

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева»
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор КГПУ им. В.П. Астафьева

_____ В.А. Ковалевский

«_____» декабря 2017 г.

ОТЧЕТ
о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности
образовательных организаций
ЗАТО г. Железногорск

Красноярск 2017

Содержание

Пояснительная записка к отчету

Настоящий отчет выполнен по результатам муниципального контракта № 01-83/195 от 13.12.17 на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Количество образовательных организаций г. Железнодорожска, подлежащих оценке по техническому заданию, – 23, из них 19 – муниципальные дошкольные образовательные организации, 4 – муниципальные общеобразовательные организации.

Разделы 1, 2 отчета описывают методологию, методику и инструментарий проведения сбора, обобщения, анализа и интерпретации информации о качестве образовательной деятельности образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность. Разделы 3 и 4 представляют собой анализ и интерпретацию информации о качестве деятельности каждой образовательной организации, предложения к коррекции деятельности.

В заключение приводятся обобщенные рекомендации для управления образования по выработке управленческих решений на основе обнаруженных дефицитов.

Отчет выполнен на 99 страницах, содержит 30 таблиц, включающие в т.ч. 92 диаграммы.

Раздел 1. Методология разработки методики независимой оценки

Нормативные основания:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 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»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015 года № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО».
- Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Эл. документ Режим доступа: <http://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/8787>. Дата публикации 15.09.2016 г.

Раздел 2. Подходы к сбору информации (обоснование)

Подход 1. Экспертная оценка информации, находящейся в открытом доступе (анализ информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций).

Данный подход валиден в отношении показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. Источниками первичных данных служат официальные сайты образовательных организаций в сети «Интернет». Сбор информации осуществляется экспертами – работниками Отдела лицензирования, аккредитации и контроля качества образования КГПУ им. В.П. Астафьева. Инструмент сбора и обработки (обобщения, анализа) информации приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Инструменты сбора и обработки информации

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Инструменты сбора информации
I	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность		
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)	Экспертный анализ официального сайта
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	Экспертный анализ официального сайта
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с	Баллы (от 0 до 10)	Экспертный анализ официального сайта

	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 в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)	Экспертный анализ официального сайта

Процедура анализа (критерии присвоения конкретного значения показателя) представлена в таблицах 2,3,4,5.

Таблица 2 – Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
Наличие сведений о деятельности организации	1
Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
Наличие документов об организации	1
Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2
Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2
Максимальный балл	10

Таблица 3 – Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
Наличие сведений о руководителе организации	1
Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1

Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1
Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
Максимальный балл	10

Таблица 4 – Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2
в том числе:	
по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	2
Максимальный балл	10

Таблица 5 – Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2
Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2
Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3
Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3
Максимальный балл	10

Подход 2. Опрос получателей услуг (родителей)

Данный подход валиден в отношении показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся открытости и доступности информации об организациях, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников, а так же характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

Сбор информации осуществляется на основе анонимного анкетирования родителей. В общем виде структура анкет формулируется в соответствии с приложением к методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Первичная обработка результатов осуществлялась с помощью программных средств Google. Статистическая обработка данных проводилась с помощью программных средств Microsoft Office Excel. Инструмент сбора и обработки (обобщения, анализа) информации приведен в таблице 6.

Таблица – 6 Инструменты сбора и обработки информации

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение)	Инструменты сбора информации
-------	------------	------------------------------	------------------------------

		показателя)	
I	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность		
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)	Анкеты
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
II	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)	Анкета

2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)	Анкета
III	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников		
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Анкета
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Анкета
IV	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности		

	организаций		
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Анкета
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Анкета
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Анкета

Формирование выборки для анкетирования происходило по гнездовому принципу путем определения групп дошкольных образовательных организаций, классов общеобразовательных организаций, наиболее сензитивных к качеству образовательных услуг (находящихся в периоде входа/перехода/выпуска). Выборка составляла 10% от генеральной совокупности обучающихся всех групп/классов в образовательной организации. В случае, если количество обучающихся в организации было менее 30 человек, выборка формировалась как сплошная. Выборка по организациям, подлежащим оценке, приведена в таблице 7.

Таблица – 7 Выборка по организациям

№	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес официального сайта	Количество учащихся (воспитанников)	Количество анкет	Выборка
Муниципальные дошкольные образовательные организации						
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 13 «Рябиноушка»	МБДОУ № 13 «Рябиноушка»	http://dou24.ru/mkdou13/	87	9	Подготовительная группа

№	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес официального сайта	Количество учащихся (воспитанников)	Количество анкет	Выборка
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 23 «Золотой петушок» компенсирующей и общеразвивающей направленности»	МБДОУ № 23 «Золотой петушок»	http://dou24.ru/mkdou23	196	20	Подготовительная группа – 10 Младшая группа - 10
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 24 «Орленок»	МБДОУ № 24 «Орленок»	http://dou24.ru/mkdou24/	216	22	Подготовительная группа – 10 Младшая группа - 12
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 29 “Золотая рыбка”»	МБДОУ № 29 «Золотая рыбка»	http://dou29.ucoz.com/	226	23	Подготовительная группа – 11 Младшая группа - 12
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребёнка – Детский сад № 30 «Фиалка»	МБДОУ № 30 «Фиалка»	http://dou24.ru/mkdou30/	113	11	Подготовительная группа
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 31 «Колокольчик»	МБДОУ № 31 «Колокольчик»	http://dou24.ru/mkdou31	306	30	Подготовительная группа – 10 Средняя группа - 10 Младшая группа - 10

№	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес официального сайта	Количество учащихся (воспитанников)	Количество анкет	Выборка
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36 «Флажок»	МБДОУ № 36 «Флажок»	http://dou24.ru/mkdou36/	190	19	Подготовительная группа – 10 Младшая группа - 9
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 37 «Теремок»	МБДОУ № 37 «Теремок»	http://dou24.ru/mkdou37	453	45	Подготовительная группа – 15 Средняя группа - 15 Младшая группа - 15
9	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 40 «Медвежонок» для детей раннего возраста»	МБДОУ № 40 «Медвежонок»	www.sadik40.sibharakter.ru	87	9	Подготовительная группа
10	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 45 «Малыш»	МБДОУ № 45 «Малыш»	http://dou24.ru/mkdou45	256	27	Подготовительная группа – 14 Младшая группа - 13
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 51 «Колосок»	МБДОУ № 51 «Колосок»	http://dou24.ru/mkdou51/	29	3	Подготовительная группа

№	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес официального сайта	Количество учащихся (воспитанников)	Количество анкет	Выборка
12	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 54 «Берёзка» компенсирующей и оздоровительной направленности»	МБДОУ № 54 «Берёзка»	http://mbdou54.cka24.ru	52	6	Подготовительная группа
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 58 «Гнездышко»	МБДОУ № 58 «Гнездышко»	http://dou24.ru/mkdou58	178	18	Подготовительная группа – 10 Младшая группа - 8
14	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 62 «Улыбка» общеразвивающей и компенсирующей направленности»	МБДОУ № 62 «Улыбка»	http://dou24.ru/62	180	18	Подготовительная группа – 10 Младшая группа - 8
15	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 65 «Дельфин» оздоровительной и компенсирующей направленности»	МБДОУ № 65 «Дельфин»	http://dou65.atomlink.ru	115	12	Подготовительная группа

№	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес официального сайта	Количество учащихся (воспитанников)	Количество анкет	Выборка
16	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 66 «Аистенок» компенсирующей, оздоровительной и общеразвивающей направленности»	МБДОУ № 66 «Аистенок»	http://dou24.ru/mkdou66	245	25	Подготовительная группа – 12 Младшая группа - 13
17	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 70 «Дюймовочка» оздоровительной, компенсирующей и общеразвивающей направленности»	МБДОУ № 70 «Дюймовочка»	http://dou24.ru/mkdou70	244	25	Подготовительная группа – 12 Младшая группа - 13
18	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 71 «Сибирская сказка» компенсирующей и оздоровительной направленности»	МБДОУ № 71 «Сибирская сказка»	http://dou24.ru/mkdou71/	147	15	Подготовительная группа – 10 Младшая группа - 5
19	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 72 «Дельфиненок» компенсирующей и оздоровительной направленности»	МБДОУ № 72 «Дельфиненок»	www.dou24.ru/72	159	16	Подготовительная группа – 10 Младшая группа - 6

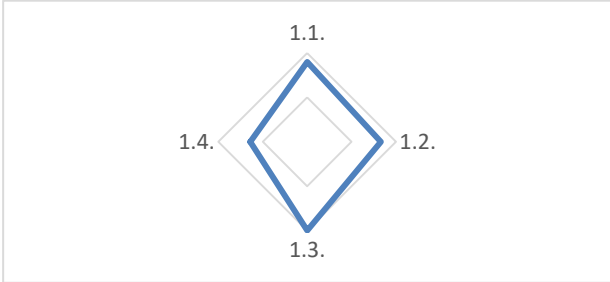
№	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес официального сайта	Количество учащихся (воспитанников)	Количество анкет	Выборка
20	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Начальная школа № 107»	МБОУ Школа № 107	http://www.sch107.cka24.ru	8	8	Подготовительная группа
Муниципальные общеобразовательные организации						
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 93 имени Героя Социалистического Труда М.М. Царевского»	МБОУ Школа № 93	http://sch93.edusite.ru	673	67	1 классы - 20 4 классы - 20 9 классы - 20 11 классы - 7
2	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Лицей № 102 имени академика Михаила Фёдоровича Решетнёва»	МАОУ «Лицей № 102»	http://www.liцей102.ru	819	81	1 классы - 20 4 классы - 20 6 классы - 19 9 классы - 20 11 классы - 2
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 104»	МБОУ Школа № 104	http://mkou104.do.am	485	49	1 классы - 20 9 классы - 20 11 классы - 9
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Начальная школа № 107»	МБОУ Школа № 107	http://www.sch107.cka24.ru	3	3	1 классы

Интерпретация результатов независимой оценки проводилась согласно Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной

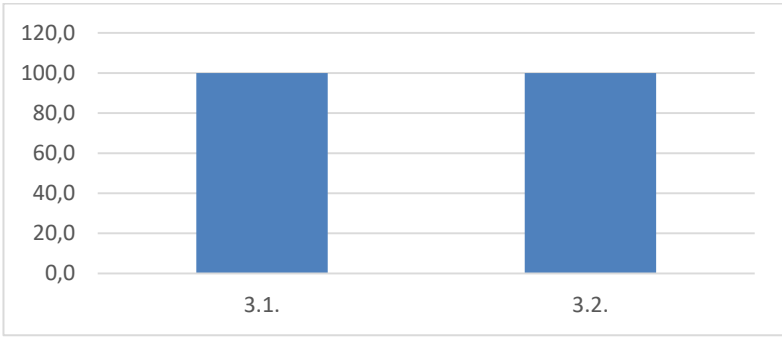
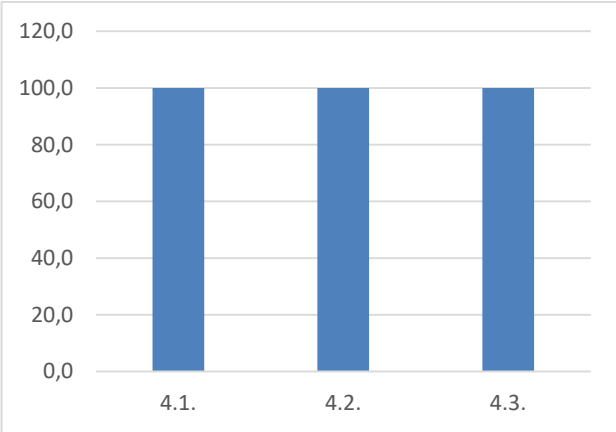
деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» исходя из степени достижения организацией полной выраженности показателя качества.

Раздел 3. Результаты независимой оценки по муниципальным дошкольным образовательным организациям и рекомендации к коррекции их деятельности

1. Полное название организации Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 13 «Рябинушка»
Сокращенное название организации МБДОУ №13 «Рябинушка»

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Балл
I	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность		
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)	9
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	8,3
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)	10
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)	6,4
			

II	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)	7,8
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)	10,0
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)	10,0
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)	8,1
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)	10,0
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)	8,3
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)	7,8
III	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников		
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	100,0

3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	100,0								
 <p>The chart displays two blue bars representing satisfaction levels for categories 3.1 and 3.2. The vertical axis ranges from 0,0 to 120,0 in increments of 20,0. Both bars reach the 100,0 mark on the axis.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.1.</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>3.2.</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>				Категория	Процент	3.1.	100,0	3.2.	100,0		
Категория	Процент										
3.1.	100,0										
3.2.	100,0										
IV Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций											
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	100,0								
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	100,0								
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	100,0								
 <p>The chart displays three blue bars representing satisfaction levels for categories 4.1, 4.2, and 4.3. The vertical axis ranges from 0,0 to 120,0 in increments of 20,0. All three bars reach the 100,0 mark on the axis.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.1.</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>4.2.</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>4.3.</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>				Категория	Процент	4.1.	100,0	4.2.	100,0	4.3.	100,0
Категория	Процент										
4.1.	100,0										
4.2.	100,0										
4.3.	100,0										

Рекомендации: обеспечить полную доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации, **обеспечить техническую возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации.**

Рекомендации для всех ОУ:

1. Обеспечить полную доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.
2. Обеспечить полную доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации, **обеспечить техническую возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации.**
3. Обеспечить создание условий организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов: материально-технические, кадровые и пр.
4. Предусмотреть мероприятия по более широкому обеспечению 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
5. Создать необходимые материально-технические и кадровые условия организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:
6. Предусмотреть мероприятия по доведению до родителей информации о возможностях получения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
7. Расширить диапазон дополнительных образовательных программ и проинформировать родителей о возможности их освоения детьми.
8. Запланировать мероприятия по развитию материально-техническое и информационному обеспечению образовательной деятельности организации.