ОТЧЕТ
(аналитическая записка)

Результаты проведения процедуры НОКО в Муниципальном казенном образовательном учреждении «Открытая (сменная) общеобразовательная школа №14» города Минусинска сотрудниками МКУ «Центр образования» в мае 2017 года.

Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации регламентировано следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», Приказом Минобрнауки России от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию», Приказом Минобрнауки от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденной Приказом Минобрнауки России от 01 апреля 2015 года, «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными Минобрнауки России №мАП-87/02 от 15 сентября 2016 года.

Процедура НОКО проводилась в Муниципальном казенном образовательном учреждении «Открытая (сменная) общеобразовательная школа №14» города Минусинска с 15 по 25 мая 2017 года. Для проведения процедуры НОКО

организацией-оператором были разработаны диагностические материалы: экспертные листы и анкеты для трех категорий потребителей - родителей, учащихся и педагогических работников учреждения. Содержащиеся в экспертных листах индикаторы и в анкетах утверждения, позволяли оценить точку зрения экспертов и удовлетворенность потребителей относительно показателей, регламентированным Приказом Минобрнауки от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации.

Группа 1. Показатели открытости и доступности информации об организации.

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).

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

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

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

Группа 2. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

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

Группа 3. Показатели, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Группа 4. Показатели, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

При разработке анкет эксперты ориентировались на характеристики отдельных групп респондентов (возраст, степень включенности в процесс или его отдельные аспекты и др.), удерживались в рамках определенного содержания (показателей, регламентированных Приказом Минобрнауки № 1547 от 15.12.2014 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность»), меняя только структуру утверждения. В среднем по четырем критериям анкета включала 40 утверждений, перед респондентом стояла задача ответа на вопрос с принятием решения (выбрать вариант «да» в случае согласия или вариант «нет» в случае несогласия с ним). Анкетирование проводилось экспертами очно, выборочно, группами в аудиториях.

К сбору и обобщению информации оператор привлекал экспертов и членов общественного совета по образованию города Минусинска, не являющихся муниципальными служащими и представляющих родительскую общественность. Мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде.

Согласно «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», анализ результатов анкетирования проходил в два этапа: на первом этапе выполнялся расчет показателей, позволяющий ранжировать организации, на втором этапе проводился качественный анализ полученных значений по каждому показателю.

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

- не менее 25% родителей (законных представителей учащихся);
- не менее 25% учащихся общеобразовательной организации;
- не менее 80% педагогических работников учреждения.

По данным на 15.09.2016 года в общеобразовательной организации обучается 253 человека. В анкетировании принял участие 141 человек: 63 родителя учащихся (26,5 % от общего числа родителей), 66 учащихся 7-9 классов (26% от общего числа учащихся), 12 педагогических работников учреждения (97 % от общего числа).

Категория респондентов	Количество человек, принявших участие в анкетировании	% от общего числа респондентов
Родители	63	26,5
Учащиеся	66	26
Педагогические работники	12	97

В соответствии с Приказом Минобрнауки № 1547 независимая оценка качества проводилась по 16 показателям: одиннадцать из первой и второй группы оценивались в баллах по шкале от 0 до 10; 5 показателей из третьей и четвертой групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей был произведен расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Расчет среднего интегрального показателя не производился ввиду отсутствия на момент проведения НОКО информации по всем образовательным организациям территории.

Расчет интегрального показателя производился по данным экспертного листа, который заполнял работник (эксперт) организации-оператора или член общественного совета по образованию на основании данных, размещенных на официальном сайте организации и полученным в ходе проведения очной экспертизы условий в общеобразовательной организации в рамках указанных в экспертных листах индикаторов. И анкетных данных, собранных оператором посредством очного анкетирования (на бумажных носителях) участников образовательного процесса (родителей, учащихся и педагогических работников).

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствует данным по определенному индикатору или утверждению анкеты.
По данным значений интегральных показателей может быть произведена общая оценка качества предоставляемых услуг (удовлетворенность потребителей) и сформирован рейтинг организаций внутри муниципалитета и региона.

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В экспертном листе, заполняемой работником организации - оператора, оценивается 11 первых показателей из 1-й и 2-й групп, по данным анкет, полученным в результате обработки заполненных респондентами, оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам).

Значение интегрального показателя по данным экспертного листа и анкет родителей (законных представителей) рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в экспертном листе и анкете.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по формуле

$$X_m^{\text{по}_11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \quad (1)$$

где

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

N_j - количество анкет,

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

$X_m^{ср_11} = \left(X_m^{но_11} + X_m^{оо_11} \right) / 2$,(2) где

$X_m^{но_11}$ - среднее значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{оо_11}$ - значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитываются только по данным анкет респондентов. В процессе обработки производиться подсчет количества анкет, в которых выбран вариант ответа «да». Это определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$D_m = N_{m.5} / N_j$,(3) где

$N_{m.5}$ - количество анкет, с вариантом ответа «да»;

N_j - общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$X_m^{ср_5} = D_m \times 10$, (4)

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

$$K_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{ср_11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{ср_5}$$,(5) где

$X_m^{ср_11}$ и $X_m^{ср_5}$ - значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

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

Результаты независимой оценки качества образования в муниципальном казенном образовательном учреждении «Открытая (сменная) общеобразовательная школа №14»города Минусинска

Критерий 1. Открытость и доступность.

Анализ результатов по показателям критерия 1 (открытость и доступность информации) проведен в соответствии с современными представлениями о сайтах образовательных организаций, которые перешли из разряда инновационных технологий, доступных и используемых единичными потребителями, лидерами информационного движения, в категорию массовой практики. Размещение официальных сайтов учреждений и организаций в сети Интернет на современном этапе является ведущим средством обеспечения информационной открытости образовательной системы. Состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта рассматривается в качестве ведущего критерия прозрачности деятельности образовательной организации.

Показатель 1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Экспертная оценка полноты и актуальности информации об организации проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 1. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы, размещенные на официальном сайте общеобразовательной организации. В ходе анализа было установлено, что на сайте размещена информация о структуре организации и органах управления (административный

персонал), в самоотчете руководителя содержатся сведения о материально-техническом оснащении организации на период 2015-2016 гг., отсутствует анализ степени оснащенности относительно нормативно установленных показателей, экспертам не удалось определить точную дату размещения последней информации, поскольку прикрепленные к разделам файлы не содержат указаний на дату размещения. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: **5.**

Таблица 1.

Экспертный результат показателя: полнота и актуальность информации об организации

№	Показатель	Единица измерения	Индикатор	Значение индикатора, максимальные баллы за позиции	Экспертный результат
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, размещено, в том числе на официальном сайте Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)	1.Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	0 баллов – отсутствие информации о структуре организации и органах управления; 2 балла – наличие информации об органах управления; 3 балла – наличие информации о структуре и органах управления	**3**
			2.Наличие в самоотчете сведений о материально-техническом оснащении организации	0 баллов – отсутствие сведений; 2 балла – наличие в самоотчете сведений о материально-техническом оснащении организации 3 балла – наличие в самоотчете сведений и анализа степени оснащенности	**2**
			3.Наличие регулярно	Информация не обновлялась более	**0**

			обновляемой информации о деятелЬности организации.	2 месяцев – 1 балл; информация обновлялась месяц назад – 2 балла; информäция обновлялась в течение последней недели – 4 балла.	
Суммарный балл					**5**

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных актуальностью и полнотой информации об общеобразовательной организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения составил **8,0.** То есть, 80 % родителей подтвердили удовлетворенность по рассматриваемому показателю.

Полученные результаты указывают на достаточную степень удовлетворенности потребителей актуальностью и полнотой информации о общеобразовательной организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения.

Анкетирование учащихся по данному показателю не проводилось.

Интегральный балл по показателю **составил 6,8**.

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

Таблица 2.

Результат экспертной оценки показателя: наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	1.Сведения о руководителе	Наличие Ф.И.О. руководителя, его должность, контактные телефоны, адрес электронной почты – 1 балл	**1**
			2.Сведения о заместителях руководителя (старших воспитателях)	Наличие Ф.И.О. заместителя (ей) руководителя, его (их) должность, контактные телефоны – 1 балл, отсутствие информации – 0 баллов	**1**
			3.Персональный состав педагогических работников	Фамилия, имя, отчество (при наличии) – 1 балл, занимаемая должность (должности) – 1балл, уровень образования – 1 балл, наименование направления подготовки и (или) специальности – 1 балл, данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) – 1 балл, стаж работы по специальности – 1 балл	**6**
			4.Наличие на сайте организации методических материалов, разработанных педагогическими работниками	Наличие на сайте методических материалов 25% педагогических работников организации – 1 балл, более 25% -2 балла	**2**

			учреждения		
Суммарный балл					**10**

Экспертная оценка показателя: наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 2. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы, размещенные на официальном сайте образовательной организации. В ходе анализа было установлено, что на сайте размещены в полном объеме: информация о руководителе учреждения и заместителях руководителя ОО, сведения о педагогических работниках. На сайте учреждения размещены методические материалы 100% штатных педагогических работников учреждения. Проведенный анализ позволил экспертам определить суммарный балл показателя: **10,0**.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных содержанием сведений о педагогических работниках организации, размещенных на официальном сайте учреждения, составляет **7,8**.

Анкетирование учащихся по данному показателю не проводилось.

Интегральный балл по показателю составил **8,9.**

Показатель 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Экспертная оценка показателя: доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 3. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы, размещенные на официальном сайте образовательной организации. В ходе анализа было установлено, что на сайте размещены: электронный адрес организации, номер телефона руководителя организации, разделы, обеспечивающие информирование потребителей узкими категориями специалистов. Взаимодействие с администрацией учреждения осуществляется посредством индивидуальных приемов или с использованием раздела на сайте учреждения «задать вопрос». Проведенный анализ позволил экспертам определить суммарный балл показателя: **8.**

Ответы родителей на утверждение, связанное с оценкой удовлетворенности потребителей доступностью взаимодействия с администрацией или педагогическими работниками школы по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, через непосредственное общение, показали, что средний балл респондентов, высоко оценивших возможность получения обратной связи различными способами, составил **8,0.**

Анкетирование учащихся по данному показателю не проводилось.

Интегральный балл по показателю составил **8,0.**

Таблица 3.
Результат экспертной оценки показателя: доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг

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, через непосредственное общение, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)	1.Наличие адреса электронной почты (общей) организации на сайте организации	2 балла	**2**
			2.Наличие номера телефона руководителя (приемная) на сайте организации	2 балла	**2**
			3.Наличие возможности взаимодействия с помощью	Отсутствие возможности - 0 баллов, возможность взаимодействия через электронную почту ОО – 2 балла;	**4**

			электронных сервисов (электронная форма для обращений и внесения предложений)	наличие раздела: консультация специалиста – 2 балла; наличие раздела для внесения предложений и размещения претензий (жалоб) – 2 балла Максимально: 6 баллов	
Суммарный балл					**8**

Показатель 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений.

Экспертная оценка показателя: доступность сведений о ходе рассмотрения обращений проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 4. Для заполнения экспертного листа работник анализировал структурные элементы официального сайта организации. В ходе анализа было установлено, что на сайте не предусмотрены структурные разделы, позволяющие потребителям самостоятельно отслеживать ход рассмотрения своих обращений. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 0.

Таблица 4.
Результат экспертной оценки показателя:
доступность сведений о ходе рассмотрения обращений

1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте,	Балл (от 0 до 10)	1.Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращений о ходе его	0- отсутствие возможности; 2 балла- наличие возможности	**0**

	с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте)		рассмотрения		
			2.Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы и др.)	0 баллов – отсутствие информации; 4 балла – наличие ранжированной информации	**0**
			3.Наличие возможности отслеживать ход рассмотрения обращения граждан	0- отсутствие возможности; 4 балла- наличие возможности	**0**
Суммарный балл					**0**

Восемьдесят процентов родителей (законных представителей) подтвердили удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения своих обращений, поступивших в образовательную организацию, что составляет **8,0** балла. Родители отметили, что подобные вопросы они «снимают» в ходе телефонных переговоров или личных очных бесед с администрацией учреждения. Двадцать процентов родителей выразили неудовлетворенность системой работы, обеспечивающей возможности рассмотрения хода своих обращений к администрации учреждения.

Интегральный балл по показателю составил **4,0.**

Низкое значение интегрального балла по показателю обусловлено отсутствием на сайте учреждения структурных разделов, позволяющих потребителям самостоятельно отслеживать ход рассмотрения своих обращений.

Таблица 5

Расчет интегрального балла по критерию «Открытость и доступность»

Критерий: открытость и доступность		
№	Показатель	Интегральный балл показателя
1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	6,8
2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках	8,9
3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	8,0
4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений	4,0
Интегральный балл по критерию		**6,9**

Критерий 2. Комфортность условий.

Показатель 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Экспертная оценка материально-технического и информационного обеспечения организации проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 6. Для заполнения экспертного листа работник анализировал содержание материалов самоотчета и публичного отчета руководителя организации, размещенные на официальном сайте образовательной организации, беседовал с руководителем, сравнивал наличие указанных материалов с перечнем, представленным в методических рекомендациях материалов по оснащению образовательной среды в соответствии с ФГОС.

В ходе анализа было установлено, что обеспеченность учащихся, учителей компьютерами ниже средних значений по муниципалитету, учебных кабинетов мультимедийными проекторами, интерактивными досками соответствует средним показателям по муниципалитету. Количество специализированных лабораторий и мастерских на уровне средних муниципальных показателей. На сайте школы размещен электронный фонд учебно-методической литературы. В образовательной организации оборудовано 12 специализированных кабинетов. В указанных выше кабинетах в наличии имеются комплекты оборудования, позволяющие проводить лабораторные и практические занятия одновременно 8-10 учащимся. Проведенный анализ позволил экспертам определить суммарный балл показателя: **9.**

Таблица 6.

Экспертный результат показателя:
материально-техническое и информационное обеспечение организации

2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)	1.Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров на одного учащегося)	0 баллов – ниже средней по муниципалитету; 1 балл – равно или выше	**1**
			2. Обеспеченность учителей компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	0 баллов – ниже средней по муниципалитету; 1 балл – равно или выше	**1**
			3.Обеспеченность ОО мультимедийными	0 баллов – ниже средней по муниципалитету; 1 балл – равно	**1**

			проекторами (количество на учебный коллектив)	или выше	
			4.Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество)	0 баллов – ниже средней по муниципалитету; 1 балл – равно или выше	**1**
			5. Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 баллов – ниже средней по муниципалитету; 1 балл – равно или выше	**1**
			6.Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	0 баллов-нет в наличии, 1 балл – есть в наличии с оборудованием	**0**

			7. Обеспеченность специализированными кабинетами (кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты химии, физики и др.)	0 баллов-нет в наличии, 1 балл – есть в наличии с оборудованием	**1**
			8. Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	0 баллов – отсутствует; 1 балл – в кабинетах физики, химии есть комплект для проведения лабораторного практикума (3-4 комплекта); 2 балла – есть полные комплекты для каждого ученика	**1**
			9. Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационн	0 баллов-нет в наличии, 1 балл – есть в наличии	**1**

			ым сетям)		
Суммарный балл					9

Анкетные материалы родителей содержали три индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей материально-техническим и информационным обеспечением организации, а именно: удовлетворенность материально-технической базой учреждения (мебель, оборудование в т.ч. информационное, лабораторное, мастерских и др.), удовлетворенность эстетическим оформлением учреждения и удовлетворенность оборудованием территории образовательного учреждения (озеленение, игровые формы, спортивные тренажеры и др.). Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных состоянием материально-технической базы учреждения составил **5,2.** Данные результаты указывают на необходимость дополнительного изучения причин такой позиции потребителей, разъяснения причин сложившейся ситуации и рассмотрение вопроса о возможности улучшения материально-технической базы учреждения. Средний балл родителей, выразивших неудовлетворенность по данному показателю, составил 4,8 (48,6%). Средний балл родителей, удовлетворенных эстетическим оформлением учреждения составил **7,3** (73%), средний балл родителей, удовлетворенных состоянием территории **3,8**. Результаты последнего показателя объяснимы, поскольку, фактически образовательная организация не имеет собственной территории, большая часть занятий проходит в помещениях школы №3. Таким образом, средний балл удовлетворенности материально-техническим и информационным обеспечением организации по категории респондентов «родители (законные представители)» составил **5,4.**

Анкетные материалы учащихся содержали четыре индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей материально-техническим и информационным обеспечением организации, а именно: удовлетворенность оборудованием кабинетов; доступность интернет-ресурса; достаточность лабораторного оборудования для выполнения практических заданий на уроках; достаточность спортивного инвентаря для проведения уроков физической культуры. Анализ анкетных материалов учащихся показал, что средний балл респондентов-непосредственных потребителей, удовлетворенных оборудованием кабинетов, **составил 9,0**. Средний балл учащихся, выразивших неудовлетворенность

по данному показателю, составил 1,0. Средний балл учащихся, удовлетворенных доступностью интернет-ресурса в образовательной организации составил **8,6** (86,3%). Семьдесят семь и три десятых процента учащихся школы согласились с утверждением «на уроках химии, физики, технологии каждый ученик может провести эксперимент или другое задание с использованием необходимого оборудования» (**7,7 балла**). Данный результат объясняется недостаточностью лабораторного оборудования в учреждении, что препятствует части школьников полноценно осуществлять экспериментальную деятельность на учебных занятиях. Средний балл учащихся удовлетворенных количеством спортивного инвентаря, используемого на уроках физической культуры, составил **9,8**. Таким образом, средний балл удовлетворенности материально-техническим и информационным обеспечением организации по категории респондентов «учащиеся» составил **8,8.** Администрации учреждения необходимо обратить внимание на точку зрения основных потребителей образовательных услуг учреждения и способствовать обеспечению возможности каждому ученику осуществлять опытно-экспериментальную деятельность на уроках.

Суммарный балл показателя по двум категориям респондентов составил **7,1.**

Интегральный балл по показателю составляет **8,0.**

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

Таблица 7.

Результат экспертной оценки показателя:
наличие необходимых условий для охраны
и укрепления здоровья, организации питания

2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)	1.Наличие спортивного зала	0 баллов – отсутствует; 1балл – наличие спортивного зала; 2 балла – наличие 2 спортивных залов	**1**
			2.Наличие оборудованной	0 баллов – отсутствует; 1 балл – есть площадка, частично	**2**

			спортивной площадки (стадиона)	отвечающая требованиям; 2 балла – есть оборудованная согласно требованиям площадка	
			3.Наличие тренажерного зала	0- отсутствует; 1 балл – имеется в наличии	**1**
			4. Наличие бассейна	0 баллов – отсутствует; 1 балл – есть бассейн	**0**
			5. Наличие медицинского кабинета	0 баллов – отсутствует; 1 балл – есть кабинет	**1**
			6. Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (солевые комнаты, комнаты релаксации, психологической разгрузки, физио-кабинет, массажная комната и др.)	0 баллов - отсутствуют; 1 балл – есть 1 специализированный кабинет; 2 балла – есть 2 специализированных кабинета	**0**
			7. Наличие столовой на территории организации	0 баллов – отсутствует; 1 балл - есть столовая на территории	**0**
Суммарный балл					**5**

Экспертная оценка показателя: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 7. Для заполнения экспертного листа работник проводил осмотр помещений и территории, беседовал с руководителем учреждения, анализировал материалы публичного отчета, размещенного на официальном сайте образовательной организации. В ходе анализа было установлено, что: в образовательной организации имеется медицинский кабинет, один спортивный зал, на территории школы расположена спортивная площадка, полностью отвечающая требованиям, тренажерный зал. Бассейн, специализированные кабинеты по охране и укреплению здоровья – отсутствуют. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: **5.**

Анкетные материалы родителей содержали шесть индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания школьников, а именно: удовлетворенность качеством питания, удовлетворенность системой работы учреждения по укреплению здоровья, удовлетворенность условиями охраны жизни и здоровья детей, удовлетворенность рациональностью составления расписания уроков (ребенок не переутомляется, меняются предметы по уровню сложности и видам деятельности, не все сложные предметы в один день и др.), доступностью чистой питьевой воды в учреждении, состоянием туалетных комнат (свежо, чисто, наличие мыла и туалетной бумаги).

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных качеством питания в школе составляет **4,5 (**45%), соответственно, процент родителей, выразивших неудовлетворенность качеством питания детей в столовой школы, составил 55%. Данное значение является критическим, администрации учреждения необходимо рассмотреть варианты организации питания учащихся в учебное время, возможно, по согласию потребителей, с привлечением коммерческих структур. Средний балл по индикатору удовлетворенность системой работы по укреплению здоровья учащихся **составил 9,0**. Сто процентов родителей (**10 баллов**) удовлетворены условиями, созданные в образовательной организации, относительно безопасности и охраны здоровья их детей. Такой же процент родителей считает, что расписание уроков в школе является рациональным (10 баллов). Сто процентов родителей считают, что у школьников есть постоянный доступ к чистой питьевой **воде (10**

баллов). Девяносто пять процентов (**9,5 баллов**) удовлетворены состоянием туалетных комнат для учащихся. Средний суммарный балл родителей по данному показателю **составил 8,8.**

Анкетные материалы учащихся также содержали шесть индикаторов. Анализ анкетных материалов показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных качеством питания в школе **составляет 2,0 (19,7%)**, что совпадает с мнение родителей школьников. Процент учащихся, выразивших неудовлетворенность качеством питания в столовой, составил 80%. Средний балл по индикатору удовлетворенности отношениями внутри классного коллектива, **составил 9,7 (97%)**. Расписание уроков и режим работы школы считают удобным и рациональным 100% учащихся (**10 баллов**). Большинство школьников указали на возможность попить чистую воду в стенах школы (**8,9 балла**). В части оценки состояния санитарных комнат значительная часть школьников (73,5%) выразила удовлетворенность их состоянием (**7,4 балла**). Девяносто семь процентов школьников высказали уверенность, что при необходимости, им окажут квалифицированную первую медицинскую помощь (**9,7 баллов**). Средний балл учащихся по данному показателю составил **8,0.** По мнению экспертов, повышение значений показателя возможно при условии улучшения условий питания школьников.

Суммарный балл показателя по двум категориям респондентов **составил 8,4.**

Интегральный балл по показателю **составил 6,7**.

Показатель 2.3. Условия для индивидуальной работы с учащимися.

Экспертная оценка показателя: условия для индивидуальной работы с учащимися проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 8. Для заполнения экспертного листа работник анализировал наличие и количество кружков, секций для учащихся, проводил собеседование с руководителем организации, анализировал планы работы учреждения. В ходе анализа было установлено, что в общеобразовательном учреждении реализуется пять факультативов финансово-правовой, художественно-эстетической и спортивно-оздоровительной направленности, которые проводятся во второй половине дня в рамках внеурочной деятельности; у

учащихся основной школы реализуются индивидуальные образовательные планы. Проведенный анализ позволил экспертам определить суммарный балл показателя**: 3.**

Анкетные материалы родителей содержали два индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями для индивидуальной работы с учащимися, а именно: удовлетворенность системой работы школы по выявлению и развитию индивидуальных возможностей и склонностей учеников, удовлетворенность системой информирования о мероприятиях, обеспечивающих участие и предъявление индивидуальных способностей учащихся. Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных системой работы по выявлению и развитию индивидуальных возможностей и склонностей воспитанников **составляет 9,8** (98%), по индикатору удовлетворенности системой информирования о мероприятиях, обеспечивающих участие и предъявление индивидуальных способностей ученика, средний балл выше и составил **8,6**. Средний суммарный балл родителей по данному показателю составил **9,2.** Что указывает высокую степень удовлетворенности большинства потребителей системой индивидуальной работы с учащимися в учреждении.

Анкетные материалы учащихся содержали два индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей данной категории условиями для индивидуальной работы, а именно: наличие индивидуальной учебной программы и наличие в расписании разнонаправленных внеурочных и дополнительных образовательных занятий. Анализ анкетных материалов учащихся показал, что средний балл респондентов, указавших на наличие индивидуальных учебных программ, составляет **8,8** (87,9%), средний балл по индикатору «наличие в расписании разнонаправленных внеурочных и дополнительных образовательных занятий», **составил 5,8**. Средний суммарный балл учащихся по данному показателю составил **7,3.**

Суммарный балл показателя по двум категориям респондентов составил **8,3.**

Интегральный балл по показателю **составил 8,7**.

Таблица 8.
Результат экспертной оценки показателя: условия
для индивидуальной работы с учащимися

2.3.+	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы от 0 до 10	1.Наличие кружков, секций, творческих коллективов	1-2 -1 балл; до 3-4 – 2 балла; до 5-6 – 3 баллов; более 6 – 4 балла	**3**
			2.Наличие службы психологической помощи	2 балла	**2**
			3.Наличие индивидуальных образовательных планов учащихся (ИОП)	0 баллов - нет в наличии; 1 балл – ИОП есть у учащихся начальной школы; 2 балла - ИОП есть у учащихся начальной и основной школы	**2**
			4.Наличие в расписании занятий, обеспечивающих возможность реализации ИОП ученика	0 баллов – нет в наличии; 1 балл – есть в расписании занятий учеников начальной школы; 2 балла – есть в расписании занятий учеников начальной и основной школы	**2**
Суммарный балл					**9**

Показатель 2.4.Наличие дополнительных образовательных программ.

Экспертная оценка показателя: наличие дополнительных образовательных программ проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 9. Для заполнения экспертного листа работник анализировал наличие и направленность образовательных программ дополнительного образования, проводил собеседование с руководителем организации. В ходе анализа было установлено, что в общеобразовательном учреждении

не реализуются дополнительные образовательные программы, что обусловлено штатным расписание, не предполагающим ставки педагогов дополнительного образования. Проведенный анализ позволил экспертам определить суммарный балл показателя: **0.**

Анкетные материалы родителей содержали два индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей количеством и качеством реализуемых дополнительных образовательных программ. Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных количеством реализуемых дополнительных образовательных программ **составил 5,6**, средний балл, отражающий удовлетворенность качеством реализации программ составил **7,3** (83,8%). Средний суммарный балл родителей по данному показателю **составил 6,5.** Полученное значение показателя отражает наличие значительной части потребителей категории не удовлетворенных, прежде всего, спектром программ дополнительного образования для учащихся, что указывает на необходимость организации работы с родителями по уточнению и обсуждению условий расширения направлений реализации программ, на базе учреждения.

Анкетные материалы учащихся содержали один индикатор, позволяющий оценить удовлетворенность потребителей количеством реализуемых дополнительных образовательных программ, а также возможностью выбирать и свободно посещать дополнительные занятия. Анализ анкетных материалов учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных количеством дополнительных образовательных программ и условиями их реализации составил **6,7** (66,7%). Представленная точка зрения совпадает с мнением родителей учащихся.

Суммарный средний балл показателя по двум категориям респондентов составил **6,6.**

Интегральный балл по показателю составил **3,3.**

Таблица 9.
Результат экспертной оценки показателя:
наличие дополнительных образовательных программ

2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до	1.Наличие программ физкультурно-	1 балл	**0**

		10) баллов	оздоровительной направленности		
			2.Наличие программ технической направленности	2 балла	**0**
			3.Наличие программ естественно-научной направленности	1 балл	**0**
			4.Наличие программ художественно-эстетической направленности	1 балл	**0**
			5.Наличие программ социально-педагогической направленности	1 балл	**0**
			6.Наличие программ культурологической направленности	1 балл	**0**
			7.Наличие программ военно-патриотической направленности	2 балла	**0**

"	"	"	8.Наличие программ эколого-биологической направленности	1 балл	**0**
Суммарный балл					**0**

Показатель 2.5.Наличие возможности развития творческих способностей и интересов учащихся.

Экспертная оценка показателя: наличие возможности развития творческих способностей и интересов учащихся проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 10. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы официального сайта организации, проводил собеседование с руководителем учреждения. В ходе анализа было установлено, что в образовательной организации не ведется работа по развитию творческих способностей и интересов учащихся. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: **0.**

Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями развития творческих способностей и интересов учащихся. Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных системой работы учреждения по развитию способностей и интересов детей, включая их участие в показательных мероприятиях, **составил 8,0** (80%).

Анкетные материалы учащихся содержали два индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность учеников условиями развития их творческих способностей и интересов, а именно: наличие системы информирования о предстоящих конкурсах, олимпиадах, конференциях или соревнованиях и удовлетворенность системой работы по подготовке к ним. Анализ анкетных материалов показал, что средний балл респондентов данной категории,

удовлетворенных системой информирования о предстоящих конкурсах, олимпиадах, конференциях или соревнованиях **составил 8,6** (86%). Чуть меньший процент школьников выразили удовлетворенность системой работы с ними по подготовке к показательным мероприятиям (**8,3 балла**). Средний балл по данной категории респондентов составил **8,5.**

Суммарный средний балл показателя по двум категориям респондентов составил **8,3.**

Интегральный балл по показателю составил **4,2.**

Таблица 10.
Результат экспертной оценки показателя:
развитие творческих способностей и интересов учащихся

2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	От 0 до 10 баллов	1.Наличие и полнота информации о конкурсах, соревнованиях регионального, муниципального уровня в отчетном году, проводимых при участии организации	До 2 баллов	**0**
			2.Наличие в отчетном году победителей конкурсов, соревнований федерального и регионального уровня	По 1 баллу за каждого победителя, но не более 3 баллов	**0**
			3.Наличие в отчетном году победителей	По 1 баллу за каждого победителя муниципального уровня	**0**

			олимпиад, конкурсов, конференций, соревнований муниципального уровня	(олимпиада, конкурс, соревнование, конференция) но не более 3 баллов	
			4.Удельный вес численности учащихся организации, принявших участие в муниципальных и региональных конкурсах, соревнованиях	От 0 до 20% - 1 балл, от 20 до 40% и более – 2 балла	**0**
Суммарный балл					**0**

Показатель 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи.

Экспертная оценка показателя: наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 11. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы официального сайта организации, проводил собеседование с руководителем учреждения, анализировал расписание занятий в общеобразовательной организации. В ходе анализа было установлено, что в соответствии со штатным расписанием в учреждении работают два психолога (по 0,5 ставки). В связи с ограниченностью ресурса, в учреждении реализуются программы психологического сопровождения школьников с девиантным поведением, детей с ОВЗ, осуществляется работа по обеспечению психологической готовности к сдаче итоговых экзаменов. Социальными педагогами разработаны и

реализуются программы по профилактике зависимостей, социализации учащихся: «Будущее для всех, «Линия жизни», «Гражданская позиция». Проведенный анализ позволил экспертам определить суммарный балл показателя**: 3.**

Анкетные материалы родителей содержали три индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи, а именно: удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи ученикам, удовлетворенность системой информирования о мерах социальной поддержки и системой работы учреждения по психолого-педагогическому консультированию и получению адресной помощи. Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи ребенку в учреждении, составил **3,5** (34,7%). Данный результат объясняется отсутствием в штатном расписании учреждения медицинского работника и соответственно, отсутствием кабинета, который бы работал в период проведения учебных занятий учащихся. Девяносто пять процентов родителей (**9,5 балла**) удовлетворены системой психолого-педагогического консультирования родителей в учреждении и получению адресной помощи, более восьмидесяти процентов родителей (**8,6 балла**) выражают удовлетворенность системой информирования о возможных мерах социальной поддержки. Средний суммарный балл родителей по данному показателю **составил 7,2**.

Анкетные материалы учащихся содержали два индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями оказания психолого-педагогической помощи, а именно: удовлетворенность качеством оказания психологической помощи ученикам и удовлетворенность деятельностью социально-психологической службы учреждения по защите прав несовершеннолетних и оказанию помощи семье, находящейся в социально-опасном положении. Анализ анкетных материалов учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных качеством оказания психологической помощи в учреждении, составил **9,6** (95,5%). Восемьдесят шесть процентов учащихся (**8,6 балла**) высказали уверенность, что при необходимости работники социально-психологической службы (психолог, социальный педагог) защитят права несовершеннолетних и окажут помощь семье, находящейся в социально-опасном положении. Средний суммарный балл учащихся по данному показателю составил **9,1.**

Суммарный средний балл показателя по двум категориям респондентов **составил 8,2**.

Интегральный балл по показателю **составил 6,6.**

Таблица 11.

Результат экспертной оценки показателя:
наличие возможности оказания психолого-педагогической,
медицинской, логопедической помощи

2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)	1.Наличие программы (-ам) психологического сопровождения деятельности какой-либо категории учащихся	До 3 баллов (1-3 программы – 1 балл, 4-6 программ – 2 балла; 7-8 программ – 3 балла)	**1**
			2.Наличие в расписании коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися	1 балл – наличие в расписании занятий; 2 балла – наличие в расписании занятий в разных формах	**2**
			3.Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, трудоустройстве и др.	1 – балл – 1 программа, 2 балла – 2 программы; 3 балла – 3 программы и более	**2**

			4.Наличие действующих программ оздоровительной направленности (оздоровление, реабилитация и др.)	1 – балл – 1 программа, 2 балла – 2 программы и более	**0**
Суммарный балл					**5**

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

Экспертная оценка показателя: наличие условий организации обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 12. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы официального сайта организации (информация о педагогических работниках), проводил собеседование с руководителем учреждения, изучал наличие адаптированных образовательных программ, соотносил содержание программ с посещающими учреждение категориями учащихся с ОВЗ. В ходе анализа было установлено, что в учреждении пока не созданы в полном объеме условия, обеспечивающие детям-инвалидам беспрепятственный доступ в здание, имеются расширенные проемы и пандусы. Сто процентов педагогических работников учреждения прошли курсы повышения квалификации по особенностям организации обучения и воспитания учащихся с ОВЗ в объеме 72 часов. На 1 марта 2017 года в учреждении не обучались учащиеся с ОВЗ. Проведенный анализ позволил эксперту определить суммарный балл показателя: **6.**

Анкетные материалы родителей содержали два индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями организации обучения и воспитания учащихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, а именно: удовлетворенность обеспеченностью доступа в здание учащихся с ОВЗ (наличие пандусов, поручней, расширенных проемов и др.) и удовлетворенность результативностью реализации АОП в соответствии с потребностями учеников. Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных обеспеченностью доступа в здание детей-инвалидов, составил 8,**3** (83,4%). Девяносто пять и пять десятых процентов родителей (**9,6 балла**) удовлетворены результативностью реализации АОП в соответствии с образовательными потребностями учеников. Средний суммарный балл родителей по данному показателю составил **9,0.**

Опрос учащихся по данному показателю не проводился.

Интегральный балл по показателю **составил 5,5.**

Таблица 12.
Результат экспертной оценки показателя:
наличие условий организации обучения и
воспитания воспитанников с ограниченными
возможностями здоровья и инвалидов

2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья	До 10 баллов	1.Обеспечение доступа в здание организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для воспитанников с ОВЗ (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных	1 балл – наличие пандусов, поручней и расширенных проемов; 2 балла - + наличие выделенных стоянок; 3 балла-+ наличие сменных кресел-колясок	**1**

			проемов, выделенные стоянки, сменные кресла-коляски)		
			2.Наличие у педагогов, реализующих программу коррекционной работы АОП и ОВЗ диплома о высшем специальном образовании или удостоверения о прохождении курсов повышения квалификации по особенностям организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ	3 балла – у 100% педагогов, реализующих программу диплом о высшем образовании; 2 балла – у 50% дипломы и у 50% удостоверения о повышении квалификации; 1 балл – у 100% педагогов удостоверение о повышении квалификации	**1**
			Наличие АОП в соответствие с потребностями обучающихся с ОВЗ	4 балла – количество АОП полностью соответствует потребностям воспитанников; 3 балла – АОП соответствуют потребностям 75% воспитанников; 2 балла – 50% воспитанников; 1 балл – от 25 до 49% воспитанников и 0 баллов – менее	**0**

				25% воспитанников	
Суммарный балл					**2**

Таблица 13

Расчет интегрального балла по критерию «Комфортность условий»

Критерий: **комфортности условий,** в которых осуществляется образовательная деятельность		
№	Показатель	Интегральный балл показателя
1	Материально-техническое и информационное обеспечение	8,0
2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников	6,7
3	Условия для индивидуальной работы с воспитанниками	8,7
4	Наличие дополнительных образовательных программ	3,3
5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	4,2
6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и логопедической помощи	6,6

7	Наличие условий организации обучения и воспитания воспитанников с ОВЗ	6,0
Интегральный балл по критерию		**6,2**

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

Показатель 3.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей) и учащихся школы.

Анкетные материалы родителей содержали пять индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации, а именно: работники учреждения демонстрируют доброжелательное отношение к родителям и детям; работники учреждения располагают к себе достаточной эрудицией, манерой поведения, внешним видом; работники учреждения корректно и уважительно ведут себя в конфликтной ситуации; в случае возникновения вопросов у детей или родителей педагогические работники терпеливо и доброжелательно повторяют и разъясняют ранее сказанное; ребенок с удовольствием посещает школу.

Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей и учащихся, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{3.1} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5) / 5$, где X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 – значение по каждому индикатору.

Анкетные материалы учащихся содержали два индикатора, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации, а именно: доброжелательность отношения к ученику со стороны работников школы и получение вежливого, своевременного и профессионального ответа при обращении, отсутствие оскорблений и криков.

Экспертами проводился расчет и анализ количества учащихся, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{3.1} = (X_1 + X_2) / 2$, где X_1, X_2 – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, подтвердивших, что работники учреждения демонстрируют доброжелательное отношение к родителям и детям, **составил 10.** Средний балл респондентов, подтвердивших, что работники учреждения располагают к себе достаточной эрудицией, манерой поведения, внешним видом, **составил 10**. Средний балл респондентов, подтвердивших, что работники учреждения корректно и уважительно ведут себя в конфликтной ситуации, **составил 9,5**. Средний балл респондентов, подтвердивших, что в случае возникновения вопросов у детей или родителей педагогические работники терпеливо и доброжелательно повторяют и разъясняют ранее сказанное, составил **10 баллов**. Средний балл респондентов, подтвердивших, что их ребенок с удовольствием посещает школу, **составил 9,5**. Суммарный средний балл по индикаторам группы составил**: 9,8**. Полученные данные указывают на высокую степень удовлетворенности потребителей доброжелательностью и вежливостью сотрудников образовательной организации.

Анализ анкетных материалов учащихся показал, что средний балл респондентов, подтвердивших, что работники учреждения демонстрируют доброжелательное отношение к учащимся, **составил 10**. Средний балл респондентов, подтвердивших, что в случае возникновения вопросов они получают вежливый, своевременный и профессиональный ответ, при этом отсутствуют оскорбления учеников и повышение голоса, **составил 9,9**. Данные результаты, выражающиеся в среднем балле по категории **10**, указывают на высокую степень удовлетворенности потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации.

Интегральный балл показателя по двум категориям потребителей составил **9,9.**

Показатель 3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных **компетентностью** работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей) и учащихся школы.

Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющий оценить удовлетворенность потребителей компетентностью работников организации, а именно: удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) работников образовательной организации. Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) работников, составил **8,5 (85%)**.

Анкетные материалы учащихся содержали семь индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей компетентностью работников организации, а именно: умение ясно и доступно излагать учебный материал, разъяснять сложные вопросы; умение вызвать интерес к уроку; умение снять напряжение, утомление учащихся на уроке; расположение к себе высокой эрудицией, манерой поведения, внешним видом; разнообразие форм и содержания домашних заданий; умение профессионально разрешать конфликты, возникающие между учениками, педагогами, родителями; умение объяснить и согласовать с учениками систему педагогических требований, выражающихся в оценке качества выполнения учебных заданий. Экспертами проводился расчет и анализ количества учащихся, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{3.2} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7) / 7$, где X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7 – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов учащихся показал, что средний балл респондентов, подтвердивших, что педагогические работники школы умеют ясно и доступно излагать учебный материал, составил **10,** умеют вызвать интерес к уроку, составил **10**, умеют снять напряжение, утомление учащихся на уроке, составил **9,6** балла, располагают к себе высокой

эрудицией, манерой поведения, внешним видом – **9,7 балла**, способны разнообразить формы и содержание домашних заданий – **9,6** балла, умеют профессионально разрешать конфликты, возникающие между учениками, педагогами, родителями – **8,3** балла. Процент учащихся отвердивших, что педагоги учреждения умению объяснять и согласовывать с учениками систему педагогических требований, выражающихся в оценке качества выполнения учебных заданий, составил 100% (**10 баллов**). Таким образом, средний суммарный балл учащихся по показателю «удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) работников организации», составил **9,6**. Полученные результаты указывают на высокую степень удовлетворенности школьников профессиональной компетентностью превалирующей части педагогов учреждения.

Интегральный балл показателя «компетентность работников организации» по двум категориям респондентов составил **9,0**.

Интегральный балл по критерию «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации» **составил 9,5**.

Критерий 4. Качество образовательной деятельности.

Показатель 4.1. Доля получателей удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей) и учащихся школы.

Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющий оценить удовлетворенность потребителей материально-техническим обеспечением организации, а именно: удовлетворенность учебной базой учреждения. В анкетах родителей индикатор выражался в форме утверждения: «Я считаю, что учебная база учреждения (книги, раздаточный материал, лабораторное оборудование, макеты, информационные стенды, конструкторы и др.) может обеспечить полноценное развитие моего ребенка». Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли

удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации (учебной базой), составил **7,6 (75,8%)**. Полученный результат отражает неудовлетворенность 24,2% родителей состоянием учебной базы учреждения и указывает на необходимость оптимизации работы в данном направлении.

Анкетные материалы учащихся содержали один индикатор, позволяющий оценить удовлетворенность потребителей материально-техническим обеспечением организации, а именно: удовлетворенность учебной базой учреждения. В анкетах учащихся индикатор выражался в форме утверждения: «Я считаю, что учебная база учреждения (книги, раздаточный материал, лабораторное оборудование, макеты, информационные стенды, конструкторы и др.) может обеспечить мне полноценное и разностороннее развитие». Экспертами проводился расчет и анализ количества учащихся, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1.

Анализ анкетных материалов учащихся показал, что средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, составил **7,2**.

Интегральный балл показателя «удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации» по двум категориям потребителей составил **7,4.**

Показатель 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей) и учащихся.

Анкетные материалы родителей содержали одиннадцать индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг, а именно: система работы по развитию у школьников потребности в самообразовании; обеспечение системных и достаточных знаний и умений по физике и математике; обеспечение системных и достаточных знаний и умений по гуманитарным предметам; обеспечение системных и достаточных знаний и умений по биологии и химии; удовлетворенность системой обучения иностранному языку; система работы школы по развитию коммуникативных компетенций учащихся; отсутствие необходимости дополнительного привлечения репетиторов; наличие системы работы по профессиональной ориентации учащихся; система работы учреждения по формированию здорового образа жизни и потребности заботиться о здоровье; обеспечение достаточного уровня владения современными информационно-коммуникационными технологиями и формирование способности безопасного использования сети Интернет; система работы учреждения по воспитанию трудолюбия, гуманизма, нравственности и патриотизма.

Определение содержания индикаторов осуществлялось на основании содержания раздела IV. Требования к результатам освоения основной образовательной программы Федерального государственного образовательного стандарта.

Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{4.2} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7 + X_8 + X_9 + X_{10} + X_{11}) / 11$, где $X_1, X_2, X_3, X_4 + X_5 + X_6 + X_7 + X_8 + X_9 + X_{10} + X_{11}$ – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов удовлетворенных системой работы школы по развитию у школьников потребности в самообразовании составляет **9,0 баллов**. Процент родителей считающих, что система работы в образовательной организации обеспечила наличие системных и достаточных знаний и умений учащихся по физике и математике, составил 85% (**8,5 балла**). Процент родителей считающих, что система работы в образовательной организации обеспечила наличие системных и достаточных знаний и умений учащихся по гуманитарным предметам, составил 100% (**10 баллов**). Процент родителей

считающих, что система работы в образовательной организации обеспечила подготовку учащихся к сдаче итоговых экзаменов по биологии и химии, составил 60 % (**6,0 баллов**). Средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность системой обучения иностранному языку, составил **7,5**, средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность системой работы школы по развитию коммуникативных компетенций учащихся, составил **10 (100%).** Процент родителей согласившихся с утверждением, что у них «отсутствует необходимость в дополнительных занятиях с репетиторами», составил 85 % (**8,5 балла**). Средний балл родителей, удовлетворенных системой работы школы по профессиональной ориентации учащихся, составил **7,5** (75%), удовлетворенных системой работы по формированию здорового образа жизни и потребности заботиться о здоровье, составил **9,6**. Процент родителей согласившихся с утверждением, что система школьного обучения обеспечила достаточный уровень владения современными информационно-коммуникационными технологиями и сформировала способность безопасного использования сети Интернет, составил 92,9% (**9,3 балла**), согласившихся с утверждением, что система работы учреждения способствовала воспитанию у учеников трудолюбия, гуманизма, нравственности и патриотизма, составил 100% (**10 баллов**). Средний суммарный балл родителей по показателю «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг», **составил 8,7.** В целом, полученное значение балла указывает на достаточную степень удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг. Некоторое снижение среднего балла показателя обусловлено наличием родителей, неудовлетворенных системой работы школы по профессиональной ориентации учащихся, качеством обучения химии и биологии.

Анкетные материалы учащихся содержали семь индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг, а именно: наличие системы работы по профессиональной ориентации учащихся; система работы по развитию у школьников потребности в самообразовании; обеспечение системных и достаточных знаний и умений по физике и математике; обеспечение системных и достаточных знаний и умений по гуманитарным предметам; обеспечение системных и достаточных знаний и умений по биологии и химии; отсутствие необходимости дополнительного привлечения репетиторов; система работы учреждения по формированию здорового образа жизни и потребности заботиться о здоровье.

Экспертами проводился расчет и анализ количества учащихся, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{4.2} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7) / 7$, где X_1, X_2, X_3, X_4 + X_5 +X_6+X_7– значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов учащихся показал, что средний балл респондентов, подтвердивших, что «школа сыграла значительную роль в профессиональном самоопределении», составил **9,7**. Процент учащихся, подтвердивших, что «за время обучения в школе у меня сформировалась потребность в самообразовании», составил 90,9% (**9,1 балла**), подтвердивших, что «школа дала мне системные и достаточные знания и умения по физике и математике», составил 89,4% (**8,9 балла**). Средний балл респондентов, подтвердивших, что школа обеспечила системные и достаточные знания и умения по гуманитарным предметам, составил **9,6 балла**, подтвердивших, что были сформированы системные и достаточные знания и умения по биологии и химии, составил **8,6 балла**. Процент учеников подтвердивших, что «у меня нет необходимости заниматься с репетитором дополнительно, все необходимые знания я получаю в школе» составил 95% (**9,5 балла**). Средний балл школьников, подтвердивших, что школа система работы учреждения обеспечила формирование здорового образа жизни и потребности заботиться о здоровье, составил **8,2.** Средний суммарный балл учащихся по показателю «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг», **составил 9,0.**

Интегральный балл показателя «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг» по двум категориям потребителей составил **8,9.**

4.3. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей) и учащихся.

Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющий оценить готовность родителей рекомендовать образовательную организацию обучения ребенка своим родственникам и знакомым. В анкетах родителей индикатор выражался в форме утверждения: «Я всем рекомендую именно эту школу для обучения ребенка». Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1. Средний балл респондентов, подтвердивших готовность рекомендовать образовательную организацию, составил **10.**

Анкетные материалы учащихся также содержали один индикатор, позволяющий оценить их готовность рекомендовать образовательную организацию для обучения своим родственникам и знакомым. В анкетах школьников индикатор выражался в форме утверждения: «Я всем рекомендую именно эту школу для обучения». Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1. Средний балл респондентов, подтвердивших готовность рекомендовать образовательную организацию, составил **9,9**.

Интегральный балл показателя «готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым» по двум категориям потребителей составил **10,0 (9,95%).**

Интегральный балл по критерию «Качество образовательной деятельности» **составил 8,8**.

Общие выводы и предложения по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности.

По результатам проведенной работы были получены следующие промежуточные результаты по отдельным критериям:

7,9	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4
Значения	6,9	6,2	9,5	8,8

Расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

$$K_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{ср_11} - \sum_{m=12}^{16} X_m^{ср_5}$$,(5) где

$X_m^{ср_11}$ и $X_m^{ср_5}$ - значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

В результате проведения расчетов по вышеуказанному алгоритму было получено следующее значение интегрального показателя: 7,9.

Полученные результаты по всем критериям оценки указывают на достаточную степень удовлетворенности потребителей образовательной деятельностью организации и системой условий, которые для этого созданы. Вместе с тем необходимо обратить внимание администрации учреждения на ряд существенных моментов, которые, в дальнейшем, позволят повысить результативность деятельности и уровень удовлетворенности потребителей в рамках процедуры НОКО.

По мнению экспертов:

1. На сайте образовательной организации должны располагаться структурные разделы, позволяющие потребителям самостоятельно отслеживать ход рассмотрения своих обращений.

2. Средний балл родителей, выразивших неудовлетворенность по показателю «материально-техническая база учреждения», составил 4,8 (48,6%), средний балл родителей, удовлетворенных состоянием территории 3,8. Данные результаты указывают на необходимость дополнительного изучения причин такой позиции потребителей, разъяснения причин сложившейся ситуации и рассмотрение вопроса о возможности улучшения материально-технической базы учреждения.
3. Анкетные материалы учащихся указывают на необходимость улучшения качества питания школьников во время учебного процесса.
4. Наиболее низкие значения установлены в образовательном учреждении по направлениям создания условий для индивидуальной работы с учащимися, выявлению и развитию способностей и интересов школьников, оказанию медицинской помощи. Средний балл учащихся по индикатору «наличие в расписании разнонаправленных внеурочных и дополнительных образовательных занятий», составил 5,8, 56% школьников выразили удовлетворенность количеством реализуемых дополнительных образовательных программ. Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) учащихся показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи ребенку в учреждении, составил 3,5 (34,7%). Данный результат объясняется отсутствием в штатном расписании учреждения медицинского работника и соответственно, отсутствием кабинета, который бы работал в период проведения учебных занятий учащихся. В целом, полученные значения показателей обусловлены, прежде всего, особенностями штатного расписания основной школы, ограничивающими, в том числе, возможность реализации внеурочной и внеклассной деятельности, процесса дополнительного образования. Однако, ситуацию можно изменить, например, при условии внедрения в образовательный процесс индивидуальных образовательных программ/планов учеников школы.

На основании Приказа №17/1 управления образования г. Минусинска от 24.01.2017 года «Об утверждении организации-оператора и технического задания по проведению НОКОД в образовательных учреждениях» и решения

Общественного совета по образованию города Минусинска (Протокол № 4 от 20 апреля 2016 года) к категории потребителей были отнесены педагогические работники учреждения, которые являются потребителями относительно условий, создаваемых администрацией общеобразовательного учреждения, для данной категории респондентов. Для проведения оценки удовлетворенности данной категории потребителей организацией-оператором были разработаны анкетные материалы в соответствии с Приказом Минобрнауки от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». В анкетные материалы не были включены показатели 1 группы: открытости и доступности информации об организации. Показатели данной группы были исключены, поскольку педагогические работники организации являются непосредственными поставщиками данной услуги. Анкетные материалы включали три группы показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации:

Группа 2. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

8. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
9. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
10. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
11. Наличие дополнительных образовательных программ.
12. 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.
13. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
14. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Группа 3. Показатели, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

3. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
4. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Группа 4. Показатели, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций

4. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
5. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
6. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

По трем критериям (группам показателей) анкета включала 20 утверждений, перед респондентом стояла задача ответа на вопрос с принятием решения (выбрать вариант «да» в случае согласия или вариант «нет» в случае несогласия с ним). Анкетирование проводилось экспертами очно, выборочно, группами в аудиториях. Результаты анкетирования не учитывались при расчете интегрального показателя, данные результаты могут быть полезны администрации общеобразовательного учреждения для анализа степени удовлетворенности педагогического коллектива качеством их деятельности, и использованы учредителями при оценке качества управленческой деятельности администрации образовательной организации.

В анкетировании приняли участие 12 педагогических работников учреждения (97 % от общего числа).

Результаты НОКО по категории «педагогический работник».

Критерий 2. Комфортность условий.

Показатель 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Анкетные материалы педагогических работников содержали один индикатор, позволяющий оценить удовлетворенность потребителей материально-техническим и информационным обеспечением организации, а именно: удовлетворенность материально-технической базой учреждения (мебель, оборудование в т.ч. информационное и др.). В анкете индикатор был представлен в виде утверждения «Мне нравится мое рабочее место (светло, не душно, удобная мебель), оборудование кабинета и условия работы с ним».

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1.

Анализ анкетных материалов педагогических работников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных состоянием материально-технической базы учреждения **составил 10** (100 % подтвердили свое согласие с утверждением).

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

Анкетные материалы педагогических работников содержали шесть индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания, а именно: удовлетворенность графиком работы (расписанием занятий), возможностью рационально распределять рабочее время; удовлетворенность качеством питания в школе; удовлетворенность сложившимся нравственно-психологическим климатом; удовлетворенность состоянием туалетных комнат для преподавателей; удовлетворенность условиями организации питьевого режима; удовлетворенность условиями для отдыха в перерывах между занятиями. В анкете индикаторы были представлен в виде утверждений: «Меня устраивает расписание занятий, мое рабочее время благодаря

действиям администрации, тратится рационально», «Я удовлетворен организацией и качеством питания в учреждении», «Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в коллективе. Организация моей деятельности осуществляется в стабильных, комфортных условиях», «Я удовлетворен состоянием туалетных комнат для преподавателей», «В шаговой доступности расположен источник чистой питьевой воды», «В перерывах между занятиями у меня есть возможность отдохнуть в комфортных условиях».

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{2.2.} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6) / 6$, где $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$– значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогических работников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных графиком работы (расписанием занятий), возможностью рационально распределять рабочее время, составляет **10** (100 %), удовлетворенных качеством питания в учреждении составляет **10** (100%), средний балл по индикатору «удовлетворенность сложившимся нравственно-психологическим климатом в коллективе» составил **8,3** (83,3%). Сто процентов педагогов (**10 баллов**) удовлетворены состоянием туалетных комнат для преподавателей, такой же процент (**10 баллов**) подтвердили, что в школе в шаговой доступности расположены источники чистой питьевой воды. Средний балл респондентов, удовлетворенных условиями для отдыха в перерывах между занятиями, составляет **10 (100%).** Средний суммарный балл педагогических работников по данному показателю **составил 9,7**, что указывает на высокую степень удовлетворенности педагогического коллектива условиями созданными администрацией.

Показатель 2.3. Условия профессионального развития.

Анкетные материалы педагогических работников содержали два индикатора, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей условиями профессионального развития, а именно: удовлетворенность системой методической работы в школе; удовлетворенность возможностью повышать свое профессиональное мастерство и проявлять творчество. В анкете индикатор был представлен в виде утверждений: «Меня устраивает методическая работа

учреждения и результативность моего участия в ней», «У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство и проявлять творчество».

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{2.3.} = (X_1 + X_2) / 3$, где X_1, X_2– значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогических работников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных системой методической работы в учреждении составляет **10** (100%), средний балл по индикатору «удовлетворенность возможностью повышать свое профессиональное мастерство» составил **10**. Средний суммарный балл педагогических работников по данному показателю **составил 10**, что указывает на высокую степень удовлетворенности всего педагогического коллектива условиями, созданными администрацией, для профессионального развития, роста и самореализации.

Интегральный балл по критерию «комфортность условий» по категории «педагогические работники» **составил 9,9**.

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность администрации учреждения.

Показатель 3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью административных работников организации, от общего числа опрошенных.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов педагогических работников учреждения.

Анкетные материалы педагогов содержали утверждения, являющиеся индикаторами и позволяющие оценить удовлетворенность потребителей, а именно: «Я удовлетворен характером отношения ко мне со стороны администрации учреждения»; «При обращении к руководителю учреждения или его заместителю с вопросом я получаю своевременный и профессиональный ответ».

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{3.1} = (X_1 + X_2) / 2$, где X_1, X_2– значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогов показал, что средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность характером отношения к себе со стороны администрации школы, составил **10,0** (100%). Средний балл респондентов, подтвердивших, что «при обращении к руководителю учреждения или его заместителю с вопросом я получаю своевременный и профессиональный ответ», составил **10** (100%). Суммарный средний балл по индикаторам группы составил**: 10.** Полученные данные указывают на высокую степень удовлетворенности педагогического коллектива отношением со стороны администрации учреждения.

Показатель 3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью административных работников организации, от общего числа опрошенных.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов педагогических работников школы.

Анкетные материалы педагогов содержали пять индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей компетентностью административных работников организации, а именно: умение объяснять и согласовывать с педагогами систему административных требований; умение оценить результаты работы; способность обеспечить возможность участия педагогов в обсуждении и принятии решений по производственным вопросам; способность обеспечить объективное распределение стимулирующих выплат; умение профессионально разрешать конфликтные ситуации. Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах

от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{3.2} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 / 5$, где X_1, X_2, X_3, X_4,X_5– значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогов показал, что средний балл респондентов, подтвердивших, что они хорошо знают и понимают систему требований, выдвигаемых администрацией относительно педагогической деятельности (какой образовательный результат педагог должен обеспечить), составил **10**. Средний балл респондентов, подтвердивших, что «Администрации учреждения правильно оценивает результаты моей работы», составил **10** (100%). В то же время, средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность системой распределения стимулирующих выплат, **составил 10** (100 %). Средний балл респондентов, подтвердивших, что «У меня существует реальная возможность принимать участие в обсуждении и принятии решений по производственным вопросам», составил **10** (100 %). Сто процентов педагогов (**10 баллов**) подтвердили наличие конфликтной компетентности руководителя учреждения. Суммарный средний балл по индикаторам группы составил**: 10**. Полученные данные указывают на высокую степень удовлетворенности педагогического коллектива компетентностью администрации учреждения

Интегральный показатель по критерию «доброжелательность, вежливость, компетентность администрации учреждения» **составил 10.**

Критерий 4. Качество образовательной деятельности.

Показатель 4.1. Доля педагогических работников, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных педагогических работников.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов педагогов.

Анкетные материалы содержали шесть индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность педагогов качеством предоставляемых образовательных услуг, а именно: удовлетворенность стратегическими линиями развития учреждения, отраженными в Программе развития; знание и удовлетворенность содержанием основной образовательной программы учреждения; удовлетворенность количеством направлений и программ дополнительного образования (в том числе, на платной основе), реализуемых на базе учреждения; наличие условий, позволяющих выявлять и развивать

индивидуальные способности учащихся; достаточность учебной базы учреждения для достижения результатов ФГОС; наличие условий, позволяющих укреплять здоровье учащихся.

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{4.1} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6) / 6$, где $X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6$ – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогических работников школы показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных стратегическими линиями развития учреждения, составляет **10 баллов**. Процент педагогов удовлетворенных содержанием основной образовательной программы учреждения составил 100% (**10 баллов**). Процент педагогов считающих, что в учреждении созданы условия, позволяющие выявлять и развивать индивидуальные способности учащихся, составил 100% (**10 баллов**). Процент педагогов указывающих на достаточность учебной базы учреждения для достижения результатов ФГОС, составил 100% (**10 баллов**). Средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность количеством направлений и программ дополнительного образования (в том числе, на платной основе), реализуемых на базе учреждения, **составил 10**, средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность условиями, позволяющими укреплять здоровье учащихся, **составил 10**. Средний суммарный балл педагогических работников по показателю «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг», **составил 10.** Таким образом, педагогические работники учреждения показали высокую степень удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации.

Директор МКУ «Центр образования» Койнова Т.Н.