

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**  
**о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности**  
**организаций, осуществляющих образовательную деятельность на**  
**территории Москаленского муниципального района Омской области**  
**(НОКОДО)**  
*(2017 год)*

**1.1. Общая характеристика независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Москаленского муниципального района Омской области**

Независимая оценка осуществлялась в соответствии со следующей нормативной базой:

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

2. Федеральный закон от 21.07.2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

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

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 г. №582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 г. №662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

6. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. №487-р о плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы;

7. Приказ Минобрнауки России от 13.08.2013 г. №951 «О создании рабочей группы по реализации плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. №487-р»;

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

9. Методические рекомендации Минобрнауки России по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утверждённые Заместителем

Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Пovalко 01.04.2015 г. (письмо Минобрнауки России органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим государственное управление в сфере образования, от 03.04.2015 г. №АП-512/02);

10. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы».

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – независимая оценка, НОКОДО, ОО), а именно:

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

При проведении независимой оценки были использованы методические рекомендации «Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». – Омск: БОУ ДПО «ИРООО», 2015 г.

### **Что такое НОКОДО?**

НОКОДО – это оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы на основе общедоступной информации и улучшения информативности потребителей о качестве работы образовательных организаций через:

- привлечение к оценке качества образования общественных и общественно–профессиональных организаций, негосударственных, автономных некоммерческих организаций, отдельных физических лиц в качестве экспертов, специализирующихся на вопросах оценки качества образования;
- координацию действий федеральных и региональных органов исполнительной власти, негосударственных структур, общественных, общественно–профессиональных организаций по повышению качества условий образовательного процесса;
- мероприятия по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

### **С какой целью проводится НОКОДО?**

«Независимая оценка качества образовательной деятельности организацией, осуществляющих образовательную деятельность (далее – образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях

предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации»

Процедуры НОКОДО осуществляется с целью повышения качества предоставляемых образовательных услуг. Они призваны способствовать:

- развитию конкурентной среды в системе образования;
- популяризации подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;
- сохранению и развитию при сохранении единого образовательного пространства разнообразия образовательных программ.

### **Какие проблемы призвана решить НОКОДО?**

1. «Будет сформирована с участием общественности независимая система оценки качества работы образовательных организаций, включая ведение публичных рейтингов их деятельности».

2. «..... проблемой является зависимость оценки качества от устаревшего содержания образования и устаревших организационных структур. С этим же связаны ориентация оценки качества на легко оцениваемые параметры и слабые возможности оценки недостаточно формальных результатов и характеристик».

3. «Еще одной проблемой является не вполне современная культура использования данных об оценке качества потребителями образовательных услуг».

4. «Система оценки качества должна опираться не только и не столько на централизованные проверки и контроль, сколько на открытость, прозрачность всей системы образования и отдельных организаций. Сегодня система не преодолела информационную закрытость, непрозрачность для потребителя. Введение различных инструментов и процедур оценки качества на всех уровнях образования должно сопровождаться повышением информационной прозрачности деятельности системы образования, развитием механизмов обратной связи».

5. «Чтобы адекватно использовать информацию об оценке качества не только сотрудниками системы образования, но и родителями, и самими обучающимися, необходимо преодолеть «усредненность» существующих подходов, обеспечить индивидуализацию оценки, учет многообразия образовательных результатов».

6. «Развитие форм и содержания оценки качества приведет к росту информации о системе образования и, как следствие, к обострению проблемы адекватного использования этой информации для принятия управленческих и политических решений».

7. «Необходимо отметить, что вовлеченность семей и местного сообщества в образование – важнейший ресурс его функционирования и развития».

## **1.2. Цели и задачи независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Москаленского муниципального района Омской области**

### ***Цели*** независимой оценки:

- 1) Улучшение информированности потребителей о качестве работы ОО;
- 2) Установление диалога между ОО и гражданами-потребителями услуг;
- 3) Повышение качества предоставления услуг в сфере образования.

### ***Задачи*** независимой оценки:

- 1) Выявление и анализ практики предоставления образовательных услуг в муниципальной системе образования.
- 2) Сбор сведений от потребителей образовательных услуг о практике получения данных услуг.
- 3) Выявление соответствия предоставления информации на официальном сайте ОО критериям полноты, актуальности, доступности для родителей (законных представителей) и иных заинтересованных граждан.
- 4) Интерпретация и оценка полученных данных, построение рэнкингов и рейтингов.
- 5) Формирование предложений по повышению качества работы ОО.

## **1.3. Объекты независимой оценки ОО**

Независимая оценка проводилась в отношении следующих ОО:

### ***Общеобразовательные организации:***

1. МБОУ «Алексеевская СОШ»;
2. МБОУ «Гвоздевская СОШ»;
3. МБОУ «Ивановская СОШ»;
4. МБОУ «Ильичевская СОШ»;
5. МБОУ «Краснознаменская СОШ»;
6. МБОУ «Москаленская ОЗСОШ»;
7. МБОУ «Новоцарицынская СОШ»;
8. МБОУ «Роднодолинская СОШ»;
9. МБОУ «Тумановская СОШ»;
10. МБОУ «Шевченковская СОШ»;
11. МБОУ «Элитовская СОШ»;
12. МБОУ «Жанаульская ООШ»;
13. МБОУ «Кзыл-Агашская ООШ»;
14. МБОУ «Миролюбовская ООШ»;
15. МБОУ «Подбельская ООШ»;
16. МБОУ «Селивановская ООШ»;

### **Дошкольные образовательные организации:**

1. МБДОУ детский сад «Огонек»;
2. МБДОУ детский сад «Радость»;
3. МБДОУ детский сад «Родничок»;

4. МБДОУ детский сад «Солнышко»;
5. МБДОУ детский сад «Тополек»;

**Организации дополнительного образования:**

1. МБОУ ДО «Москаленский ЦДО»;

**Организации культуры, осуществляющие образовательную деятельность:**

1. МКУ ДО «Звездинская ДШИ»;
2. МКУ ДО «Москаленская ДШИ им. Зонова И.Н.»;
3. МКУ ДО «Москаленская ДХШ»;
4. МКУ ДО «Элитовская ДШИ»;

#### **1.4. Критерии НОКОДО**

Независимая оценка по организации взаимодействия с гражданами в местах предоставления образовательных услуг проводилась по четырем блокам критериев (указаны в п. 1.1.).

Исследование данных групп критериев дает достаточные основания для оценки практики предоставления образовательных услуг, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг ОО, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

#### **1.5. Инструментарий исследования**

Данные о практике предоставления образовательных услуг в образовательных организациях района получены с помощью следующих методов исследования:

- *контент – анализ* – для объективного изучения текстов с целью исследования социальных процессов (объектов, явлений), которые эти тексты представляют (анализ информации на сайте, информационных стендах, табличках на предмет оценки открытости и доступности информации об ОО);
- *включенное наблюдение* – для погружения в среду ОО и прямой регистрации в ней фактов и событий (наблюдение на территории и внутри здания на предмет оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность);
- *эксперимент «Контрольная закупка»* - для изучения поведения сотрудников ОО в условиях искусственно созданной квазиреальной ситуации (оценка открытости и доступности информации об ОО, осуществляющих образовательную деятельность);
- *анкетирование* – для выявления позиций, мнений потребителей (оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников ОО, и удовлетворенности качеством образовательной деятельности ОО).

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года №273 «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 года №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» ОО должна формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым, обеспечивая информационную открытость ОО.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- **608** индивидуальных интервью родителей (законных представителей) в местах предоставления услуг;
- **26** экспериментов «Контрольная закупка»;
- натурные наблюдения в местах предоставления услуг (**26**) по 7 показателям: материально-техническое и информационное обеспечение ОО; условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников); условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанниками); наличие дополнительных образовательных программ; возможность развития способностей и интересов обучающихся (воспитанников); возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам); условия организации обучения и воспитания обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Оценку проводили **7 экспертов (членов Общественного совета)**: представители ветеранов педагогического труда, Москаленского центра по работе с детьми и молодежью, Москаленского филиала ГПОО «ГТРК-Омск», Москаленской районной библиотеки.

Исследование интернет-сайтов ОО проводилось посредством сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества и полноты ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей интернет-сайта.

## 1. Результаты по итогам оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

Для оценки степени открытости и доступности информации об ОО использовались метод контент-анализа с применением оценочного листа и эксперимент «Контрольная закупка» с заполнением рабочей карты.

Метод контент-анализа применялся по следующим показателям критерия «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»:

*1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».*

*1.2. Наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках ОО.*

При наличии сайта максимальное количество баллов, набранное ОО по данным показателям, равно **20**.

Эксперимент «Контрольная закупка» применялся для исследования параметров:

*1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.*

*1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).*

Максимальное количество баллов в рамках «Контрольной закупки» - **20**.

Исследование *интернет-сайтов* ОО осуществляли **5** экспертов методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать достаточную степень открытости и доступности информации об ОО, так как в целом по всем организациям, участвовавшим в проведении независимой оценки, среднее количество баллов 16,1 из **20 возможных**.

*Таблица результатов по итогам оценки открытости и доступности информации, предоставляемой ОО на официальном сайте*

Наименование ОО	1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»				1.2. Наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках организации		Итого – макс 20 баллов
	Полнота представленной информации об ОО на официальном сайте	Полнота представленной информации об условиях обучения в ОО	Полнота представленной информации об образовательных услугах ОО	Актуальность информации на официальном сайте	Наличие сведений об административном составе ОО	Наличие сведений о педагогическом составе ОО	
<b>Общеобразовательные организации</b>							
<b>МБОУ «Алексеевская СОШ»</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>19 (95%)</b>
МБОУ «Гвоздевская СОШ»	3	1	2	2	5	5	18 (90%)
МБОУ «Ивановская СОШ»	3	1	3	2	1	0	10 (50%)
МБОУ «Ильичевская СОШ»	3	1	2	1	5	5	17 (85%)
МБОУ «Краснознаменская СОШ»	3	0	3	2	1	5	14 (70%)
<b>МБОУ «Москаленская ОЗСОШ»</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20 (100%)</b>
<b>МБОУ «Новоцарицынская СОШ»</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20 (100%)</b>
<b>МБОУ «Роднодолинская СОШ»</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20 (100%)</b>
МБОУ «Тумановская СОШ»	3	1	3	1	5	4	17 (85%)
МБОУ «Шевченковская СОШ»	2	1	2	2	5	5	17 (85%)
<b>МБОУ «Элитовская СОШ»</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20 (100%)</b>
МБОУ «Жанаульская ООШ»	3	1	2	2	5	5	18 (90%)
<b>МБОУ «Кзыл-Агашская ООШ»</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>19 (95%)</b>
<b>МБОУ «Миролюбовская ООШ»</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20 (100%)</b>
МБОУ «Подбельская ООШ»	3	1	2	2	5	5	18 (90%)
МБОУ «Селивановская ООШ»	3	1	2	2	5	5	18 (90%)



<i>Дошкольные образовательные организации</i>							
МБДОУ детский сад «Огонек»	2	2	2	2	5	5	18 (90%)
МБДОУ детский сад «Радость»	2	0	2	1	4	5	14 (70%)
МБДОУ детский сад «Родничок»	2	0	2	2	3	3	12 (60%)
МБДОУ детский сад «Солнышко»	2	1	3	2	3	4	15 (75%)
МБДОУ детский сад «Тополек»	2	1	3	2	5	5	18 (90%)
<i>Организация дополнительного образования</i>							
МБОУ ДО «Москаленский ЦДО»	3	1	3	2	1	5	15 (75%)
<i>Организации культуры</i>							
МКУ ДО «Звездинская ДШИ»	1	0	0	0	1	0	2 (10%)
МКУ ДО «Москаленская ДШИ им. Зюнова И.Н.»	2	1	1	1	5	5	15 (75%)
<b>МКУ ДО «Москаленская ДХШ»</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>19 (95%)</b>
МКУ ДО «Элитовская ДШИ»	1	0	0	1	0	0	2 (10%)

По показателям 1.1. и 1.2. отмечается, что *практически* на всех сайтах ОО в наличии следующая информация:

- местонахождение (адрес) образовательной организации;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (копии Устава; свидетельства о лицензировании, о государственной аккредитации) (*не полные данные на сайте Шевченковской СОШ*);
- наличие календарного учебного графика (режим работы, продолжительность учебного года, каникулы, сроки проведения промежуточной аттестации, расписание занятий, кружков) (*кроме сайтов: Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н., Элитовской ДШИ*);
- наличие информации о материально-технических условиях ОО (*отсутствует информация на сайтах Краснознаменной СОШ», детского сада «Радость» и детского сада Родничок»*);
- наличие информации об образовательных программах ОО (*отсутствует информация на сайтах детского сада «Радость» и детского сада Родничок»*);
- наличие информации о платных образовательных услугах (*кроме сайтов: Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н., Элитовской ДШИ*);
- обновление информации на сайтах ОО осуществляется не реже 1 раза в две недели (*кроме сайтов: Алексеевской СОШ, Ильичевской СОШ, Тумановской СОШ и детского сада «Радость», Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н. и Элитовская ДШИ*);
- наличие информации об ОО на официальном сайте ГМУ в сети "Интернет" [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сведения об административном и педагогическом составе ОО (неполные данные на сайтах Ивановской СОШ, Краснознаменской СОШ, Тумановской СОШ, детского сада «Радость», детского сада «Родничок», детского сада «Солнышко» и Москаленского ЦДО).

К основным информационным **дефицитам** по вышеуказанным показателям можно отнести:

- отсутствие информация об организации питания в ОО – Гвоздевская СОШ, Ивановская СОШ, Ильичевская СОШ, Краснознаменская СОШ, Тумановская СОШ, Шевченковская СОШ, Жанаульская ООШ, Кзыл-Агашская ООШ, Подбельская ООШ, Селивановская ООШ, детский сад «Радость», детский сад «Родничок», детский сад «Солнышко», детский сад «Тополек».

- отсутствует информация об условиях приема в ОО – Гвоздевская СОШ, Ильичевская СОШ, Шевченковская СОШ, Жанаульская ООШ, Подбельская ООШ, Селивановская СОШ, детский сад «Огонек», Звездинская ДШИ, Москаленская ДШИ им. Зюнова И.Н., Элитовская ДШИ.

- отсутствует сведения об административном и педагогическом составе на сайтах: Ивановской СОШ, Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н., Элитовской ДШИ.

Рейтинг ОО по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт) представлен в **Диаграммах 1 – 3**.

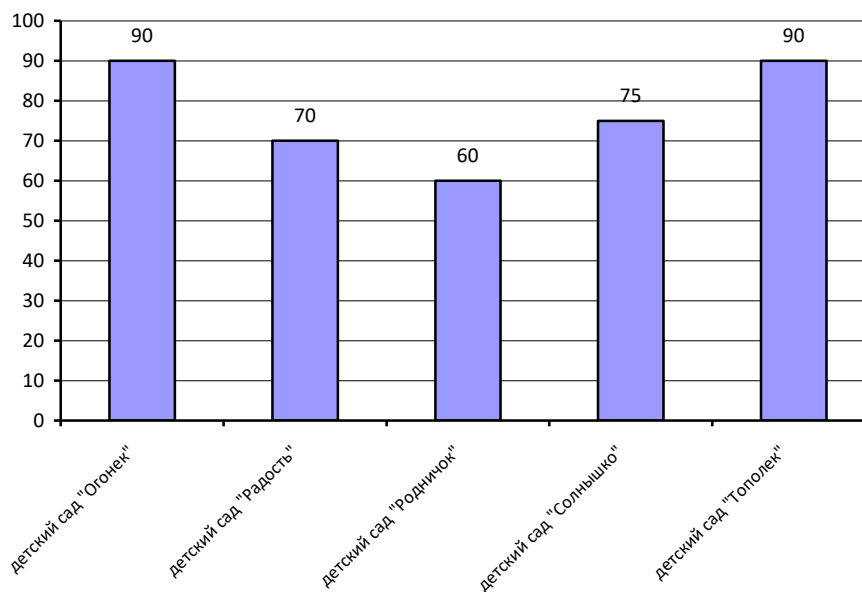
Диаграмма 1.



Средний результат по всем критериям **общеобразовательных организаций** составил **89,1%** (среднее количество баллов **17,8**).

Диаграмма 2.

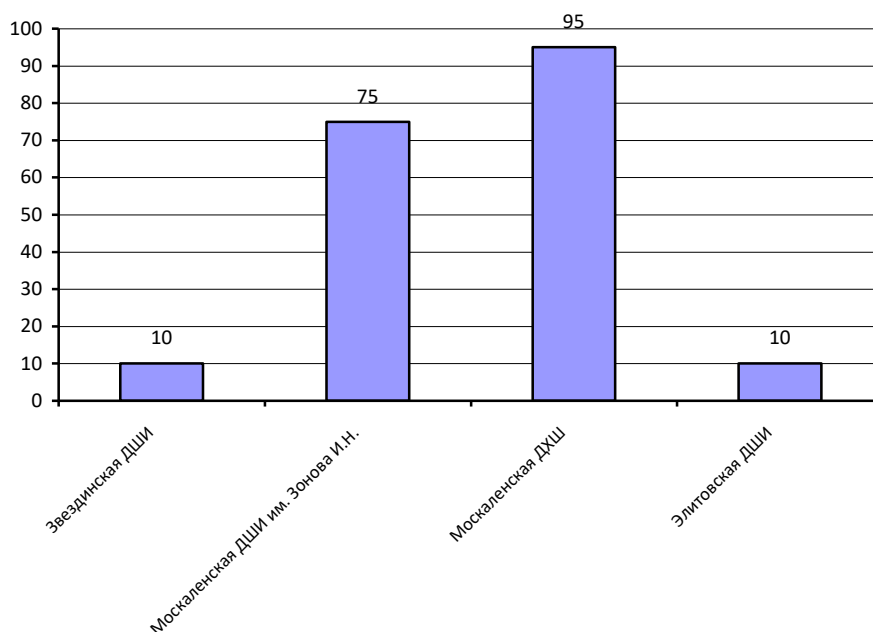
**Дошкольные образовательные организации**



Средний результат по всем критериям дошкольных образовательных организаций составил **77,0%** (среднее количество баллов **15,4**)

Диаграмма 3.

**Организации культуры, осуществляющие образовательную деятельность**



Средний результат по всем критериям организаций культуры, осуществляющие образовательную деятельность составил **47,5%** (среднее количество баллов **9,5**).

Результат по всем критериям организации дополнительного образования составил **75,0%** (количество баллов **15,0**).

Для оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников ОО, доступности взаимодействия образовательных организаций с получателями образовательных услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступающих в образовательную организацию, применялся метод «Контрольная закупка».

Независимая оценка по показателям **1.3.** «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, представленных на официальных сайтах ОО в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы ОО» и **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 ОО), выявила как положительные результаты, так и определенные недостатки.

Эксперты отмечают, что в целом в ОО созданы условия для оказания **информационных услуг по телефону:**

- номера телефонов соответствуют спискам, представленным на сайте ОО (кроме Москаленской ДХШ);
- время дозвона до 9 секунд (3 гудка);
- переадресаций на другой номер не наблюдалось;
- обеспечена доступность сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг по телефону (100%): в Ивановской СОШ, Ильичевской СОШ, Тумановской СОШ, Шевченковской СОШ, Элитовской СОШ, Миролобовской ООШ, Селивановской ООШ, Детском саду «Огонек», детском саду «Родничок», детском саду «Тополек».

Вместе с тем, эксперты отмечают **следующие недостатки:**

- время дозвона более 9 секунд (3 гудка) – Элитовской СОШ, Миролобовской ООШ, Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н. и Москаленской ДХШ.
- не точный ответ о дне, часах, условиях приема граждан, был дан в Гвоздевской СОШ, Краснознаменской СОШ, Москаленской ОЗСОШ, Новоцарицынской СОШ, Роднодолинской СОШ, Жанаульской ООШ, Кзыл-Агашской ООШ, Подбельской ООШ, детском саду «Радость», Москаленском ЦДО, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н. и Москаленской ДХШ.
- нормы делового этикета (в плане приветствия, представления образовательной организации и ФИО принявшего звонок) не соблюдаются в Гвоздевской СОШ, Краснознаменской СОШ, Новоцарицынской СОШ, Роднодолинской СОШ, Подбельской ООШ, детском саду «Радость» и детском саду «Солнышко» и Москаленской ДХШ;
- отсутствовала доброжелательность в тоне собеседника из Алексеевской СОШ, Гвоздевской СОШ, Краснознаменской СОШ, Новоцарицынской СОШ, Роднодолинской СОШ, Подбельской ООШ и детского сада «Радость» и Москаленской ДХШ;
- корректно ответить на уточняющие вопросы потребителя не смогли собеседники из: Алексеевской СОШ, Гвоздевской СОШ, Краснознаменской

*СОШ, Новоцарицынской СОШ, Роднодолинской СОШ, Подбельской ООШ и и Москаленской ДХШ;*

- приватность не присутствовала в процессе разговора по телефону с *Новоцарицынской СОШ, Роднодолинской СОШ, Подбельской ООШ и Москаленской ДХШ.*

Почти во всех ОО обеспечена доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг посредством **электронной почты**.

По факту обращения потребителей услуг по адресу электронной почты отмечаются такие положительные результаты:

- наличие функционирующего адреса электронной почты ОО и успешное отправление сообщения;

- получение сообщения с точным указанием запрошенной информации не позднее 24 часов с момента отправки сообщения по электронной почте; в сообщении соблюдены нормы делового этикета и тон сообщения нейтральный официальный, отсутствуют сарказм, ирония, терминология, понятен смысл.

Вместе с тем, эксперты отмечают **следующие недостатки**:

- отсутствует адрес электронной почты ОО на сайтах: *детского сада «Радость», Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н., Элитовской ДШИ;*

- отсутствует на сайтах ОО адрес электронной почты руководителя ОО и, как следствие, невозможность отправления сообщения по адресу электронной почты руководителю ОО: *Алексеевской СОШ, Ивановской СОШ, Краснознаменской СОШ, Москаленской ОЗСОШ, Новоцарицынской СОШ, Роднодолинской СОШ, Тумановской СОШ, Шевченковской СОШ, Элитовской ООШ, Жанаульской ООШ, Кзыл-Агаишской ООШ, Миролюбовской ООШ, Подбельской ООШ, Селивановской ООШ, детского сада «Огонек», детского сада «Родничок», детского сада «Солнышко», детского сада «Тополек», Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н., Элитовской ДШИ;*

- отсутствие ответа с точным указанием запрошенной информации не позднее 24 часов с момента отправки сообщения по электронной почте; в сообщении не соблюдены нормы делового этикета и в тоне сообщения отсутствует нейтральность, официальность, присутствуют сарказм, ирония, терминология, не понятен смысл *в Гвоздевской СОШ, Ильичевской СОШ, Миролюбовской ООШ, Селивановской ООШ, детского сада «Родничок», детского сада «Солнышко», Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н., Элитовской ДШИ.*

В числе **важнейших дефицитов**, обеспечивающих открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, **нулевое значение** индикатора:

- «Наличие возможности внесения предложений потребителя, направленных на улучшение работы организации с помощью электронных

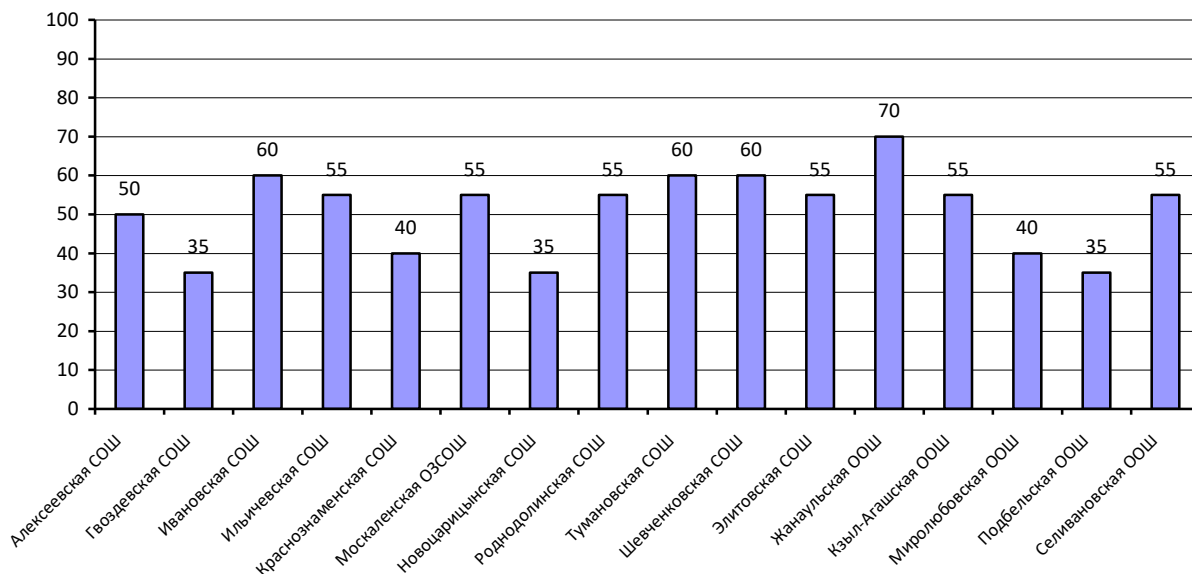
сервисов (форума, гостевой книги и т.д.) на всех исследуемых сайтах ОО, кроме Роднодолинской СОШ и Жанаульской ООШ;

– «Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг с помощью форума, гостевой книги или другого электронного сервиса» кроме Роднодолинской СОШ и Жанаульской ООШ;

Рейтинг ОО по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (показатели 1.3, 1.4 с использованием метода «Контрольная закупка») представлен в диаграммах 4 – 6.

Диаграмма 4.

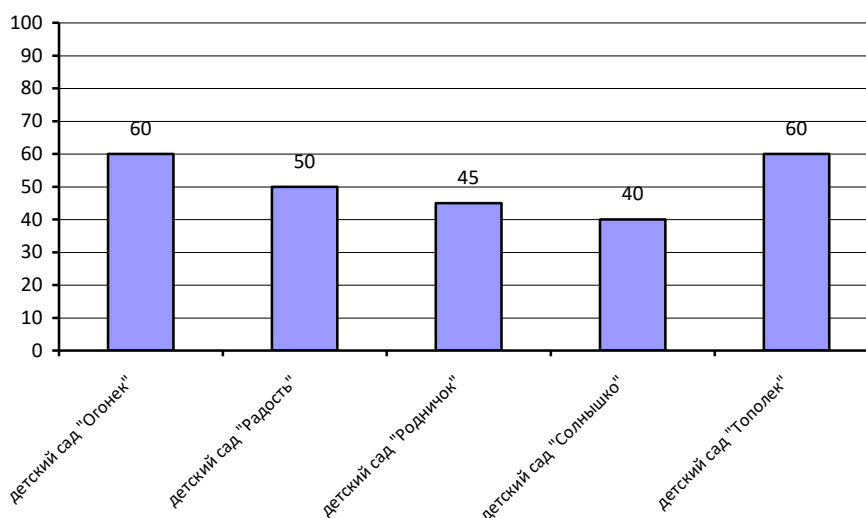
#### Общеобразовательные организации



Средний результат по всем критериям **общеобразовательных организаций** составил **50,9%** (среднее количество баллов **10,2**)

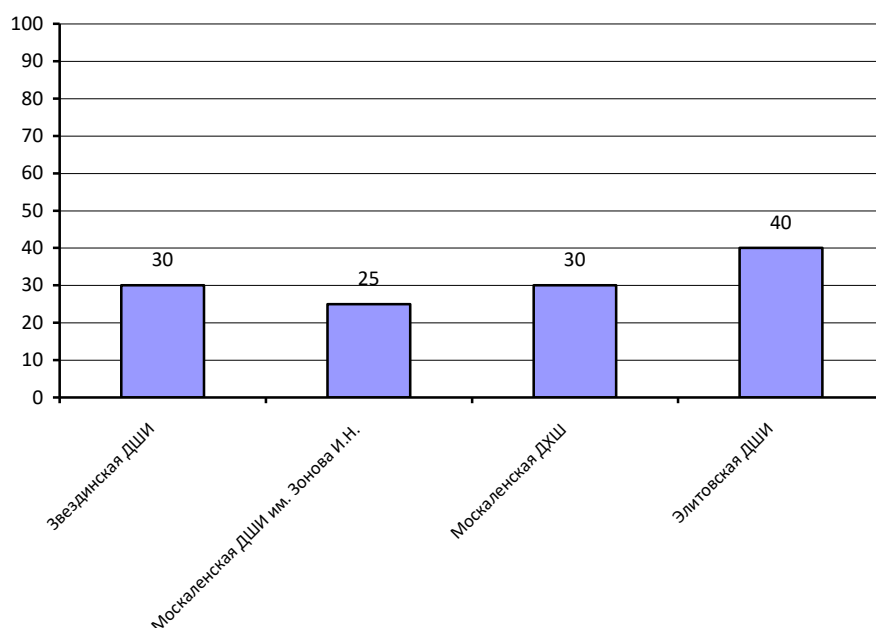
Диаграмма 5.

#### Дошкольные образовательные организации



Средний результат по всем критериям **дошкольных образовательных организаций** составил **51,0%** (среднее количество баллов **10,2**).

**Организации культуры, осуществляющие образовательную деятельность**



Средний результат по всем критериям **организаций культуры, осуществляющие образовательную деятельность** составил **31,3%** (среднее количество баллов **6,3**).

Результат по всем критериям **организации дополнительного образования** составил **65,0%** (количество баллов **13,0**).

## 2. Результаты по итогам оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Для оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, использовался метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающего семь показателей.

*Таблица результатов по итогам оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*

Наименование ОО	Материально - техническое и информационное обеспечение	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие дополнительных образовательных программ	Наличие возможности развития способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам)	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	<b>Итого - max – 70 баллов.</b>
<b>Общеобразовательные организации</b>								
МБОУ «Алексеевская СОШ»	10	8	0	6	10	3	0	37 (53%)
МБОУ «Гвоздевская СОШ»	8	9	1	2	10	2	0	32 (46%)
МБОУ «Ивановская СОШ»	9	9	2	4	6	5	0	35 (50%)
МБОУ «Ильичевская СОШ»	8	9	1	4	10	3	0	35 (50%)
МБОУ «Краснознаменская СОШ»	9	9	0	4	10	4	0	36 (51%)
МБОУ «Москаленская ОЗСОШ»	7	7	1	0	10	4	0	29 (41%)
МБОУ «Новоцарицынская СОШ»	10	9	0	4	10	4	0	37 (53%)
МБОУ «Роднодолинская СОШ»	10	9	10	6	8	8	0	51 (73%)
МБОУ «Тумановская СОШ»	7	9	2	4	10	3	0	35 (50%)
МБОУ «Шевченковская СОШ»	10	8	1	4	10	3	0	36 (51%)
МБОУ «Элитовская СОШ»	10	9	1	4	10	5	0	39 (56%)
МБОУ «Жанаульская ООШ»	8	9	1	8	10	5	0	42 (60%)



МБОУ «Кзыл-Агашская ООШ»	8	6	0	2	10	3	0	29 (41%)
МБОУ «Миролобовская ООШ»	6	9	0	4	10	5	0	34 (49%)
МБОУ «Подбельская ООШ»	6	7	0	2	10	2	0	27 (39%)
МБОУ «Селивановская ООШ»	8	8	0	6	10	3	0	35 (50%)
<b>Дошкольные образовательные организации</b>								
МБДОУ детский сад «Огонек»	9	9	1	4	10	4	0	37 (53%)
МБДОУ детский сад «Радость»	10	9	0	0	10	2	0	31 (44%)
МБДОУ детский сад «Родничок»	9	9	0	0	10	2	0	30 (43%)
МБДОУ детский сад «Солнышко»	8	7	0	0	6	2	0	23 (33%)
МБДОУ детский сад «Тополек»	10	9	1	8	10	2	0	40 (57%)
<b>Организация дополнительного образования</b>								
МБОУ ДО «Москаленский ЦДО»	10	8	0	10	10	2	2	42 (60%)
<b>Организации культуры</b>								
МКУ ДО «Звездинская ДШИ»	10	6	2	8	10	0	0	36 (51%)
МКУ ДО «Москаленская ДШИ им. Зонова И.Н.»	9	6	2	10	10	0	0	37 (53%)
МКУ ДО «Москаленская ДХШ»	9	6	2	10	10	0	0	37 (53%)
МКУ ДО «Элитовская ДШИ»	10	6	8	8	4	0	0	36 (51%)

**Общие плюсы** отмечаются у всех ОО по разделу 5: «Наличие возможности развития способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах». Все ОО набрали максимальное количество баллов – 10, кроме *Ивановской СОШ, Роднодолинской СОШ, детского сада «Солнышко» и Элитовской ДШИ (отсутствует план мероприятий по социальному направлению, отсутствует информация о результатах проведенных мероприятий по направлениям).*

**Плюсы во всех ОО:**

- **1.1.**Наличие компьютеров, мультимедийного оборудования, интерактивных досок (*кроме Тумановской СОШ, Подбельской ООШ, детских садов «Огонек», «Родничок» и «Солнышко», Москаленской ДШИ им. Зонова И.Н. и Москаленской ДХШ*);
- **1.4.** Наличие библиотеки, читального зала, наличие методического кабинета и методической литературы (*кроме детского сада «Солнышко»*);
- **1.5.**Наличие информационных стендов;
- **2.1.**Наличие на территории ОО функционирующей системы

освещения, исправного ограждения

- **2.3.** Наличие удовлетворительного состояния территории ОО (*кроме Подбельской ООШ*);
- **2.4.** Наличие удовлетворительного состояния здания и оборудования (*кроме Алексеевской СОШ, детского сада «Солнышко»*);
- **2.5.** Наличие соблюдения температурного режима в помещениях, где находятся обучающиеся (воспитанники) (*кроме Кзыл-Агашской ООШ, Селивановской ООШ*);
- **2.6.** Наличие в помещении оборудованных туалетов для мальчиков и девочек (*кроме Москаленской ОЗСОШ, Шевченковской СОШ, Кзыл-Агашской ООШ и Подбельской ООШ*);
- **2.7.** Наличие мест для приема пищи, питьевого режима;
- **2.8.** Наличие организованного горячего питания (*кроме Москаленской ОЗСОШ, а также организации дополнительного образования и организаций культуры, но таковых там и не должно быть*);
- **2.9.** Наличие на текущий день меню, размещенного в доступном месте (*кроме Москаленской ОЗСОШ, а также организации дополнительного образования и организаций культуры, но таковых там и не должно быть*);
- **2.10.** Наличие физкультурной – оздоровительной и спортивной инфраструктуры (*кроме Кзыл-Агашской ООШ и детского сада «Солнышко», а также организаций культуры, но таковых в организациях культуры и не должно быть*);

**Еще плюсы в дошкольных ОО, организации дополнительного образования и организаций культуры, которые оказывают образовательные услуги:**

- **1.2.** Наличие оборудованных специализированных кабинетов/зон;
- **1.3.** Наличие актового зала (*кроме Ивановской СОШ, Тумановской СОШ, Миролюбовской ООШ и Подбельской ООШ*);

**Минусы:**

- **1.2.** Отсутствуют оборудованные специализированные кабинеты/зоны или данных кабинетов/зон недостаточное количество – *Гвоздевская СОШ, Ильичевская СОШ, Краснознаменная СОШ, Москаленская ОЗСОШ, Тумановская СОШ, Жанаульская ООШ, Кзыл-Агашская ООШ, Миролюбовская ООШ, Подбельская ООШ и Селивановская ООШ*);
- **1.3.** Отсутствует актовый зал – *Ивановская СОШ, Тумановская СОШ, Миролюбовская ООШ, Подбельская ООШ*;
- **2.2.** Отсутствует пункт охраны с видеонаблюдением - *во всех исследуемых общеобразовательных организациях, дошкольных образовательных организациях и организациях культуры.*
- **3.1.** Отсутствуют оборудованные кабинеты для узких специалистов – *полностью отсутствуют в: Алексеевской СОШ, Краснознаменной СОШ,*

*Новоцарицынской СОШ, Кзыл-Агаишской ООШ, Мирюлюбовской ООШ, Подбельской ООШ, Селивановской ООШ, детских садах «Радость», «Родничок», и «Солнышко», Москаленском ЦДО. Частично отсутствуют в: Гвоздевской СОШ, Ивановской СОШ, Ильичевской СОШ, Москаленской ОЗСОШ, Тумановской СОШ, Шевченковской СОШ, Элитовской СОШ, Жанаульской ООШ, детских садах «Огонек» и «Тополек», Звездинской ДШИ, Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н., Москаленской ДХШ и Элитовской ДШИ.*

- **4.1.** Отсутствуют дополнительные образовательные программы где-то полностью, где-то частично почти во всех, исследуемых ОО, кроме – Москаленской ДШИ им. Зюнова И.Н., Москаленской ДХШ

- **6.1.** Отсутствует ОО медицинский работник – Гвоздевская СОШ, Москаленская ОЗСОШ, Кзыл-Агаишская ООШ, Звездинская ДШИ, Москаленская ДШИ им. Зюнова И.Н., Москаленская ДХШ и Элитовская ДШИ (но в учреждениях культуры их и не должно быть) (отсутствует специалист и, ответственного, график его работы), Алексеевская СОШ, Ивановская СОШ, Ильичевская СОШ, Тумановская СОШ, Шевченковская СОШ, Мирюлюбовская ООШ, Селивановская ООШ (нет расписания работы специалиста).

- **6.2.** Отсутствует психолог во всех ОО, кроме Ивановской СОШ, Москаленской ОЗСОШ, Роднодолинской СОШ, Жанаульской ООШ, Мирюлюбовской ООШ, детского сада «Огонек». Нет расписания работы психолога в Элитовской СОШ и Кзыл-Агаишской ООШ.

- **6.3.** Отсутствует логопед во всех ОО, кроме Роднодолинской СОШ.

- **6.4.** Отсутствует педагог-дефектолог во всех ОО.

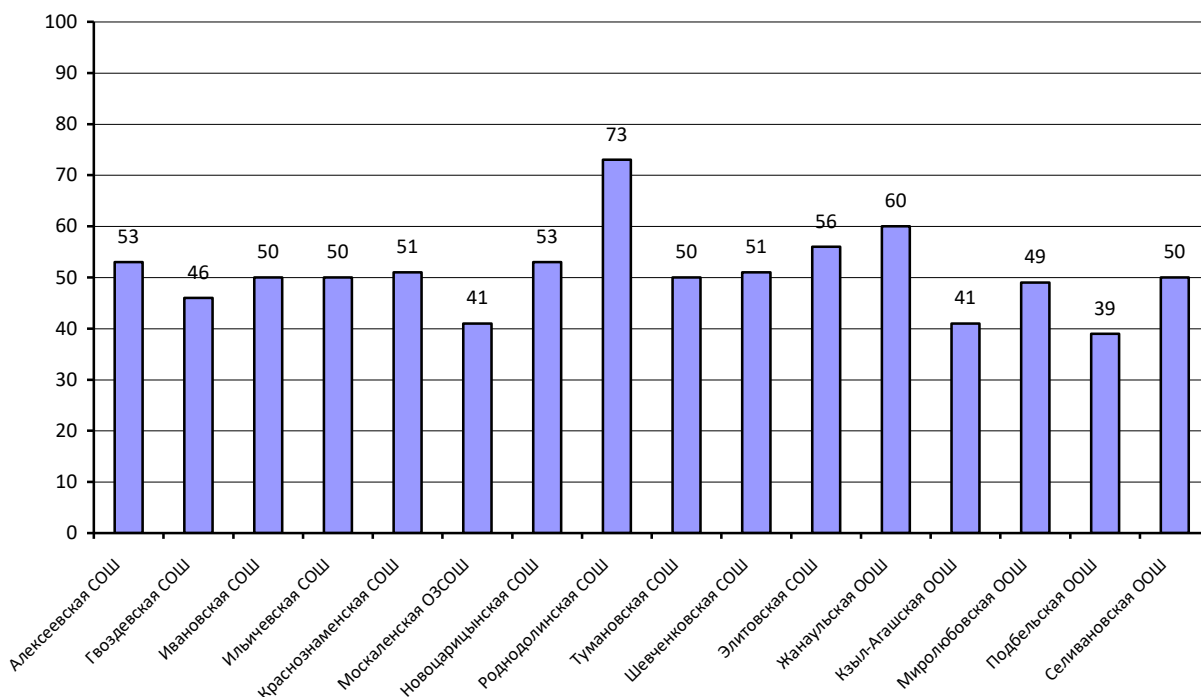
- **6.5.** Отсутствует в ОО служба медиации – Подбельская ООШ.

**Общие проблемы** отмечаются у всех ОО по показателям:

- **7.1; 7.2.; 7.3; 7.4; 7.5:** «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». 2 балла по данному показателю набрал Москаленский ЦДО.

Рейтинг ОО по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» представлен в **диаграммах 7 – 9.**

**Общеобразовательные организации**

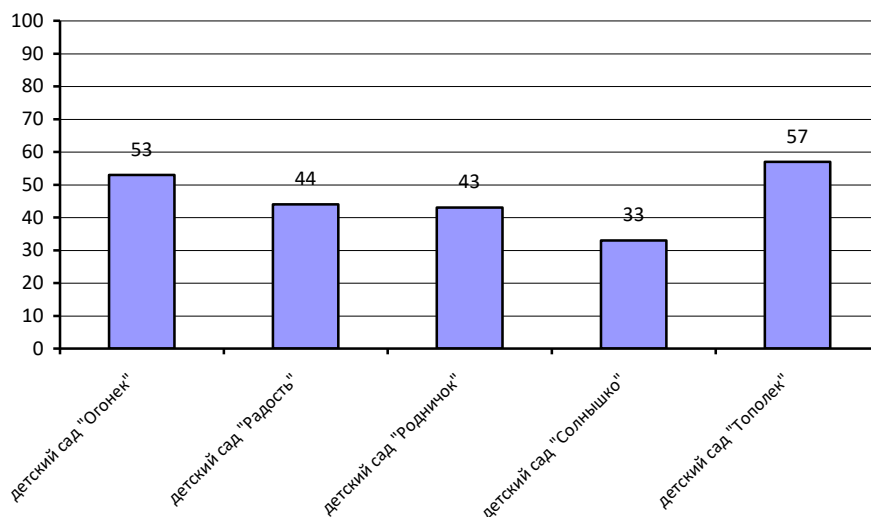


Средний результат по всем критериям **общеобразовательных организаций** составил **50,1%** (среднее количество баллов **35,5**)

Выше среднего количества баллов:

1. Алексеевская СОШ;
2. Краснознаменская СОШ;
3. Новоцарицынская СОШ;
4. Роднодолинская СОШ;
5. Шевченковская СОШ;
6. Элитовская СОШ;
7. Жанаульская ООШ.

**Дошкольные образовательные организации**



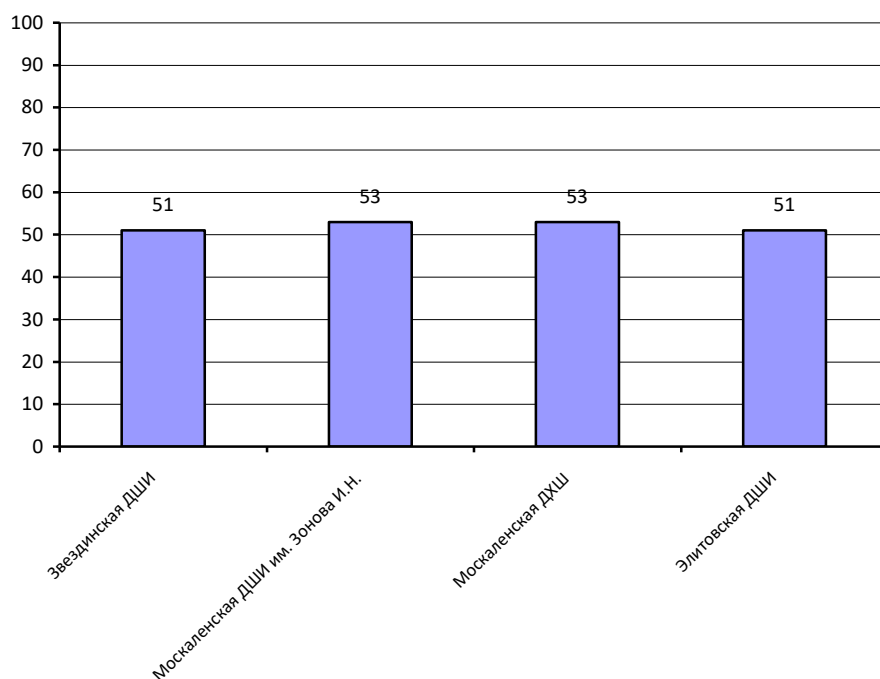
Средний результат по всем критериям **дошкольных образовательных организаций** составил **46,0%** (среднее количество баллов **32,2**)

Выше среднего количества баллов:

1. Детский сад «Огонек»;
2. Детский сад «Тополек».

Диаграмма 9

**Организации культуры, осуществляющие образовательную деятельность**



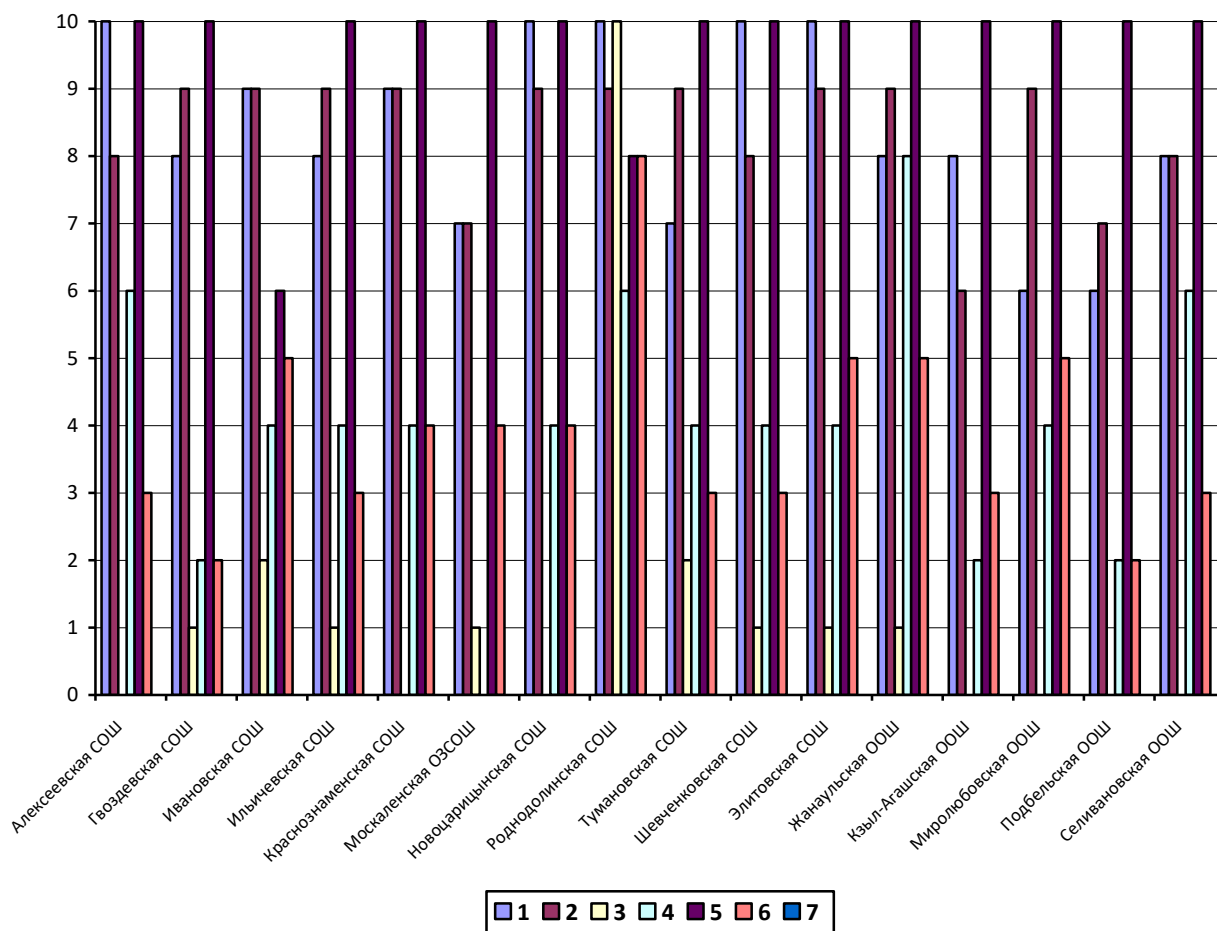
Средний результат по всем критериям **организаций культуры, осуществляющие образовательную деятельность** составил **52,0%** (среднее количество баллов **36,5**).

Результат по всем критериям **организации дополнительного образования** составил **60,0%** (количество баллов **42,0**).

Рейтинг ОО по показателям «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» представлен в **диаграммах 10–12**.

Диаграмма 10

**Общеобразовательные организации**



«1» - Материально - техническое и информационное обеспечение организации;

«2» - Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников);

«3» - Условия для индивидуальной работы с обучающимися;

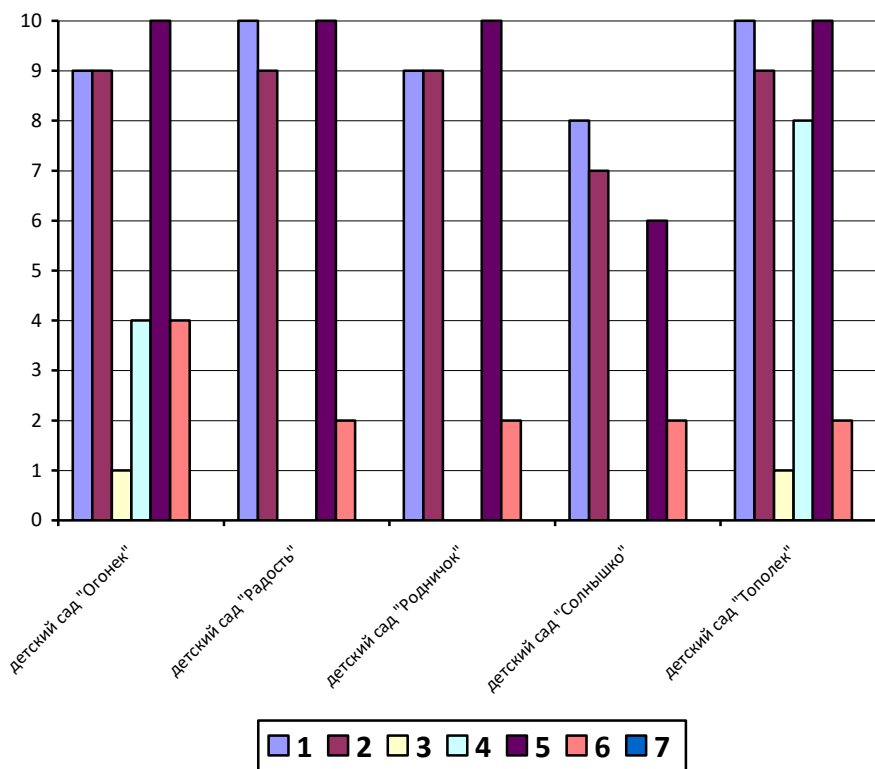
«4» - Наличие дополнительных образовательных программ;

«5» - Наличие возможности развития способностей и интересов обучающихся , включая их участие в конкурсах и олимпиадах;

«6» - Наличие возможности оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам);

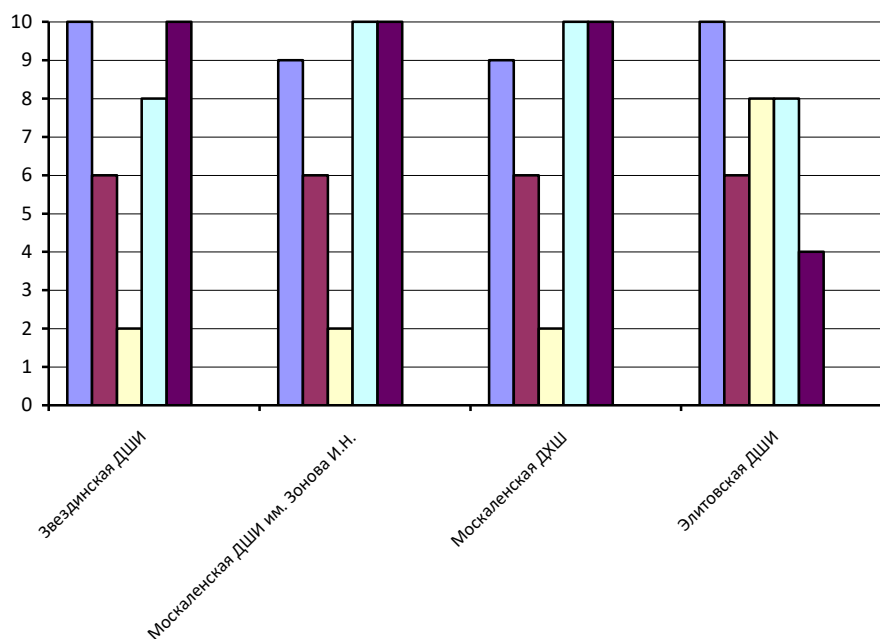
«7» - Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

**Дошкольные образовательные организации**



- «1» - Материально - техническое и информационное обеспечение организации;
- «2» - Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников);
- «3» - Условия для индивидуальной работы с обучающимися;
- «4» - Наличие дополнительных образовательных программ;
- «5» - Наличие возможности развития способностей и интересов обучающихся , включая их участие в конкурсах и олимпиадах;
- «6» - Наличие возможности оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам);
- «7» - Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

**Организации культуры, осуществляющие образовательную деятельность**



«1» - Материально - техническое и информационное обеспечение организации;

«2» - Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников);

«3» - Условия для индивидуальной работы с обучающимися;

«4» - Наличие дополнительных образовательных программ;

«5» - Наличие возможности развития способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах;

«6» - Наличие возможности оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам);

«7» - Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.



### **3. Результаты по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников и удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»**

Для организации и проведения исследования был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие 608 респондентов – родители, законные представители обучающихся и воспитанников.

Каждая анкета поделена на 5 блоков, в которые заложены вопросы, касающиеся удовлетворенности респондентов различными аспектами деятельности образовательной организации.

В целом, удовлетворенность качеством образовательной деятельности в разрезе образовательных организаций такова:

Наименование ОО	Доброжелательность и вежливость специалистов	Компетентность	Удовлетворенность материально-техническим оснащением	Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	Рекомендации потребителей	Итого – max 100%
<b>Общеобразовательные организации</b>						
МБОУ «Алексеевская СОШ»	49%	35%	22%	58%	51%	<b>45%</b>
МБОУ «Гвоздевская СОШ»	58%	47%	49%	62%	53%	<b>55%</b>
МБОУ «Ивановская СОШ»	57%	56%	79%	86%	91%	<b>76%</b>
МБОУ «Ильичевская СОШ»	67%	66%	74%	78%	66%	<b>71%</b>
МБОУ «Краснознаменская СОШ»	59%	60%	60%	72%	67%	<b>65%</b>
МБОУ «Москаленская ОЗСОШ»	70%	73%	87%	77%	86%	<b>78%</b>
МБОУ «Новоцарицынская СОШ»	56%	57%	84%	89%	70%	<b>74%</b>
МБОУ «Роднодолинская СОШ»	61%	54%	76%	96%	81%	<b>77%</b>
МБОУ «Тумановская СОШ»	52%	47%	58%	64%	68%	<b>59%</b>
МБОУ «Шевченковская СОШ»	62%	57%	73%	88%	80%	<b>74%</b>
МБОУ «Элитовская СОШ»	58%	61%	61%	74%	80%	<b>68%</b>
МБОУ «Жанаульская ООШ»	86%	80%	98%	98%	100%	<b>93%</b>

МБОУ «Кзыл-Агашская ООШ»	54%	43%	27%	44%	63%	<b>46%</b>
МБОУ «Мирлюбовская ООШ»	59%	65%	65%	87%	78%	<b>74%</b>
МБОУ «Подбельская ООШ»	61%	68%	69%	95%	96%	<b>81%</b>
МБОУ «Селивановская ООШ»	44%	41%	49%	62%	70%	<b>55%</b>
<b><i>Дошкольные образовательные организации</i></b>						
МБДОУ детский сад «Огонек»	71%	80%	89%	89%	92%	<b>86%</b>
МБДОУ детский сад «Радость»	75%	71%	90%	99%	94%	<b>90%</b>
МБДОУ детский сад «Родничок»	57%	57%	83%	86%	61%	<b>74%</b>
МБДОУ детский сад «Солнышко»	66%	62%	86%	84%	77%	<b>78%</b>
МБДОУ детский сад «Тополек»	57%	55%	73%	85%	75%	<b>74%</b>
<b><i>Организация дополнительного образования</i></b>						
МБОУ ДО «Москаленский ЦДО»	43%	70%	61%	88%	71%	<b>71%</b>
<b><i>Организации культуры</i></b>						
МКУ ДО «Звездинская ДШИ»	73%	79%	80%	95%	89%	<b>85%</b>
МКУ ДО «Москаленская ДШИ им. Зонова И.Н.»	66%	63%	80%	64%	59%	<b>66%</b>
МКУ ДО «Москаленская ДХШ»	57%	47%	78%	81%	75%	<b>69%</b>
МКУ ДО «Элитовская ДШИ»	64%	74%	92%	69%	76%	<b>75%</b>

### ***Результаты анкетирования респондентов общеобразовательных организаций (по блокам)***

#### ***Блок 1 «Доброжелательность и вежливость специалистов»***

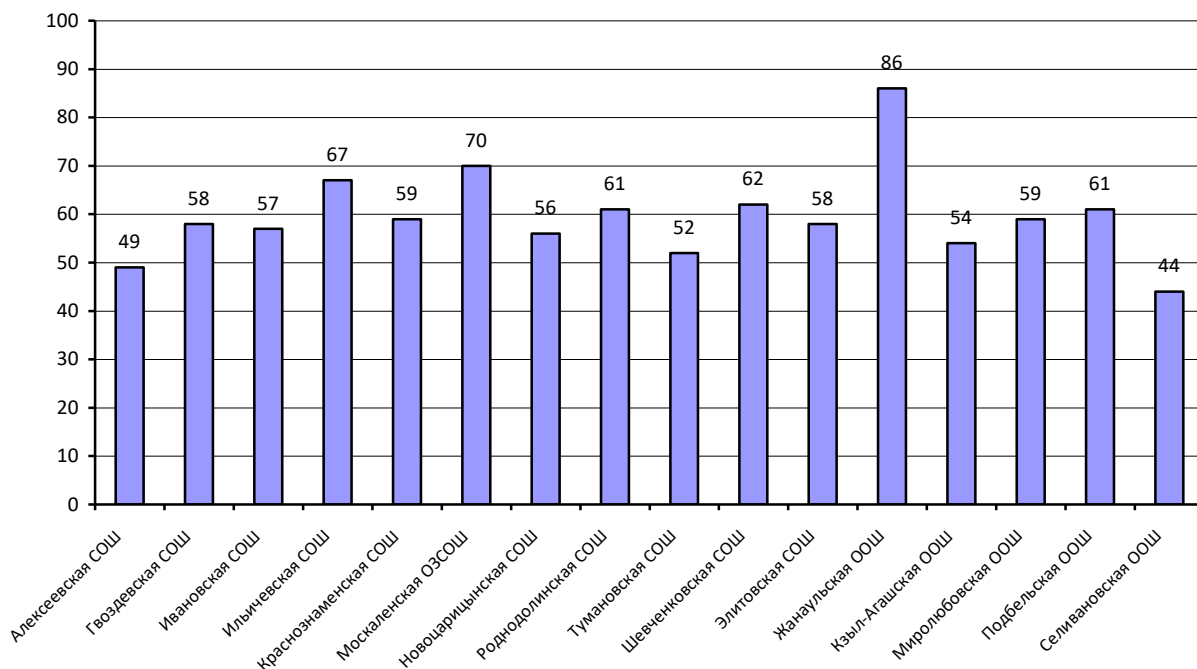
Чаще всего родители обращались к классному руководителю воспитателю, куратору (**78%**) , реже – к руководителю (**37%**), к педагогу по предмету (**29%**).

Без предварительной записи на прием попали до **91%** обратившихся.

Во всех ОО в целом соблюдалось приватность разговора и конфиденциальность общения: наименьший показатель в Тумановской СОШ (**35%**) и Селивановской ООШ (**35%**).

Так же во всех ОО в целом отмечается соблюдение норм этикета при разговоре: лучший результат в Москаленской ОЗСОШ и в Подбельской ООШ – **100%**.

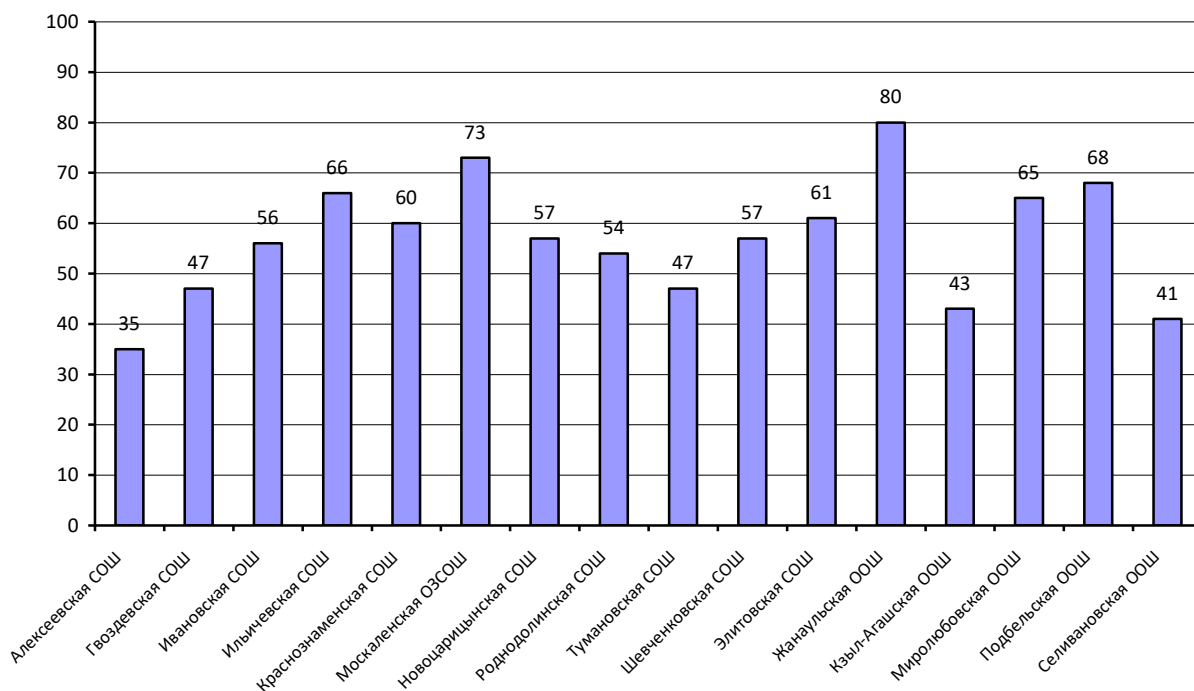
Рейтинг школ (в %) по блоку «Доброжелательность и вежливость специалистов» представлен в *Диаграмме 13*.



### **Блок 2 «Компетентность»**

Смогли получить необходимую информацию по вопросам обучения в среднем **88%** родителей, по вопросу выбора для ребенка направлений внеурочной деятельности в среднем составил **49%**. Полную информацию по запросу получили в среднем **85%** обратившихся.

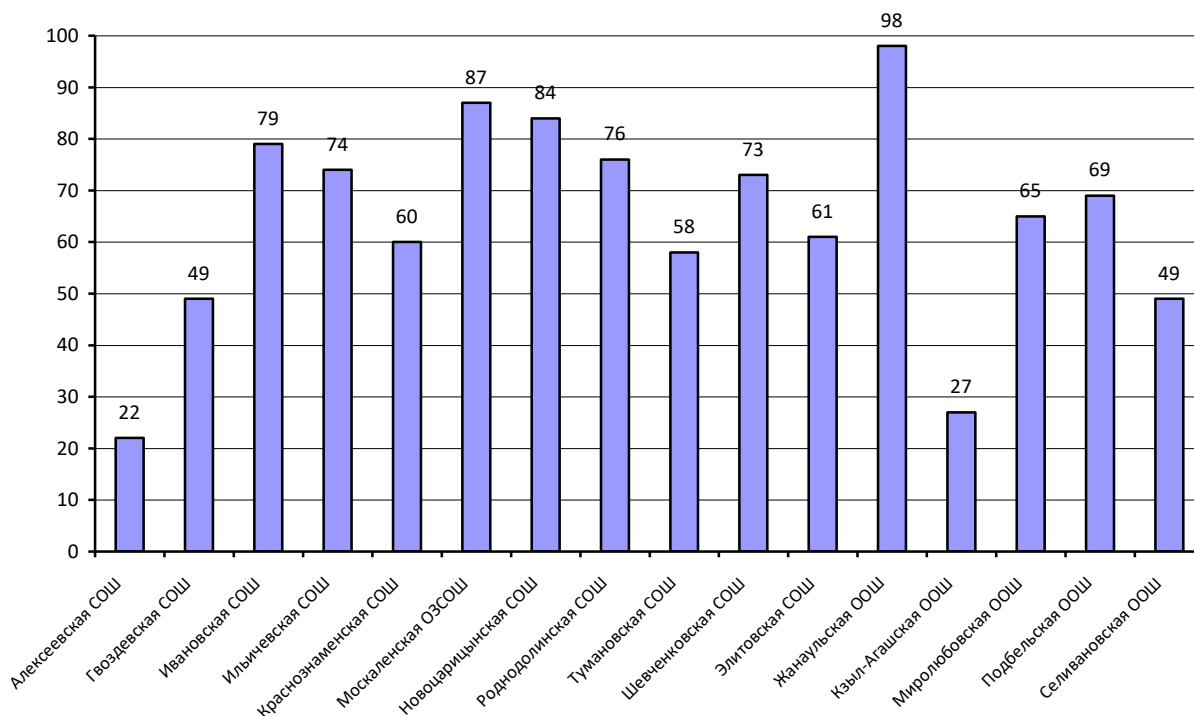
Рейтинг школ (в %) по блоку «Компетентность» представлен в *Диаграмме 14*.



### **Блок 3 «Удовлетворенность материально-техническим оснащением»**

Наиболее низкий процент удовлетворенности родителей зафиксирован относительно состояния материально-технического обеспечения: Алексеевской СОШ (**22%**), Кзыл-Агашской ООШ (**27%**), Гвоздевской СОШ (**49%**) и в Селивановской ООШ (**49%**), средний процент данного блока составил **62%**.

Рейтинг школ (в %) по блоку «Удовлетворенность материально-техническим оснащением» представлен в *Диаграмме 15*.



### **Блок 4 «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»**

По данному показателю следует отметить, что практически во всех школах удовлетворенность родителей качеством образования детей достаточно высока.

Уровнем обучения удовлетворены **89%** респондентов.

Уровнем воспитания удовлетворены **83%** респондентов.

Удовлетворены организацией питания в среднем - **71%** респондентов.

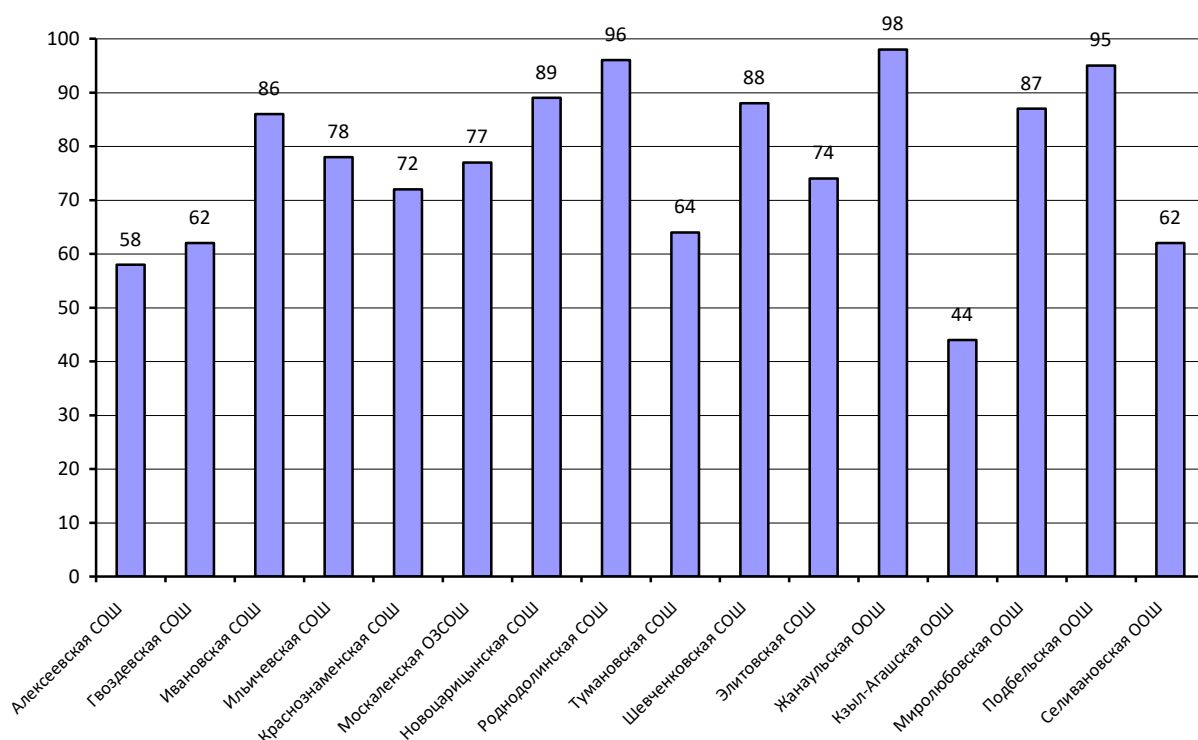
Самые высокие показатели в: Жанаульской ООШ (**100%**), Подбельской ООШ (**100%**), Роднодолинской СОШ (**96%**), Ильичевской СОШ (**89%**), Ивановской СОШ (**87%**), Мирлобовской ООШ (**87%**) и Шевченковской СОШ (**85%**). Самый низкий показатель: в Гвоздевской СОШ (**37%**).

Самые высокие проценты удовлетворенности родителей результатами обучения отмечаются в Роднодолинской СОШ (**100%**), Мирлобовской ООШ (**96%**), Подбельской ООШ (**91%**), Шевченковской СОШ (**89%**), Ивановской СОШ (**87%**), Новоцарицынской СОШ (**86%**), Ильичевской СОШ (**83%**) и в Жанаульской ООШ (**82%**), наименьший – в Кзыл-Агашской ООШ (**20%**) и в Москаленской ОЗСОШ (**33%**).

Очень высокий показатель удовлетворенности родителей отношениями ребенка с педагогами **78%** положительных ответов.

Положительное отношение ребенка к обучению в целом в данной ОО: уровень удовлетворенности в среднем составил **76%**.

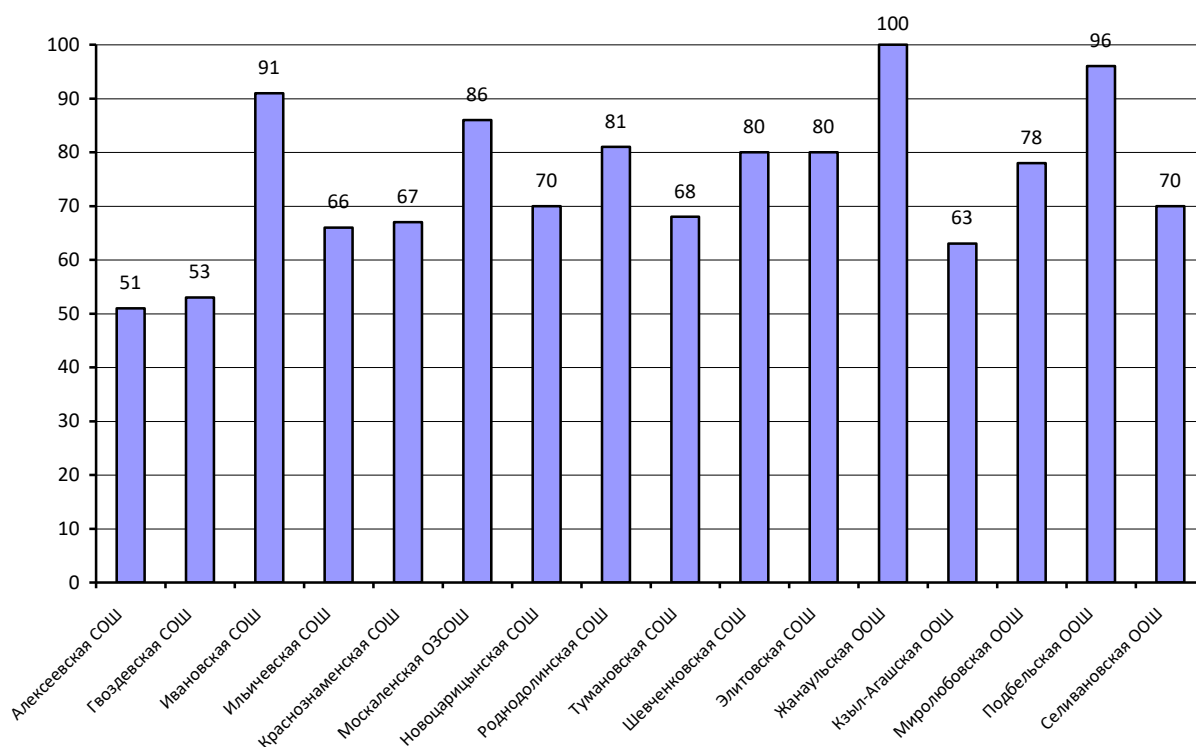
Рейтинг школ (в %) по блоку «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг» представлен в *Диаграмме 16*.



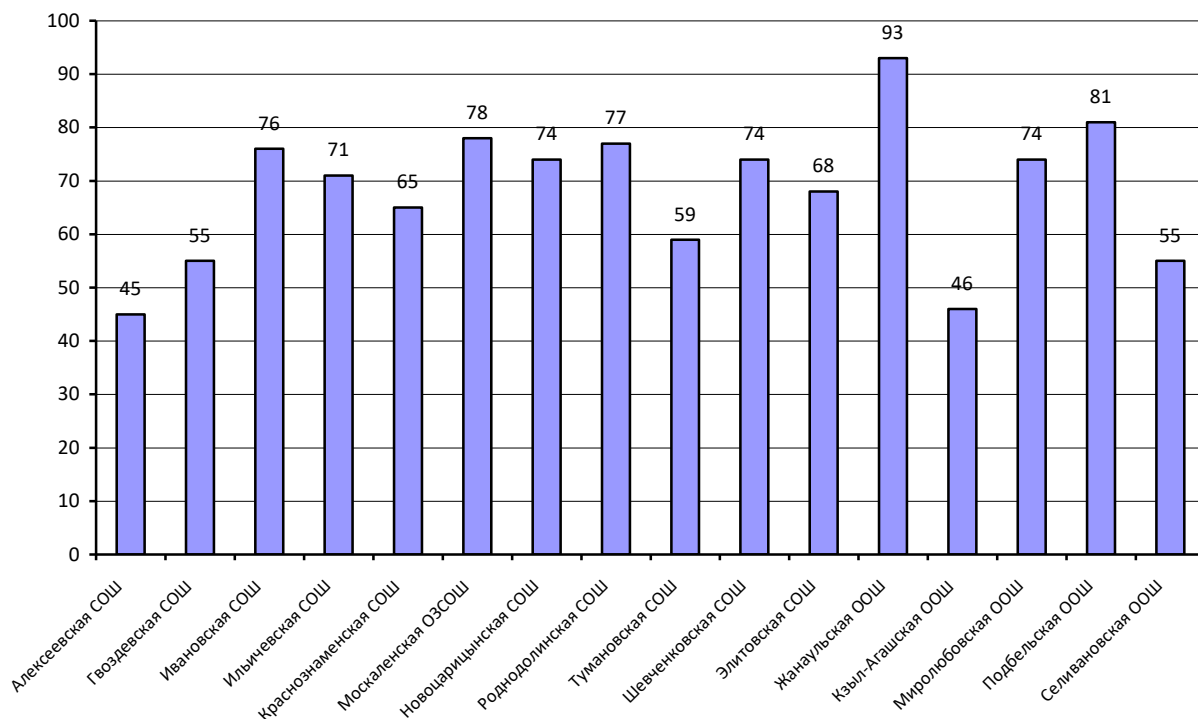
### **Блок 5 «Рекомендации потребителей»**

Средний показатель по данному блоку составил **72%**.

Рейтинг школ (в %) по блоку «Рекомендации потребителей» представлен в *Диаграмме 17*.



Рейтинг школ (в %) по критерию «Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг» представлен в Диаграмме 18.



Средний процент по данному блоку составил **66%**. Хуже всех ситуация у Алексеевской СОШ (**45%**), Кзыл-Агашской ООШ (**46%**), лучший показатель у Жанаульской ООШ (**93%**).

## **Результаты анкетирования респондентов дошкольных образовательных организаций (по блокам)**

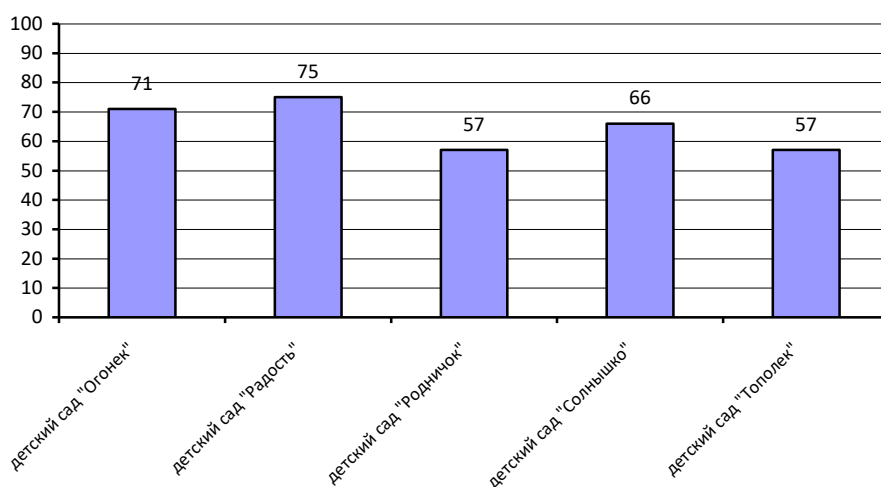
### **Блок 1 «Доброжелательность и вежливость специалистов»**

Чаще всего родители обращались к заведующему (**70%**), к медицинскому работнику (**39%**) и к старшему воспитателю (**24%**).

Без предварительной записи на прием попали от **80%** обратившихся.

В целом отмечается соблюдение норм этикета при разговоре (**73%**), **53%** родителей удовлетворены доброжелательным отношением при разговоре со специалистами.

Рейтинг дошкольных образовательных организаций (*в %*) по блоку «Доброжелательность и вежливость специалистов» представлен в *Диаграмме 19*

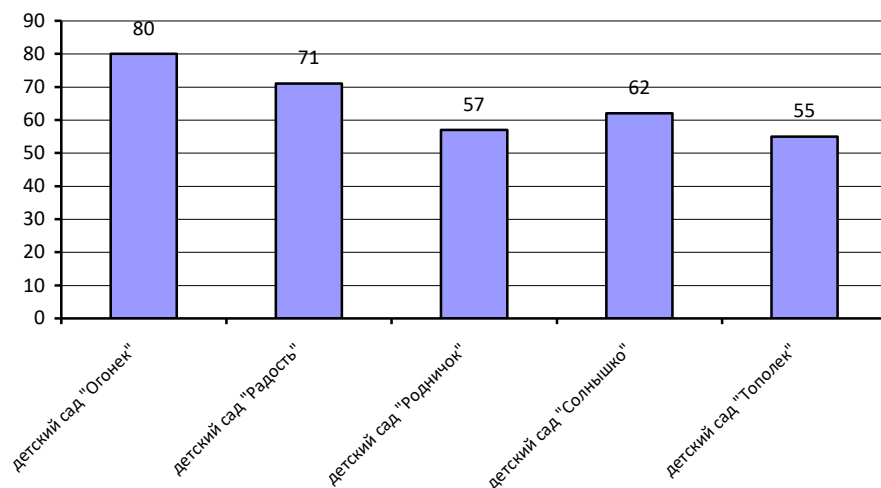


### **Блок 2 «Компетентность»**

Смогли получить необходимую информацию во время общения со специалистами в среднем **51%** обратившихся. По различным вопросам обучения ребенка (**55%**), по различным вопросам воспитания ребенка (**64%**).

Полную информацию по запросу получили от **79%** родителей.

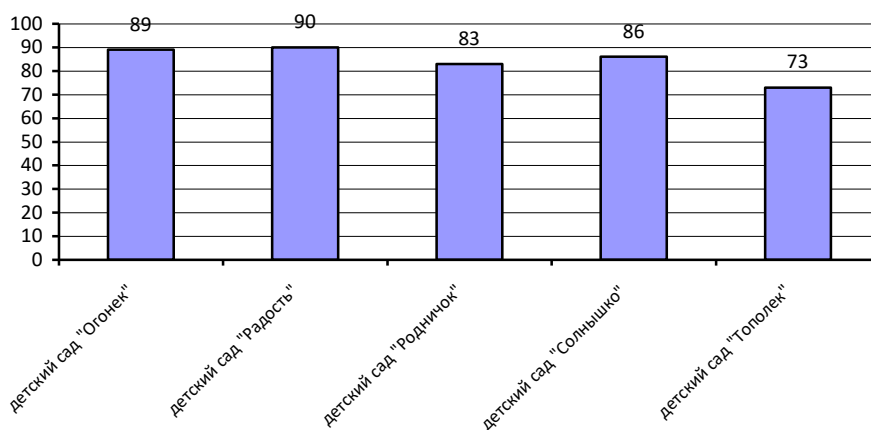
Рейтинг дошкольных образовательных организаций (*в %*) по блоку «Компетентность» представлен в *Диаграмме 20*



### **Блок 3 «Удовлетворенность материально-техническим оснащением»**

Самый высокий процент удовлетворенности родителей зафиксирован относительно состояния материально-технического обеспечения в детском саду «Радость» (90%). Родители удовлетворены оформлением групповых помещений (78% положительных ответов) и санитарным состоянием, чистотой помещений в целом (75%).

Рейтинг дошкольных образовательных организаций (в %) по блоку «Удовлетворенность материально-техническим оснащением» представлен в **Диаграмме 21**



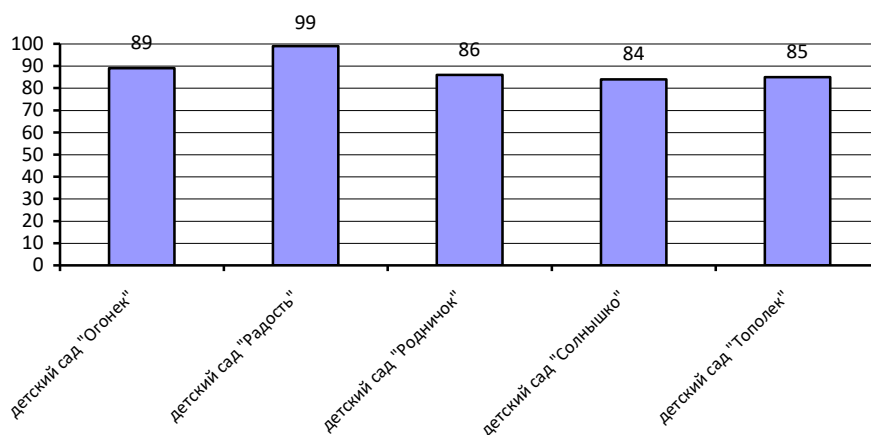
### **Блок 4 «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»**

По данному показателю следует отметить, что удовлетворенность родителей качеством образования детей достаточно высока (72%).

Большинство родителей (79%) довольны питанием, качеством проводимых мероприятий (79%), результатами обучения ребенка (78%), отношением воспитателей к ребенку (78%).

Недостаточно внимания, по мнению респондентов, уделяется регулярности прогулок на улице (61%).

Рейтинг дошкольных образовательных организаций (в %) по блоку «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг» представлен в **Диаграмме 22**





### **Блок 5 «Рекомендации потребителей»**

Уровень удовлетворенности родителей по данному блоку по всем показателям составил **65%**

**77%** родителей указали, что в детском саду учитываются интересы, потребности и возможности ребенка.

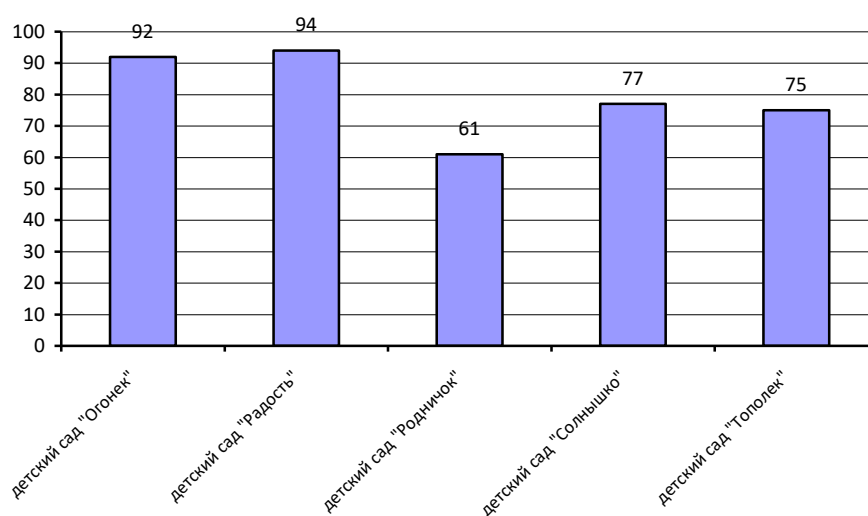
**73%** родителей указали, что им регулярно предоставляется информация о расходах добровольных пожертвований родителей.

**73%** родителей указали, что в детском саду регулярно проводятся открытые мероприятия.

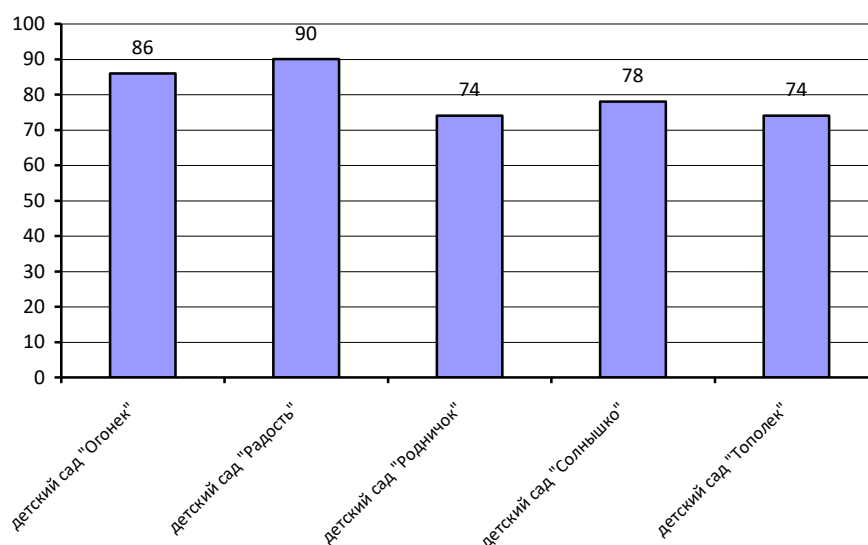
**72%** родителей считают, что изучается и учитывается их мнение.

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать ОО своим родственникам и знакомым положительно ответили **61%** родителей.

Рейтинг дошкольных образовательных организаций (в %) по блоку «Рекомендации потребителей» представлен в **Диаграмме 23**



Рейтинг дошкольных образовательных организаций (в %) по критерию «Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг» представлен в **Диаграмме 24**



Средний процент по данному блоку составил **78%**.

## *Результаты анкетирования респондентов организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность (по блокам)*

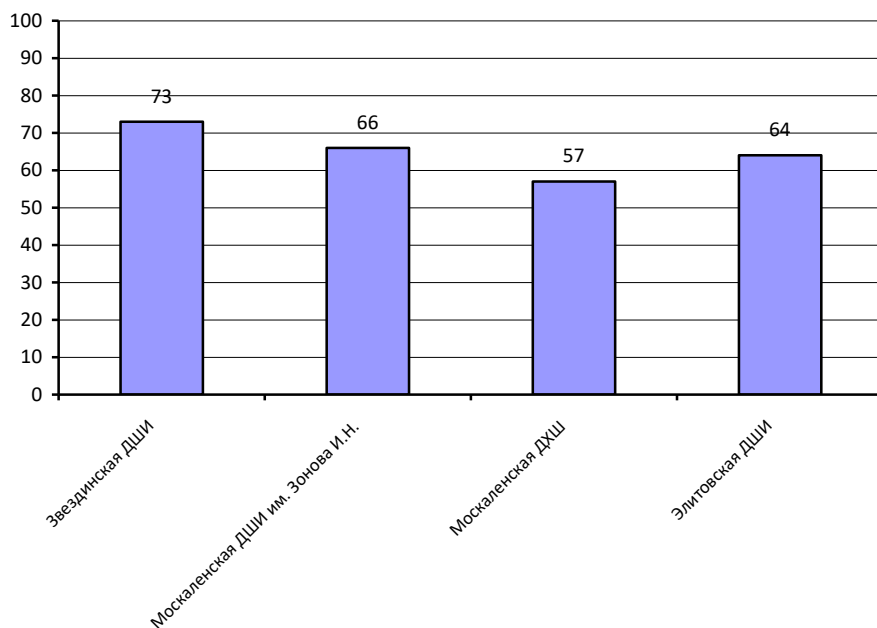
### *Блок 1 «Доброжелательность и вежливость специалистов»*

Чаще всего родители обращались к классному руководителю, воспитателю, куратору (**73%**), к заведующему (**67%**), к педагогу по предмету (**25%**).

Без предварительной записи на прием попали от **94%** обратившихся.

В целом отмечается соблюдение норм этикета при разговоре (**82%**), **76%** родителей удовлетворены доброжелательным отношением при разговоре со специалистами (соблюдалась приватность разговора и конфиденциальность общения).

Рейтинг организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность (в %) по блоку «Доброжелательность и вежливость специалистов» представлен в *Диаграмме 25*



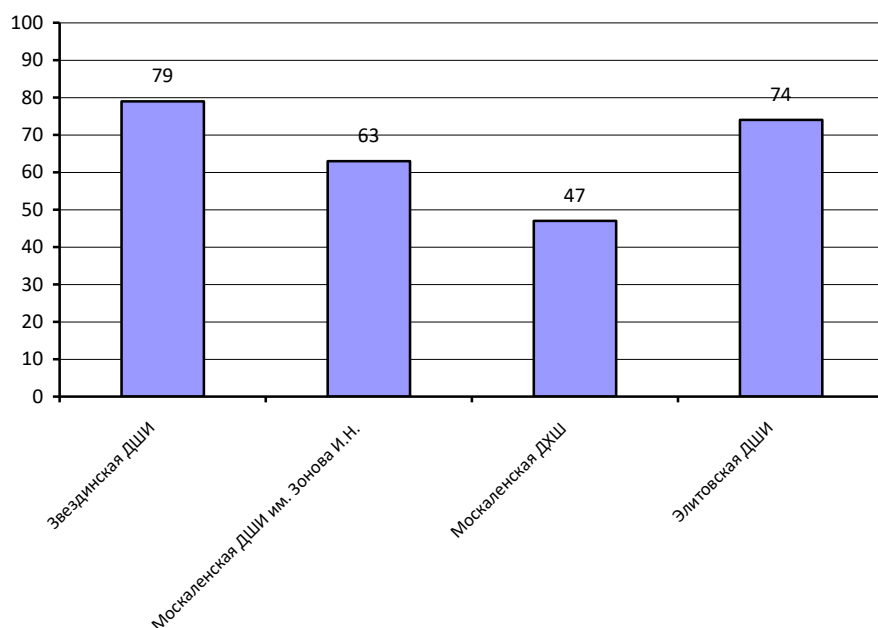
### *Блок 2 «Компетентность»*

Смогли получить необходимую информацию во время общения со специалистами в среднем **65%** обратившихся. По различным вопросам обучения ребенка (**99%**), в выборе ребенком направлений внеурочной деятельности по интересам и возможностям (**63%**).

По мнению родителей (**70%**) работники организации проявили инициативу и предложили помощь в решении различных проблем, а **51%** родителей выражают мнение о том, что работники организации дали дополнительную информацию (литературу, адрес сайтов, ФИО специалистов, телефоны и др.).

Полную информацию по запросу получили от **95%** родителей.

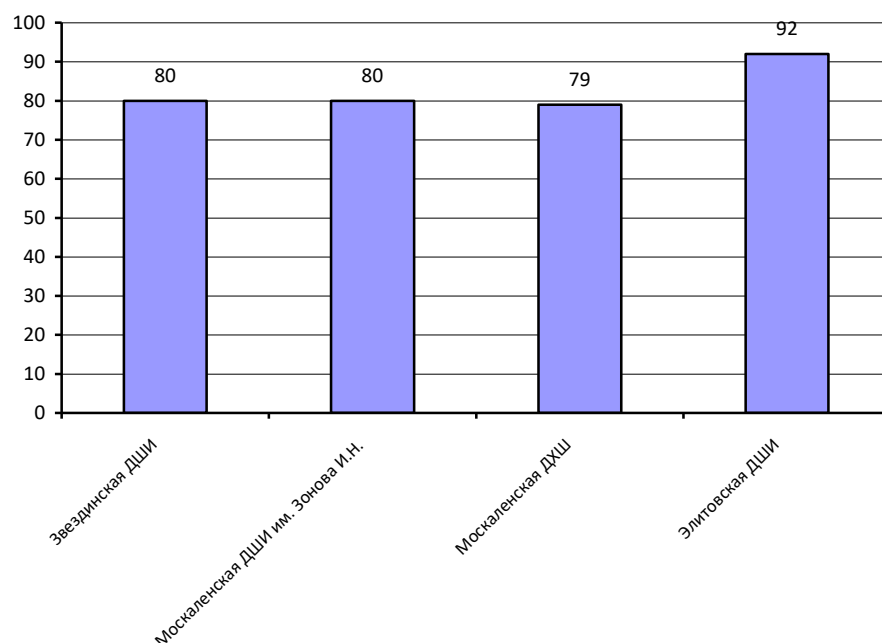
Рейтинг организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность (в %) по блоку «Компетентность» представлен в *Диаграмме 26*



### **Блок 3 «Удовлетворенность материально-техническим оснащением»**

Самый высокий процент удовлетворенности родителей зафиксирован относительно состояния материально-технического обеспечения Элитовской ДШИ (**92%**). Родители в целом удовлетворены состоянием учебных классов (**91%** положительных ответов), состоянием и оформлением коридоров и холлов (**87%**), состоянием мебели (**86%**) и использованием техники (**77%**).

Рейтинг организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность (в %) по блоку «Удовлетворенность материально-техническим оснащением» представлен в *Диаграмме 27*



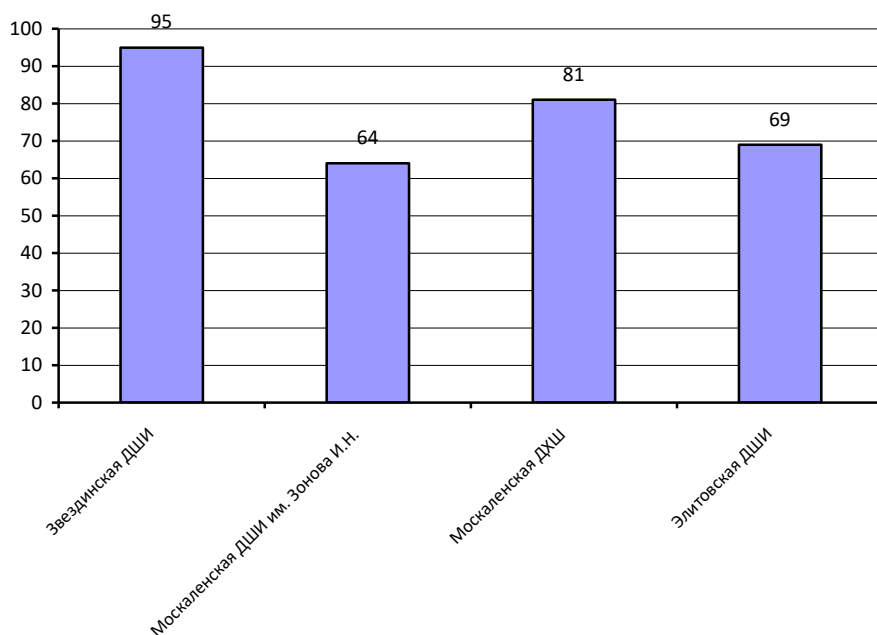
#### **Блок 4 «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»**

По данному показателю следует отметить, что удовлетворенность родителей качеством образования детей достаточно высока (**76%**).

Большинство родителей (**99%**) довольны уровнем обучения их детей, отношениями своего ребенка с другими обучающимися (**86%**), отношением ребенка к обучению в целом (**86%**).

Недостаточно внимания, по мнению респондентов, уделяется разнообразию форм обучения (**54%**).

Рейтинг организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность (в %) по блоку «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг» представлен в *Диаграмме 28*



#### **Блок 5 «Рекомендации потребителей»**

Уровень удовлетворенности родителей по данному блоку по всем показателям составил **73%**

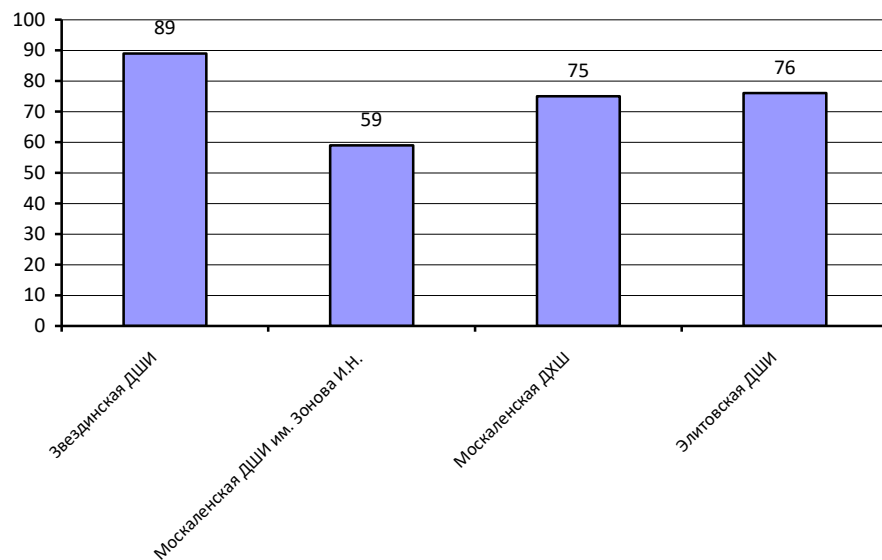
**96%** родителей указали, что в учреждении учитываются интересы, потребности и способности ребенка.

**77%** родителей считают, что личная информация о ребенке носит конфиденциальный характер.

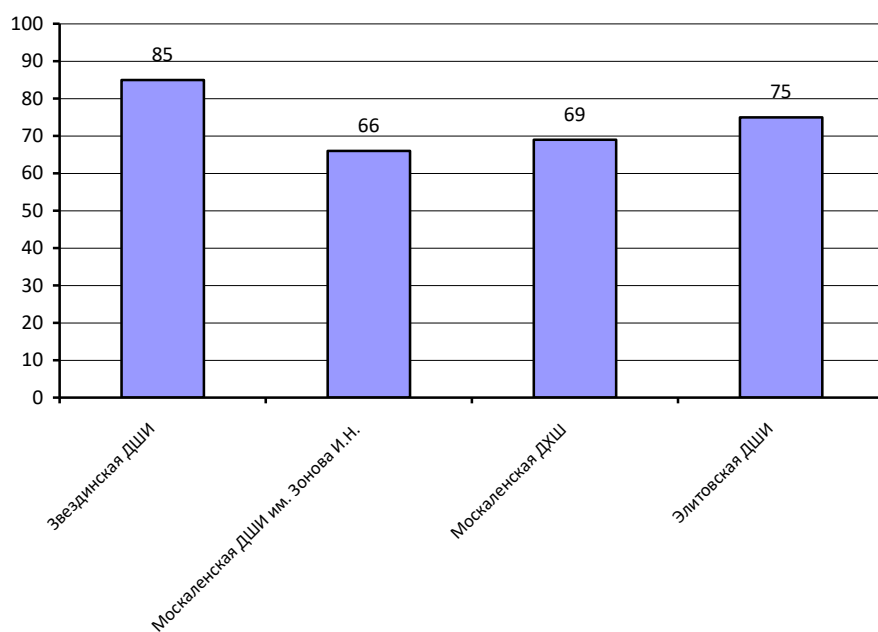
**61%** родителей считают, что у них есть возможность поучаствовать в работе родительских комитетов, Совете ОО.

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать ОО своим родственникам и знакомым положительно ответили **76%** родителей.

Рейтинг организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность (в %) по блоку «Рекомендации потребителей» представлен в *Диаграмме 29*



Рейтинг организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность (в %) по критерию «Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг» представлен в *Диаграмме 30*.



Средний процент по данному блоку составил **74%**.

## ***Результаты анкетирования респондентов организации дополнительного образования (по блокам)***

### ***Блок 1 «Доброжелательность и вежливость специалистов»***

Чаще всего родители обращались к заведующему (**27%**), к заместителю директора, методисту (**25%**) и к психологу (**87%**).

Без предварительной записи на прием попали от **16%** обратившихся, но **95%** обратившихся пришлось долго искать его с помощью других работников ОО.

В целом отмечается соблюдение норм этикета при разговоре (**95%**), **60%** родителей удовлетворены доброжелательным отношением при разговоре со специалистами.

Удовлетворенность родителей доброжелательностью и вежливостью специалистов организации дополнительного образования составила в среднем **43%**.

### ***Блок 2 «Компетентность»***

Смогли получить необходимую информацию во время общения со специалистами в среднем **70%** обратившихся. По вопросам выбора для ребенка направлений внеурочной деятельности по интересам и возможностям (**87%**), по различным вопросам обучения ребенка (**82%**).

Полную информацию по запросу получили от **95%** родителей.

Удовлетворенность родителей компетентностью специалистов организации дополнительного образования составила **70%**.

### ***Блок 3 «Удовлетворенность материально-техническим оснащением»***

Достаточно высокий процент удовлетворенности родителей зафиксирован относительно состояния и оформления учебных помещений (**80%**). Родители в целом удовлетворены оформлением коридоров и холлов (**67%** положительных ответов).

Удовлетворенность родителей материально-техническим оснащением организации дополнительного образования составила **61%**.

### ***Блок 4 «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»***

По данному показателю следует отметить, что удовлетворенность родителей качеством образования детей достаточно высока (**88%**).

Большинство родителей (**98%**) довольны уровнем обучения ребенка, **96%** родителей довольны уровнем воспитательной работы, формируемыми ценностями и мировоззренческими установками, способность ребенка адаптироваться к социальным и технологическим переменам, проведением оздоровительной работы по формированию здорового и безопасного образа жизни довольны **95%** родителей, **93%** родителей довольны регулярностью проведения различных мероприятий.

Удовлетворенность родителей качеством предоставляемых образовательных услуг организацией дополнительного образования составила **88%**.

#### ***Блок 5 «Рекомендации потребителей»***

Уровень удовлетворенности родителей по данному блоку по всем показателям составил **71%**

**93%** родителей указали, что развитию ребенка со стороны педагогов не даются никакие отрицательные оценки.

**73%** родителей указали, что учитываются особенности ребенка, его интересы, потребности и возможности.

**73%** родителей считают, личная информация о ребенке носит конфиденциальный характер.

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать ОО своим родственникам знакомым положительно ответили **21%** родителей.

Удовлетворенность родителей составила **71%**.

#### **Выводы:**

Анкетирование выявило ряд проблемных зон во всех образовательных организациях.

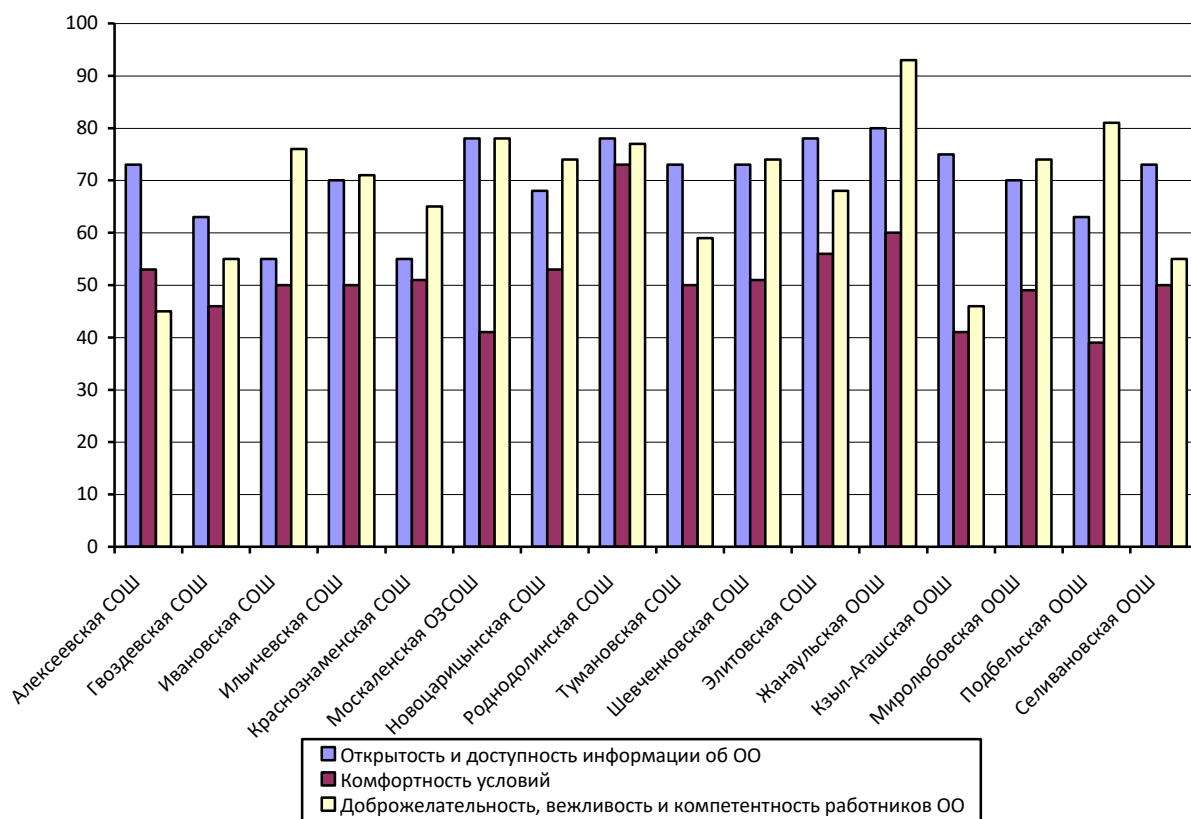
Педагогическим коллективам образовательных организаций совместно с родительской общественностью необходимо разработать комплексный план действий по развитию материально-технического обеспечения образовательной деятельности образовательных организаций; совершенствовать систему государственно-общественного управления образованием; расширять возможности предоставления информации об образовательных организациях.

## Рейтинг образовательных организаций (по типам)

Сводный рейтинг по всем критериям оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций (Гистограмма 1), дошкольных образовательных организаций (Гистограмма 2), организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность (Гистограмма 3)

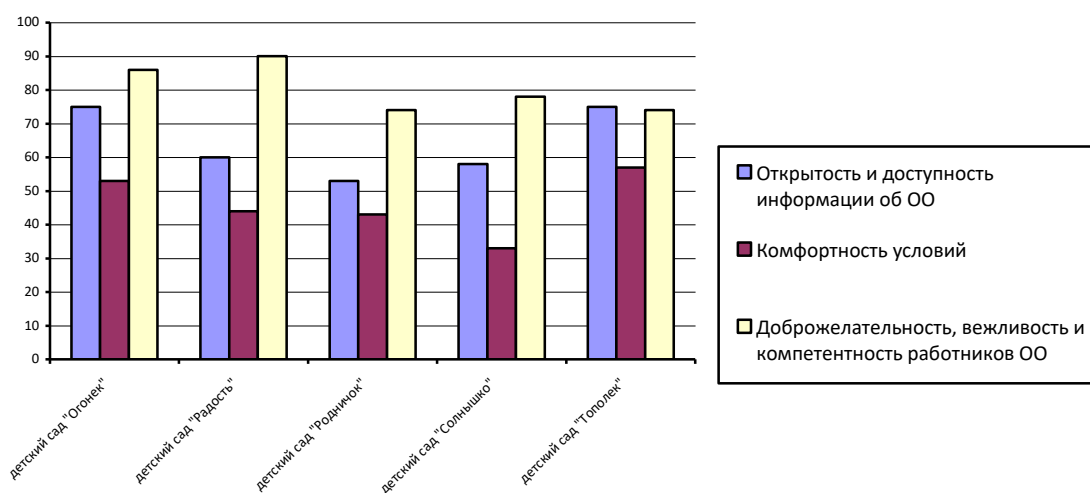
Гистограмма 1

### Общеобразовательные организации



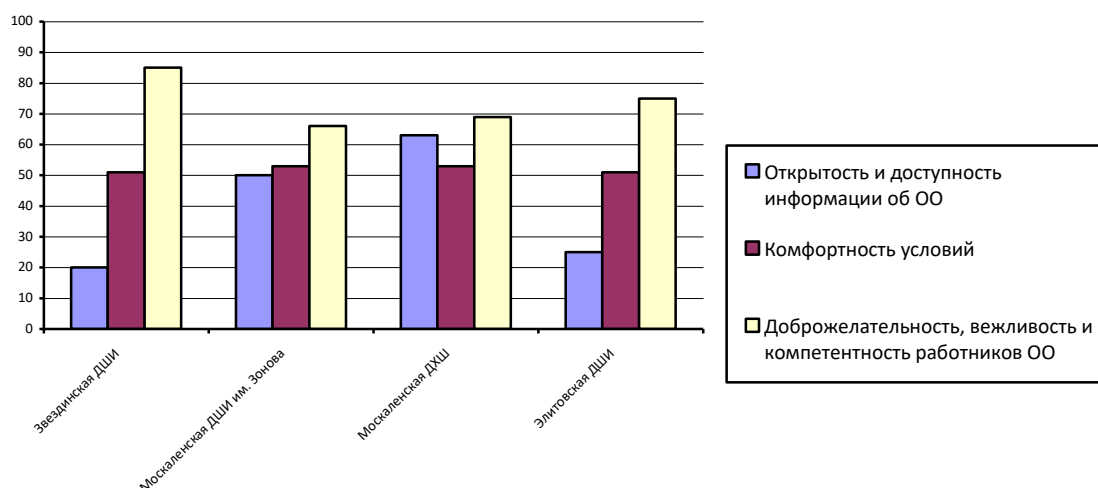
Гистограмма 2

### Дошкольные образовательные организации





**Организации культуры,  
осуществляющие образовательную деятельность**



На гистограмме отчетливо видно, какие блоки у ОО лидируют, а какие нужно проанализировать и доработать.

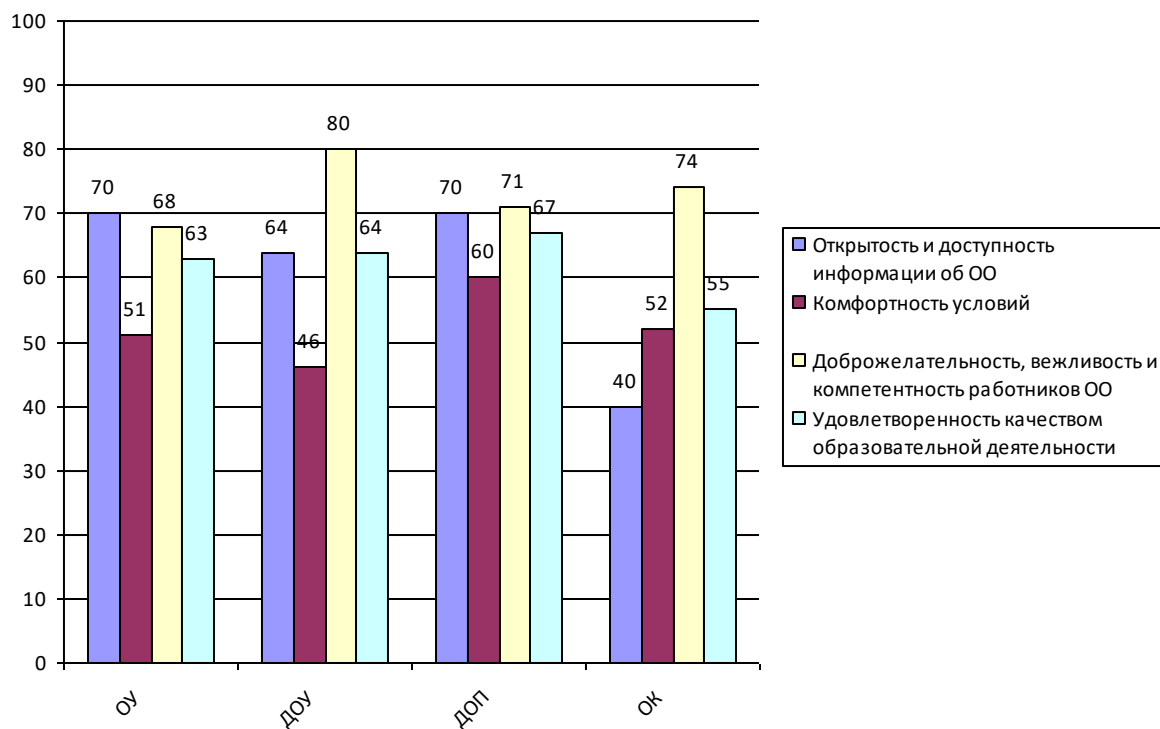
У общеобразовательных организаций лидирует 1 блок «Открытость и доступность информации, предоставляемой об образовательной организации» средний процент выполнения всех ОО составил **70%**. Следующую позицию занимает 3 блок «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО» средний процент выполнения всех ОО составил **68%**. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» данный блок занимает последнее место среди всех блоков, ОО (**51%**).

У дошкольных образовательных организаций лидирует 3 блок «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО» средний процент выполнения всех ОО составил **80%**. Следующую позицию занимает 1 блок «Открытость и доступность информации, предоставляемой об образовательной организации» средний процент выполнения всех ОО составил **64%**. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» данный блок занимает последнее место среди всех блоков, ОО (**46%**).

У организаций культуры, осуществляющих образовательную деятельность лидирует 3 блок «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО» средний процент выполнения всех ОО составил **74%**. Следующую позицию занимает 2 блок «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (**52%**). Блок

«Открытость и доступность информации, предоставляемой об образовательной организации» занимает последнее место среди всех блоков, ОО (40%).

### Средний процент выполнения всех блоков каждой ОО (по типам)



ОУ – общеобразовательные организации;

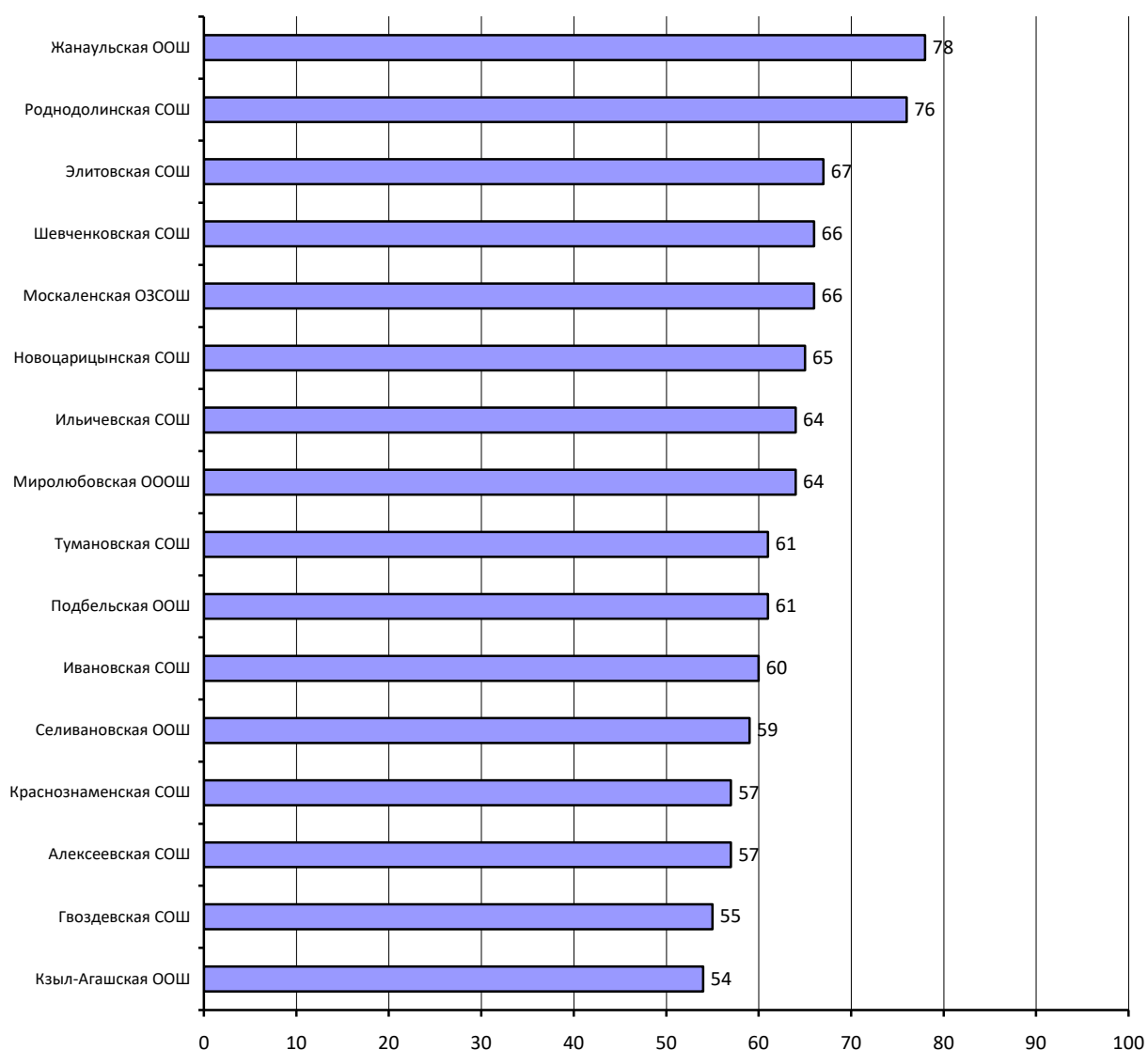
ДОУ – дошкольные образовательные организации;

ДОП – организация дополнительного образования;

ОК – организации культуры, осуществляющие образовательную деятельность

## Общий рейтинг общеобразовательных организаций Москаленского муниципального района по итогам НОКОДО 2017 г.

Рисунок 1.

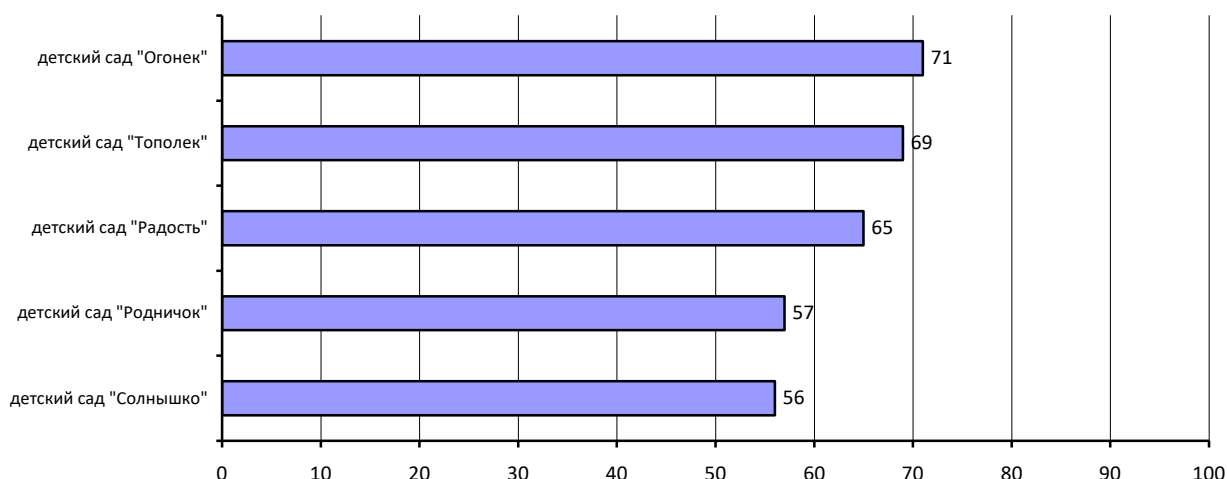


**Рисунок 1** Рейтинг общеобразовательных организаций Москаленского муниципального района по итогам НОКОДО 2017 года.

Средний процент по всем блокам общеобразовательных организации составил **63%**. Хуже всех ситуация у Кзыл-Агашской ООШ (**54%**), лучший показатель у Жанаульской ООШ (**78%**).

## Общий рейтинг дошкольных образовательных организаций Москаленского муниципального района по итогам НОКОДО 2017 г.

Рисунок 2.

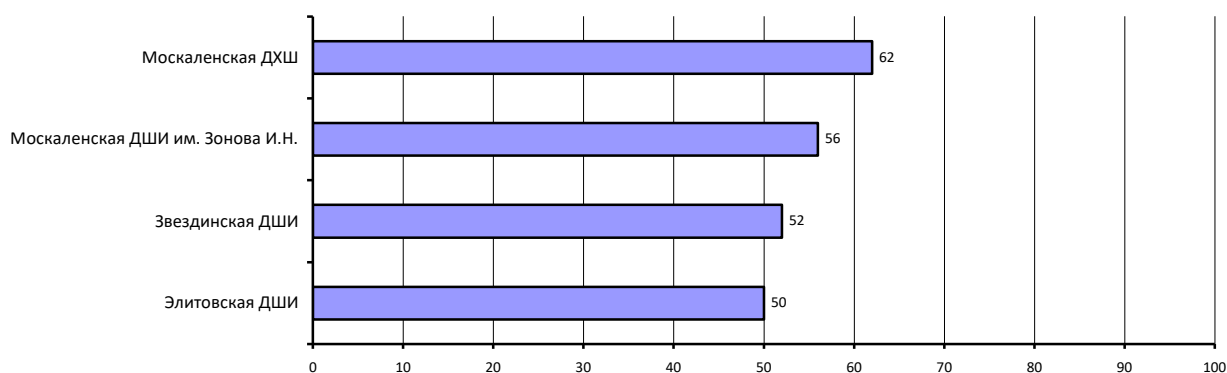


**Рисунок 2** Рейтинг дошкольных образовательных организаций Москаленского муниципального района по итогам НОКОДО 2017 года.

Средний процент по всем блокам дошкольных образовательных организаций составил **64%**. Хуже всех ситуация у детского сада «Солнышко» (**56%**), лучший результат у детского сада «Огонек» (**71%**).

## Общий рейтинг организаций культуры Москаленского муниципального района, осуществляющих образовательную деятельность по итогам НОКОДО 2017 г.

Рисунок 3



**Рисунок 3** Рейтинг организаций культуры, Москаленского муниципального района, осуществляющих образовательную деятельность по итогам НОКОДО 2017 года.

Средний процент по всем блокам организаций культуры составил **55%**. Хуже всех ситуация у Элитовской ДШИ (**50%**), лучший результат у Москаленской ДХШ (**62%**).

## **Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

### **I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели**

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды образовательных организаций. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

### **II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта**

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

2. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

### **III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону**

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

### **IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.

2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.