский сад №15 | 7 | 7 | 7 | **21** |
| Детский сад №16 | 6 | 10 | 10 | **26** |
| Детский сад №16а | 8 | 9 | 8 | **25** |
| Детский сад №17 | **9** | **10** | **10** | **29** |
| Детский сад №18 | **8** | **8** | **9** | **25** |
| Детский сад № 20 | 10 | 10 | 10 | **30** |
| Детский сад № 23 | **8** | **8** | **8** | **24** |
| Детский сад №29 | **7** | **8** | **8** | **23** |
| Детский сад №31 | **9** | **10** | **10** | **29** |
| Детский сад №32 | **5** | **10** | **10** | **25** |
| Детский сад №33 | 10 | 10 | 10 | **30** |
| Детский сад №34 | **9** | **9** | **9** | **27** |
| ЦДТ | **8** | **9** | **9** | **26** |
| ДЮСШ | **9** | **10** | **10** | **29** |
| ДМШ | **8,6** | **10** | **10** | **28,6** |
| ДХШ | **8,8** | **10** | **10** | **28,8** |
| Калиновская ДЮСШ | **4,5** | **7,5** | **9** | **21** |
| **Средний балл по району** | **7,9** | **9,2** | **9,3** | **26,4** |
| **Максимальный балл** | **10** | **10** | **10** | **30** |

Таблица 8

Распределение ОО по уровням по Критерию 4

«Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | Количество баллов, соответствующих уровню | Количество ОО,  достигших данного уровня |
| ВЫСОКИЙ | 26-30 | 17 |
| СРЕДНИЙ | 5-25 | 10 |
| НИЗКИЙ | 0 - 5 | 0 |

Рис. 1. РейтингОО Александровского района по Критерию 4 «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»

**Результаты** по оценкепоказателей, характеризующих общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации:

- наибольший процент получателей образовательных услуг, положительно оценивающих материально-техническое обеспечение ОО, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг и готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, в детских садах №№8,20,33.

- наименьший процент получателей образовательных услуг, положительно оценивающих материально-техническое обеспечение ОО, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг и готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, в детских садах №2, №15, Калиновской ДЮСШ.

**6.** **Общие итоги независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций**

Количественные результаты независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций имеют шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций.

Для выстраивания общего рейтинга ОО необходимо сложить баллы, полученные ОО по всем 4 критериям:

высокий – от 129 до 160 баллов;

выше среднего – от 97 до 128 баллов;

средний – от 64 до 96 баллов;

ниже среднего – от 32 до 63 баллов;

низкий – от 0 до 31 балла.

Общие результаты независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Александровского района представлены в Таблице 9.

Таблица 9

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций Александровского района

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ОО | Критерии (в баллах) | | | | Общий балл |
| 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте | 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | 4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации |
| Детский сад №2 | 20,8 | 26,1 | 20 | 19 | **85,9** |
| Детский сад №3 | 26,3 | 37,1 | 20 | 29 | **112,4** |
| Детский сад №4 | 27,6 | 34,6 | 19 | 28 | **109,2** |
| Детский сад №5 | 22,3 | 27,5 | 20 | 23 | **92,8** |
| Детский сад №7 | 30,4 | 44,4 | 20 | 28 | **122,8** |
| Детский сад №8 | 30,5 | 51,5 | 20 | 30 | **132** |
| Деткий сад №9 | 27,7 | 38 | 20 | 28 | **113,7** |
| Детский сад №10 | 24,6 | 29,5 | 18 | 25 | **97,1** |
| Детский сад №12 | 22,8 | 30,6 | 19 | 29 | **101,4** |
| Детский сад №14 | 25,3 | 29,7 | 20 | 28 | **103** |
| Детский сад №15 | 28,9 | 35,2 | 20 | 21 | **105,1** |
| Детский сад №16 | 22,9 | 22,5 | 20 | 26 | **91,4** |
| Детский сад №16а | 22 | 25,9 | 19 | 25 | **91,9** |
| Детский сад №17 | 27 | 36,8 | 20 | 29 | **112,8** |
| Детский сад №18 | 23,5 | 29,7 | 17 | 25 | **95,2** |
| Детский сад № 20 | 29,1 | 53,2 | 20 | 30 | **132,3** |
| Детский сад № 23 | 25,3 | 27,6 | 17 | 24 | **93,9** |
| Детский сад №29 | 25,2 | 31,6 | 17 | 23 | **96,8** |
| Детский сад №31 | 24,5 | 38,5 | 20 | 29 | **112** |
| Детский сад №32 | 24,6 | 31,8 | 20 | 25 | **101,4** |
| Детский сад №33 | 30 | 49,6 | 20 | 30 | **129,6** |
| Детский сад №34 | 23,9 | 33,3 | 20 | 27 | **104,2** |
| ЦДТ | 26,2 | 29,7 | 18 | 26 | **99,9** |
| ДЮСШ | 29,3 | 33,6 | 20 | 29 | **111,9** |
| ДМШ | 32,25 | 35,18 | 20 | 28,6 | **116,03** |
| ДХШ | 29,55 | 26,55 | 19,6 | 28,8 | **104,5** |
| Калиновская ДЮСШ | 23,3 | 13,1 | 17,3 | 21 | **74,7** |
| **Средний балл по району** | 26 | 33,4 | 19,3 | 26,5 | **105,3** |
| **Максимальный балл** | 40 | 70 | 20 | 30 | **160** |

Таблица 10

Результаты общего рейтинга общеобразовательных организаций Александровского района по независимой оценке качества образовательной деятельности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | Количество баллов, соответствующих уровню | Количество ОО,  достигших данного уровня |
| ВЫСОКИЙ | 129-160 | 3 |
| ВЫШЕ СРЕДНЕГО | 97-128 | 16 |
| СРЕДНИЙ | 64-96 | 8 |
| НИЖЕ СРЕДНЕГО | 32-63 | 0 |
| НИЗКИЙ | 0-31 | 0 |

Рис. 1. Результаты общего рейтинга общеобразовательных организаций Александровского района по независимой оценке качества образовательной деятельности

Результаты рейтинга независимой оценкикачества оказания услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями Александровского муниципального района Ставропольского края

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место | Наименование ОО | Общий балл |
| ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ | | |
| 1 | Детский сад № 20 | **132,3** |
| 2 | Детский сад №8 | **132** |
| 3 | Детский сад №33 | **129,6** |
| УРОВЕНЬ ВЫШЕ СРЕДНЕГО | | |
| 4 | Детский сад №7 | **122,8** |
| 5 | ДМШ | **116,03** |
| 6 | Деткий сад №9 | **113,7** |
| 7 | Детский сад №17 | **112,8** |
| 8 | Детский сад №3 | **112,4** |
| 9 | Детский сад №31 | **112** |
| 10 | ДЮСШ | **111,9** |
| 11 | Детский сад №4 | **109,2** |
| 12 | Детский сад №15 | **105,1** |
| 13 | ДХШ | **104,5** |
| 14 | Детский сад №34 | **104,2** |
| 15 | Детский сад №14 | **103** |
| 16 | Детский сад №12 | **101,4** |
| 17 | Детский сад №32 | **101,4** |
| 18 | ЦДТ | **99,9** |
| 19 | Детский сад №10 | **97,1** |
| СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ | | |
| 20 | Детский сад №29 | **96,8** |
| 21 | Детский сад №18 | **95,2** |
| 22 | Детский сад № 23 | **93,9** |
| 23 | Детский сад №5 | **92,8** |
| 24 | Детский сад №16а | **91,9** |
| 25 | Детский сад №16 | **91,4** |
| 26 | Детский сад №2 | **85,9** |
| 27 | Калиновская ДЮСШ | **74,7** |

Использование результатов НОКОД позволит объективно отразить состояние образования в Александровском районе, предоставить потребителям образовательных услуг достоверную информацию о состоянии образовательной деятельности в ОО района, стимулировать ОО к принятию мер по повышению качества услуг и удовлетворенности потребителей.

**Выводы:**

1. Содержание сайтов образовательных организаций не в полной мере соответствует требованиям действующего законодательства. Основные сведения об образовательной организации размещены на сайтах всех ОО.

2. В дошкольных организациях района имеются спортплощадки, оборудованные медицинские кабинеты; созданы условия для сохранения и укрепления здоровья, используются дополнительные образовательные программы физкультурной направленности.

3. Результаты независимой оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников, а также удовлетворенности качеством оказания услуг свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательными услугами.

**Предложения по повышению открытости и доступности информации об образовательной организации:**

- привести официальные сайты в соответствие с действующим законодательством;

- вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры родителей;

- обеспечить доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов, наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

- обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг,

- дошкольным организациям №№ 3,10,12,18,20,31,32,34 обеспечить доступ к порядку приема в образовательную организацию, обучения, отчисления.

**Предложения по повышению комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:**

- проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций;

- продолжить работу по созданию условия для обучения детей с ОВЗ;

- для дошкольных организаций №№ 2,3,4,5,7,8,9,10,14,15,16,16,20,23, 29,31,32,34 рассмотреть вопрос о возможности открытия в дошкольной организации спортивного зала;

- дошкольным организациям №№ 2,4,10,12,15,14,15,6,16а,17,18,23,31 разместить информацию о возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах и т.д.

**Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников ОО:**

- довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций;

- разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

**Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг:**

- использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций, и принятие комплекса мер по их устранению.

Приложение 1

**Перечень организаций Александровского муниципального района, осуществляющих образовательную деятельность,**

**в отношении которых проведена независимая оценка качества образовательной деятельности в 2017 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п\п | Полное наименование | ИНН |
| 1. **Образовательные организации, подведомственные отделу образования** | | |
| 1 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 «Юбилейный» | 2601004902 |
| 2 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 «Аленушка» | 2601005085 |
| 3 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №4 «Березка» | 2601005053 |
| 4 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 «Ивушка» | 2601005046 |
| 5 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №7 «Светлячок» | 2601004959 |
| 6 | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического развития детей №8 «Матрешка» | 2601800076 |
| 7 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Деткий сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития детей №9 «Радуга» | 2601800277 |
| 8 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №10 «Буратино» | 2601004927 |
| 9 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №12 «Незабудка» | 2601008505 |
| 10 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №14 «Калинка» | 2601005039 |
| 11 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №15 «Малышок» | 2601004934 |
| 12 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №16 «Солнышко» | 2601008463 |
| 13 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №16а «Теремок» | 2601008512 |
| 14 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №17 «Солнышко» | 2601005014 |
| 15 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №18 «Тополек» | 2601005007 |
| 16 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 20 «Рябинушка» | 2601004998 |
| 17 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 23 «Елочка» | 2601008470 |
| 18 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №29 «Золотой ключик» | 2601004941 |
| 19 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического развития воспитанников №31 «Ручеек» | 2601004966 |
| 20 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №32 «Колосок» | 2601005021 |
| 21 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №33 «Звездочка» | 2601005060 |
| 22 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №34 «Фиалка» | 2601004910 |
| 23 | Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» | 2601004878 |
| 24 | Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» | 2601005078 |
| 1. **Образовательные организации, подведомственные отделу культуры** | | |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» Александровского муниципального района | 2601004564 |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» Александровского муниципального района | 2601004860 |
| 1. **Образовательные организации, подведомственные отделу**   **физической культуры и спорта** | | |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Калиновская детско-юношеская спортивная школа» | 2601003296 |

Приложение 2

Количество респондентов, принявших участие в анкетировании

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п\п | Полное наименование | Количество респондентов |
| 1 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 «Юбилейный» | 39 |
| 2 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 «Аленушка» | 35 |
| 3 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №4 «Березка» | 35 |
| 4 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 «Ивушка» | 32 |
| 5 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №7 «Светлячок» | 55 |
| 6 | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического развития детей №8 «Матрешка» | 82 |
| 7 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Деткий сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития детей №9 «Радуга» | 47 |
| 8 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №10 «Буратино» | 37 |
| 9 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №12 «Незабудка» | 87 |
| 10 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №14 «Калинка» | 45 |
| 11 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №15 «Малышок» | 21 |
| 12 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №16 «Солнышко» | 52 |
| 13 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №16а «Теремок» | 29 |
| 14 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №17 «Солнышко» | 48 |
| 15 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №18 «Тополек» | 66 |
| 16 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 20 «Рябинушка» | 203 |
| 17 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 23 «Елочка» | 33 |
| 18 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №29 «Золотой ключик» | 13 |
| 19 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического развития воспитанников №31 «Ручеек» | 59 |
| 20 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №32 «Колосок» | 28 |
| 21 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №33 «Звездочка» | 108 |
| 22 | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №34 «Фиалка» | 36 |
| 23 | Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» | 303 |
| 24 | Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» | 253 |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» Александровского муниципального района |  |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» Александровского муниципального района |  |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Калиновская детско-юношеская спортивная школа» | 149 |