|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Заместитель директора КГАУ «Камчатский центр информатизации и оценки качества образования»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Н. Овчарова  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 |  | УТВЕРЖДАЮ  Директор КГАУ «Камчатский центр информатизации и оценки качества образования»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ П.Е. Бакунин  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по результатам выполнения работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность**

**Организация дошкольного образования**

**ИП Сергеева В.А.**

г. Петропавловск-Камчатский

2016 год

Краевым государственным автономным учреждением «Камчатский центр информатизации и оценки качества образования» (далее – Центр) на основании государственного задания утвержденного приказом Министерства образования и науки Камчатского края от 31.12.2015 № 2182, в период с 11 ноября по 20 декабря 2016 г. выполнены работы по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее – Работы) общеобразовательнойорганизации (далее ОО), осуществляющей образовательную деятельность, ИП Сергеева В.А.

Работы по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, выполнялись в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами (НПА) и регламентирующими документами:

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

Методические рекомендации Минобрнауки России по проведению независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные 1 апреля 2015 г. (далее – Методические рекомендации);

Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (далее – Постановление Правительства РФ № 582).

Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 (далее – Приказ Рособрнадзора № 785).

В процессе выполнения Работ использовались следующие критерии качества работы организаций:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий и доступность получения образовательных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

4) удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Для расчета показателей качества работы ОО, использовались следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности:

* результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения параметров эффективности деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
* результаты анализа информации, размещенной в сети Интернет на официальном сайте организации, осуществляющей образовательную деятельность (Приложение 2, Приложение 3, Приложение 4);
* результаты опроса получателей образовательных услуг   
  (Приложение 5).

В анкетировании приняли участие 35 родителей обучающихся, что составляет 87% от общего количества обучающихся в образовательной организации.

В ходе Работ Центром были разработаны методика и инструментарий проведения оценки:

* уточнены показатели качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность (Приложение 4);
* определены методы и каналы сбора информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
* проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
* разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, формы для регистрации первичной информации, опросные листы (анкеты).

Сбор и обобщение данных, полученных в ходе выполнения Работ, формирование баз данных проходили в несколько этапов:

* сбор и обобщение первичных данных, проведение опросов, в соответствии с утвержденными методами, разработанными методиками;
* сбор и обобщение статистических данных, характеризующих эффективность деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность;
* формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

Обработка и анализ информации, полученной в ходе выполнения Работ, осуществлялись следующим образом:

* систематизация полученных данных, анализ выявленных проблем деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
* выявление территориальных и иных особенностей организации, осуществляющей образовательную деятельность;
* сопоставление нормативно установленных значений показателей результативности деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, с полученными данными;
* формирование аналитического отчета.

По результатам выполнения Работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, составлен настоящий аналитический отчет с приложением подготовленных материалов.

Исследование интернет-сайта ОО осуществляли 2 эксперта методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Аналитический отчет и материалы предоставляются на условиях технического задания с сопроводительным письмом в адрес Министерства образования и науки Камчатского края в печатном виде и на электронном носителе.

В результате исследования рассмотрены и представлены в следующих разделах основные показатели качества образовательной деятельности ОО.

Раздел 1. Анализ образовательной деятельности организаций в сфере дошкольного образования

**ИП Сергеева В.А.**

**I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества ОО, касающийся открытости и доступности информации**

Концепция создания единой информационной образовательной среды предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайт ОО должен служить площадкой для привлечения внимания потребителей к процессам, происходящим в образовательном пространстве, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

Анализ информации, характеризующей качество организации информирования потребителей через сайт ОО, проводился на основании 4-х показателей клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса:

* полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru (0 – 10 баллов);
* наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации (0 – 10 баллов);
* 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 (0 – 10 баллов);
* 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) (0 – 10 баллов).

Максимальное количество баллов по всем показателям – **40 баллов**. Интегральный показатель по I критерию для ОО рассчитывался по следующей формуле:

где

PI – интегральный показатель по I критерию,

pi – значение одного из 4-х показателей, характеризующих I критерий.

Результаты, полученные по данному критерию для ОО, представлены в Приложении 4 (Таблица 4.2).

В анкетировании пользователей образовательных услуг оцениваемой ОО дошкольного образования приняли участие 35 респондентов, что составило 87,5 % от общего количества воспитанников – 40 человек.

Анализ анкет получателей образовательных услуг (родителей воспитанников) показывает, что 34 респондента (97,1%) оценили свою информированность о работе ОО и порядке предоставления образовательных услуг как «хорошую». При этом 29 респондентов (82,9%) в качестве способа доступа к информации выбрали «официальный сайт в сети Интернет», 31 (88,6%) человек отметил, что информация находится на стенде в образовательной организации и 8 (22,9%) респондентов в качестве способа взаимодействия с образовательной организацией указали группу в социальных сетях, в мессенджере, группу в WhatsApp, а также отметили, что всегда есть возможность обратиться с просьбой по телефону или лично к администрации учреждения.

При проведении исследования сайта образовательной организации выполнена оценка соответствия состава и содержания размещенной информации требованиям, установленным Постановлением Правительства РФ № 582, и соответствия структуры сайта требованиям, установленным Приказом Рособрнадзора № 785. Процентное соотношение данного соответствия представлено в Таблице 1.1.

**Таблица 1**

Соответствие сайта образовательной организации требованиям   
Приказа Рособрнадзора № 785 и Постановления Правительства РФ № 582

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | ИП Сергеева В.А. |
| Соответствие требованиям Приказа Рособрнадзора № 785 | 84% |
| Соответствие требованиям Постановления Правительства РФ № 582 | 83,5% |

На сайте ИП Сергеевой В.А. полностью сформирован основной раздел «Сведения об образовательной организации» и его подразделы с соответствующим содержанием, что значительно облегчило поиск необходимой информации для дальнейшего анализа.

Имеются ссылки на Федеральные государственные образовательные стандарты.

На сайте реализована возможность взаимодействия организации и получателей образовательных услуг с помощью электронных сервисов (интернет-приемная; обратная связь), а также организован интерактивный опрос получателей образовательных услуг, что подтверждается ответами респондентов. 29 (82,9%) респондентов ответили, что с работниками ОО имеется возможность дистанционного взаимодействия с помощью веб-сервисов на официальном сайте (электронная приемная, гостевая книга, электронная запись и т.д., 1 (2,9%) человек ответил «нет» и 5 (14,3%) человек затруднились ответить на данный вопрос.

К достоинствам данного сайта можно отнести и большое количество фотографий деятельности образовательной организации, на которых изображены помещения, воспитанники, проводимые мероприятия, праздники и много другое, что в значительной мере увеличивает интерес потребителей образовательных услуг. Также на сайте реализована функция контекстного поиска информации.

В Таблице 2 отражены значения интегрального показателя по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации».

**Таблица 2**

Значения интегрального показателя по критерию

*«Открытость и доступность информации об образовательной организации»*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование организации | ИП Сергеева В.А. | Максимальное количество баллов по  I критерию |
| Количество баллов | **36** | **40** |

**II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности ОО, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

Оценка качества предоставляемых образовательных услуг по критерию комфортности условий проведена по семи основным показателям:

* материально-техническое и информационное обеспечение организации (0 – 10 баллов);
* наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся и работников образовательной организации (0 – 10 баллов);
* условия для индивидуальной работы с обучающимися   
  (0 – 10 баллов);
* наличие дополнительных образовательных программ   
  (0 – 10 баллов);
* наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях, включая участие во всероссийских и международных олимпиадах и конкурсах, а также в промежуточных их этапах (0 – 10 баллов);
* наличие психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации (0 – 10 баллов);
* наличие условий для организации обучения и воспитания
* обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по адаптированной образовательной программе,
* инвалидов в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (0 – 10 баллов).

Максимальное количество баллов по всем показателям – 70 баллов.

Интегральный показатель по II критерию для ОО рассчитывался по следующей формуле:

где

PII – интегральный показатель по II критерию,

pi – значение одного из 7-ми показателей, характеризующих II критерий.

Результаты, полученные по данному критерию для ОО, представлены в Приложении 4 (Таблица 4.2).

Показатель «*Материально-техническое и информационное обеспечение организации».*

Для оценки условий осуществления деятельности образовательной организации использованы опубликованные на сайте сведения о наличии помещений для осуществления образовательной и досуговой деятельности, оснащении оборудованием и инвентарем, компьютерной техникой, литературой, а также результаты анкетирования получателей образовательных услуг.

Сведения о материально-техническом обеспечении деятельности ИП Сергеевой В.А. представлены на сайте образовательной организации в подразделе «Материально-техническое обеспечение». Для обеспечения образовательной деятельности оборудованы 6 игровых комнат, в том числе 3 игровые комнаты для проведения развивающих занятий. В учебном процессе используются компьютеры, ноутбуки, музыкальные центры, магнитолы, интерактивная доска. Игровые комнаты оборудованы физкультурно-оздоровительным оборудованием. Все занятия проходят в игровой форме, для их проведения используются игровые комнаты. Отдельно выделенной библиотеки не существует, однако в каждой дошкольной группе имеется свой комплект детской литературы, методической литературы, комплекты наглядно-демонстрационного материала. Однако, отсутствуют специально оборудованные помещения для определенных видов образовательной работы: физкультурный и музыкальный залы. Также на территории дошкольной образовательной организации отсутствуют оборудованные в соответствии с СанПиН: прогулочные и спортивные площадки, эколого-развивающий комплекс.

Значение данного показателя для образовательной организации равно 6 баллам.

Показатель «*Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся в образовательной организации*».

На сайте ОО отсутствуют сведения о проводимых мероприятиях, направленных на укрепление и охрану здоровья, а также информация об организации и качестве питания.

Медицинский кабинет в организации отсутствует, однако имеются договоры на обслуживание с муниципальными медицинскими детскими учреждениями г. Петропавловска-Камчатского. В каждой дошкольной группе имеются медицинские аптечки.

Спортивные сооружения в организации отсутствуют, однако все дошкольные группы оснащены комплектами спортивно-оздоровительного оборудования, необходимого для реализации программы физического развития детей.

На вопрос № 9 анкеты «Удовлетворены ли Вы обеспеченными в образовательной организации условиями охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно-гигиенических требований?» 31 респондент (88,6%) обследуемой ОО ответили «полностью удовлетворены», 4 человека (11,4%) – затруднился ответить.

На вопрос № 10 анкеты «Удовлетворены ли условиями организации питания детей, качеством питания?» 30 респондентов (85,7%) ответили «полностью удовлетворены», 2 (5,7%) «частично не удовлетворены», поясняя это тем, что в меню нет кисломолочных продуктов, а также мало овощей и фруктов, затруднились ответить 3 человека (8,6%).

Не представлены сведения об обеспечении безопасности жизни и деятельности ребенка в здании и на прилегающей территории, однако на вопрос №11 анкеты «Удовлетворены ли Вы обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации (ограждение территории, наличие охраны и/или средств видеонаблюдения, соблюдение требований пожарной и электробезопасности, безопасность используемого оборудования, наличие указателей и др.)?» 31 респондент (88,6%) ответил «полностью удовлетворены», «затруднились ответить» – 4 человека (11,4%).

Значение данного показателя для оцениваемой ОО равно 4 баллам.

Показатель «*Условия для индивидуальной работы с обучающимися*».

Среди параметров оценки условий для индивидуальной работы с обучающимися:

* наличие системы диагностики личностных и познавательных особенностей обучающихся;
* наличие в образовательной организации групповых и индивидуальных планов занятий с различными группами обучающихся;
* наличие в образовательной организации педагогов-специалистов (учитель – логопед, педагог – психолог, инструктор по физической культуре, музыкальный руководитель);
* наличие групп различной направленности (группы компенсирующей направленности, группы оздоровительной направленности, группы комбинированной направленности, разновозрастной группы).

На сайте оцениваемой образовательной организации и в опубликованных документах представлены сведения о наличии системы диагностики личностных и познавательных особенностей обучающихся. Также присутствует информация о наличии групповых и индивидуальных планов занятий с различными группами обучающихся.

В штате ИП Сергеевой В.А. имеются: педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог.

Значение данного показателя для оцениваемой ОО – 7 баллов.

Показатель *«Наличие дополнительных образовательных программ».*

Информация о реализации дополнительных образовательных программ на сайтах ОО и в опубликованных документах отсутствует.

Значение данного показателя для оцениваемой ОО – 0 баллов.

Показатель «*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*».

Данный показатель подразумевает наличие в образовательной организации плана по организации спортивных мероприятий, социально-значимых массовых мероприятий, творческих конкурсов, фестивалей, выставок; о проведении данных мероприятий образовательной организацией; сведения о достижениях воспитанников, педагогов дошкольной образовательной организации, результатах участия воспитанников в муниципальных, региональных и др. мероприятиях.

На сайте ИП Сергеевой В.А. не отражено наличие системы работы по организации творческих конкурсов, фестивалей, выставок и других массовых мероприятий.

Информация о наличии системы выявления, творчески одарённых учащихся, включая психолого-педагогическое сопровождение обучающихся, на сайте ОО отсутствует.

Значение данного показателя для оцениваемой образовательной организации составляет 0 баллов.

Показатель «*Наличие психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся*».

Для оценки показателя используются сведения о наличии в образовательной организации:

* локальных актов о порядке организации психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации;
* специалистов (педагога-психолога, учителя-логопеда, логопеда, учителя-дефектолога), имеющих соответствующее образование и профессиональную квалификацию;
* взаимодействия с учреждениями-партнерами в области социальной поддержки (служба социальной защиты населения, органы опеки и попечительства и др.);
* плана организации социально значимой деятельности обучающихся с учетом их психофизических, индивидуально-личностных особенностей и возможностей, а также мероприятий по разработке и реализации программ коррекционно-развивающей направленности, которые носят индивидуально-ориентированный характер;
* возможности консультирования получателей образовательных услуг специалистами (педагога-психолога, учителя-логопеда, логопеда, учителя-дефектолога).

В состав педагогических работников образовательной организации входят специалисты, имеющие соответствующее образование и профессиональную квалификацию – педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог, обеспечивающие психолого-педагогическую и социальную помощь обучающимся. Имеется перспективный план психолого- педагогического сопровождения всех участников воспитательно- образовательного процесса. В подразделе «Локальные акты» опубликована программа психолого-педагогического сопровождения обучающихся в НДО на 2016-2017 годы.

На сайте отсутствует информация о взаимодействии с учреждениями-партнерами в области социальной поддержки.

На вопрос № 16 анкеты «Доступна ли Вам возможность получать консультации у психолога, логопеда и других специалистов?» ответили «да» 31 (88,6%) респондент, затруднились с ответом – 4 (11,4%) респондента.

Значение данного показателя для оцениваемой образовательной организации составляет 8 баллов.

Показатель «*Наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по адаптированной образовательной программе и инвалидов в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида»*

Условия, позволяющие лицам с ограниченными возможностями здоровья, посещать образовательные организации, включают в себя следующие параметры:

* наличие:
* группы для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья, с нарушениями развития;
* педагогов, имеющих соответствующее образование и профессиональную квалификацию для работы с детьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;
* адаптированных образовательных программ для детей с особыми образовательными потребностями;
* развивающих индивидуальных образовательных коррекционных программ и индивидуальных образовательных маршрутов;
* инклюзивных программ;
* обеспечение доступа в здания, путей движения внутри здания, специального оборудования рабочих мест, санитарно-гигиенических помещений для маломобильных групп граждан.

На сайте образовательной организации и в опубликованных документах отсутствуют сведения о наличии локального акта, регламентирующего работу с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Нет информации о наличии группы для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья, с нарушением развития.

Не представлены сведения о наличии специально адаптированных образовательных программ и индивидуальных планов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов в зависимости от формы обучения (очной, дистанционной, обучение на дому).

Не указана информация о наличии педагогических работников, прошедших специальные курсы повышения квалификации или переподготовку по организации работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. Однако, на вопрос № 17 анкеты «Считаете ли Вы, что в образовательной организации обеспечены условия для равной доступности к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, поручней, подъемников, иного специального оборудования, специальных указателей и маркировки для информирования и др.)?» ответили «да, считаю, что необходимые условия обеспечены» 16 респондентов (45,7%), «условия частично соответствуют требованиям» - 3 (8,6%) респондента поясняя тем, что в ОО отсутствуют пандусы, «нет, такие условия не обеспечены» – 4 (11,4%), затруднились с ответом – 12 (34,3%).

Значение данного показателя для оцениваемой ОО – 0 баллов.

В Таблице 3 отражены значения интегрального показателя по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

**Таблица 3**

Значения интегрального показателя по критерию

«К*омфортность условий, в которых осуществляется*

*образовательная деятельность»*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование организации | ИП Сергеева В.А. | Максимальное количество баллов по II критерию |
| Количество баллов | **25** | **70** |

**III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности ОО, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников**

Оценка качества предоставляемых образовательных услуг по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников проведена по двум основным показателям:

* доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
* доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Максимальное количество баллов по показателям – 200 баллов. Интегральный показатель по III критерию для ОО рассчитывался по следующей формуле:

где

PIII – интегральный показатель по III критерию,

pi – значение одного из 2-х показателей, характеризующих III критерий, рассчитывается на основании результатов анкетирования как соответствие доли получателей образовательных услуг, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов, и количества баллов.

В качестве источника информации по данному критерию выступали ответы на вопросы анкеты получателей образовательных услуг.

На вопрос анкеты № 18 «Считаете ли Вы, что педагогические работники и другие специалисты, оказывающие услуги Вашему ребенку, доброжелательны и вежливы?» мнения респондентов разделились следующим образом: 33 человека (94,3%) ответили «да», 2 человека (5,7%) затруднились ответить на данный вопрос.

На вопрос № 19 анкеты «Считаете ли Вы, что административные работники образовательной организации доброжелательны и вежливы?» положительно ответили 33 человека (94,3%), затруднились ответить 2 человека (5,7%).

На вопрос № 20 анкеты «Считаете ли Вы, что технический персонал образовательной организации доброжелателен и вежлив?» положительно ответили 33 человека (94,3%), затруднились ответить 2 (5,7%) человека.

Компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) воспитателей и других специалистов, оказывающих услуги в организации дошкольного образования «полностью удовлетворены» 32 респондента (91,4%), «затруднились ответить» – 3 респондента (8,6%).

**Таблица 4**

Значение интегрального показателя по критерию   
*«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование организации | ИП Сергеева В.А. | Максимальное количество баллов по III критерию |
| Количество баллов | **185** | **200** |

**IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности ОО, касающийся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций**

Оценка качества предоставляемых образовательных услуг по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций проведена по трем основным показателям:

* доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
* доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
* доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Максимальное количество баллов по всем показателям – 300 баллов. Интегральный показатель по IV критерию для ОО рассчитывался по следующей формуле:

где

PIV – интегральный показатель по IV критерию,

pi – значение одного из 2-х показателей, характеризующих III критерий, рассчитывается на основании результатов анкетирования как соответствие доли получателей образовательных услуг, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов, и количества баллов.

Результаты, полученные по данному критерию для образовательной организации, представлены в Приложении 4 (Таблица 4.2).

В качестве источника информации по данному критерию выступали ответы на вопросы анкеты получателей образовательных услуг.

Ответы получателей образовательных услуг на вопрос анкеты № 22 «Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованность мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)?» распределились следующим образом: 33 респондента (94,3%) «полностью удовлетворены», затруднились ответить на данный вопрос 2 респондента, что составляет 5,7%.

Ответы получателей образовательных услуг на вопрос анкеты № 23 «Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией?» показывают, что 33 человека (94,3%) полностью удовлетворены. Это подтверждается ответом на вопрос анкеты № 24 «Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию дошкольного образования за получением услуг?» утвердительно ответили 27 респондентов (77,1%), 8 (22,9%) – «вероятнее всего, да».

**Таблица 5**

Значение интегрального показателя по критерию*: «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование организации | ИП Сергеева В.А. | Максимальное количество баллов по IV критерию |
| Количество баллов | **265** | **300** |

Суммарное количество баллов по результатам оценки деятельности образовательных организаций по четырем критериям представлено в Таблице 6.

**Таблица 6**

Суммарное количество баллов по результатам оценки деятельности образовательной организации

| Наименование образовательной организации | Суммарное количество баллов | Процентное соотношение с максимальным значением | Максимальное количество баллов |
| --- | --- | --- | --- |
| ИП Сергеева В.А. | 511 | 84% | 610 |

**Выводы**

Анализ информации, представленной на сайте ИП Сергеева В.А., позволил выявить ряд недочетов в структуре представления данных и их полноты.

Отсутствие информации о возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся уменьшает интерес получателей образовательных услуг к данной образовательной организации.

На сайте ИП Сергеевой В.А. информация обновляется достаточно часто, это видно в разделе «Новости». Имеется возможность контекстного поиска информации, а также реализована возможность обратной связи с помощью такого электронного сервиса как интернет-приемная для пользователей сайта.

Данные о персональном составе педагогического коллектива, опыте работы и повышении квалификации представлена в полном объеме, что положительно сказывается на степени удовлетворенности компетентностью педагогов и возможности адекватно оценить данную организацию.

В разделе «Документы» присутствуют локальные акты, регулирующие работу организации. Это, в свою очередь, облегчает поиск информации получателями образовательных услуг, а также увеличивает посещаемость сайта образовательной организации.

Несомненным достоинством сайта является обилие фотографий. На фотографиях отображен воспитательный процесс, а также оснащенность образовательной организации материально-техническими оборудованием.

Нельзя не отметить тот факт, что достаточно высоким является значение показателя по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» (185 баллов). На основании этого можно сделать вывод, что родители довольны работой сотрудников ОО, которые могут создать комфортный психологический климат в организации.

Высоким оказался показатель по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» (265 баллов). Однако образовательной организации стоит учесть замечания, указанные получателями образовательных услуг в анкетировании и стремиться не допустить их в дальнейшей работе.

Рекомендации образовательным организациям по повышению

качества работы

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

1. ***Рекомендации по улучшению качества предоставления информации, повышению открытости и доступности сведений об образовательной организации***
2. Сайт образовательной организации на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
3. Образовательной организации необходимо провести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующую воспитанию информационной культуры пользователей образовательных услуг.
4. Необходимо осуществить анализ внутренней информационной среды образовательной организации с учетом выявленных дефицитов.
5. ***Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта***
6. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании образовательных организаций.
7. Организовать работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
8. ***Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании образовательных услуг***
9. Повышать уровень компетентности сотрудников образовательной организации, используя, в том числе, возможности сети Интернет для обучения на дистанционных курсах повышения квалификации и самообразования.
10. ***Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.***
11. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации.

2 Разработать комплекс мер для устранения выявленных информационных дефицитов.

Приложения

**Приложение 1**

**Перечень организаций,   
подлежащих независимой оценке качества образовательной деятельности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование учреждения | Адрес местонахождения, телефон,  адрес официального сайта |
| **Дошкольные образовательные организации** | | |
|  | ИП Сергеева Виктория Альбертовна | Камчатский край г. Петропавловск-Камчатский, ул. Океанская, 80Б, кв. 46  тел. 8-914-622-2041, 325-655.  Сайт: [http://karuselpk.ru](http://karuselpk.ru/) |

**Приложение 2**

**Таблица 785-Пр**

Структура официального сайта в сети Интернет в соответствии с требованиями, установленными Приказом Рособрнадзора **от 29.05.2014 № 785** «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (1 – сведения размещены на сайте, 0 – сведения не размещены)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Наименование образовательной организации** | **ИП Сергеева В.А.** |
|  | **Сайт образовательной организации в сети Интернет** | http://karuselpk.ru/ |
|  | **Разделы сайта** |  |
| 1. | **Сведения об образовательной организации** |  |
| 1.1 | Наличие раздела "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 1.2 | Информация представлена в виде набора страниц и (или) иерархического списка и (или) ссылок на другие разделы сайта | 1 |
| 1.3 | Наличие общего механизма навигации по всем страницам раздела, доступного на каждой странице раздела | 1 |
| 1.4 | Доступ к разделу без дополнительной регистрации | 1 |
| 1.5 | Доступность ссылок на файлы, наличие информации, поясняющей назначение файлов | 1 |
| 1.6 | Представление информации на сайте в текстовом и (или) табличном формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку (машиночитаемый формат) | 1 |
| 2. | **Основные сведения** |  |
| 2.1 | Наличие подраздела "Основные сведения" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 2.2 | Дата создания образовательной организации | 1 |
| 2.3 | Учредитель(и) образовательной организации | 1 |
| 2.4 | Место нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | 1 |
| 2.5 | Режим работы образовательной организации | 1 |
| 2.6 | График работы образовательной организации | 1 |
| 2.7 | Контактные телефоны | 1 |
| 2.8 | Адреса электронной почты | 1 |
| 3. | **Структура и органы управления образовательной организацией** |  |
| 3.1 | Наличие подраздела "Структура и органы управления образовательной организацией" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 3.2 | Наименование структурных подразделений (органов управления) | 1 |
| 3.3 | Сведения о руководителях структурных подразделений | 0 |
| 3.4 | Места нахождения структурных подразделений | 0 |
| 3.5 | Контактные телефоны структурных подразделений | 0 |
| 3.6 | Адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии) | 0 |
| 3.7 | Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | 0 |
| 3.8 | Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии) | 0 |
| 4. | **Документы** |  |
| 4.1 | Наличие подраздела "Документы" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 4.2 | Устав образовательной организации | 1 |
| 4.3 | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | 1 |
| 4.4 | Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) | 1 |
| 4.5 | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации | 1 |
| 4.6 | Копии локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора:  Правила приема обучающихся | 1 |
|  | Режим занятий обучающихся | 1 |
|  | Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся | 1 |
|  | Порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | 1 |
|  | Порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | 1 |
|  | Правила внутреннего распорядка обучающихся | 1 |
|  | Правила внутреннего трудового распорядка | 1 |
|  | Коллективный договор | 1 |
| 4.7 | Отчет о результатах самообследования | 1 |
| 4.8 | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг | 1 |
|  | образец договора об оказании платных образовательных услуг | 0 |
|  | документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе | 0 |
| 4.9 | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования | 0 |
| 4.10 | Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования | 1 |
| 5. | **Образование** |  |
| 5.1 | Наличие подраздела "Образование" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 5.2 | Информация о реализуемых уровнях образования | 1 |
| 5.3 | Информация о формах обучения | 1 |
| 5.4 | Информация о нормативных сроках обучения | 1 |
| 5.5 | Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | 1 |
| 5.6 | Описание образовательной программы | 1 |
|  | копия образовательной программы | 1 |
| 5.7 | Учебный план | 1 |
|  | копия учебного плана | 1 |
| 5.8 | Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) | 1 |
| 5.9 | Календарный учебный график с приложением его копии | 1 |
|  | копия календарного учебного графика | 0 |
| 5.10 | Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | 1 |
| 5.11 | Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой | 1 |
| 5.12 | Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | 1 |
| 5.13 | Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | 1 |
| 6. | **Образовательные стандарты** |  |
| 6.1 | Наличие подраздела "Образовательные стандарты" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 6.2 | Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и образовательных стандартах | 1 |
| 6.3 | Наличие копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов либо гиперссылок на соответствующие документы на сайте Министерства образования и науки Российской Федерации | 1 |
| 7. | **Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав** |  |
| 7.1 | Наличие подраздела "Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 7.2 | Сведения о руководителе образовательной организации:  фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя | 1 |
|  | должность | 1 |
|  | контактные телефоны | 1 |
|  | адрес электронной почты | 1 |
| 7.3 | Сведения о заместителях руководителя образовательной организации:  фамилия, имя, отчество (при наличии) | 0 |
|  | должность | 0 |
|  | контактные телефоны | 0 |
|  | адрес электронной почты | 0 |
| 7.4 | Сведения о персональном составе педагогических работников:  фамилия, имя, отчество (при наличии) | 1 |
|  | должность | 1 |
|  | преподаваемые дисциплины | 1 |
|  | уровень образования | 1 |
|  | наименование направления подготовки и (или) специальности | 1 |
|  | квалификационная категория | 1 |
|  | ученая степень, ученое звание (при наличии) | 1 |
|  | данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) | 1 |
|  | общий стаж работы | 1 |
|  | стаж работы по специальности | 1 |
| 8. | **Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса** |  |
| 8.1 | Наличие подраздела "Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 8.2 | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов | 1 |
| 8.3 | Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий | 1 |
| 8.4 | Сведения о наличии библиотек | 1 |
| 8.5 | Сведения о наличии объектов спорта | 1 |
| 8.6 | Сведения о наличии средств обучения и воспитания | 1 |
| 8.7 | Сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся | 1 |
| 8.8 | Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям | 0 |
| 8.9 | Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся | 1 |
| 9. | **Стипендии и иные виды материальной поддержки** |  |
| 9.1 | Наличие подраздела "Стипендии и иные виды материальной поддержки" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 9.2 | Информация о наличии и условиях предоставления стипендий, иных видов материальной поддержки обучающихся | 1 |
| 9.3 | Информация о наличии общежития (интерната) для иногородних обучающихся с указанием количества жилых помещений, порядка формирования платы за проживание в общежитии | 1 |
| 9.4 | Информация о трудоустройстве выпускников | 1 |
| 10. | **Платные образовательные услуги** |  |
| 10.1 | Наличие подраздела "**Платные образовательные услуги**" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 10.2 | Информация о наличии платных образовательных услуг | 1 |
| 10.3 | Порядок оказания платных образовательных услуг | 0 |
| 11. | **Финансово-хозяйственная деятельность** |  |
| 11.1 | Наличие подраздела "Финансово-хозяйственная деятельность" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 11.2 | Сведения об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет средств краевого бюджета, местного бюджета, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | 1 |
| 11.3 | Информация о поступлении финансовых и материальных средств и их расходовании по итогам финансового года | 1 |
| 12. | **Вакантные места для приема (перевода)** |  |
| 12.1 | Наличие подраздела "Вакантные места для приема (перевода)" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 1 |
| 12.2 | Сведения о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет средств краевого бюджета, местного бюджета, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | 1 |
|  | **Сумма баллов по разделам:** | **84** |
|  | Максимально возможное значение | **100** |
|  | Процентное соотношение с максимальным количеством баллов | **84,0%** |

**Приложение 3**

**Таблица ПП-582**

Сведения, представленные на сайтах образовательных организаций в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

(1 – сведения размещены на сайте, 0 – сведения не размещены)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Наименование образовательной организации** | **ИП Сергеева В.А.** |
|  | **Сайт образовательной организации в сети Интернет** | http://karuselpk.ru/ |
| 1. | **Общие сведения** |  |
| 1.1 | Дата создания образовательной организации | 1 |
| 1.2 | Информация об учредителе, учредителях образовательной организации | 1 |
| 1.3 | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | 1 |
| 1.4 | Режим работы | 1 |
| 1.5 | График работы | 1 |
| 1.6 | Контактные телефоны | 1 |
| 1.7 | Адрес электронной почты | 1 |
| 2. | **Данные о структуре и об органах управления образовательной организации** |  |
| 2.1 | Наименование структурных подразделений (органов управления) | 1 |
| 2.2 | Фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений | 0 |
| 2.3 | Места нахождения структурных подразделений | 0 |
| 2.4 | Контактные телефоны структурных подразделений | 0 |
| 2.5 | Адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии) | 0 |
| 2.6 | Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | 0 |
| 2.7 | Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии) | 0 |
| 3. | **Образовательная деятельность** |  |
| 3.1 | Сведения об уровне образования | 1 |
| 3.2 | Сведения о формах обучения | 1 |
| 3.3 | Сведения о нормативном сроке обучения | 1 |
| 3.4 | Сведения о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | 1 |
| 3.5 | Описание образовательной программы | 1 |
|  | копия образовательной программы | 1 |
| 3.6 | Учебный план | 1 |
|  | копия учебного плана | 1 |
| 3.7 | Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии); | 1 |
| 3.8 | Календарный учебный график с приложением его копии | 1 |
|  | копия календарного учебного графика | 0 |
| 3.9 | Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | 1 |
| 3.10 | Реализуемые образовательные программы с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой | 1 |
| 3.11 | Численность обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | 1 |
| 3.12 | Сведения о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | 1 |
| 3.13 | Федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные стандарты с приложением их копий (при наличии) | 1 |
| 4. | **Сведения о руководителе образовательной организации** |  |
| 4.1 | фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя | 1 |
| 4.2 | должность | 1 |
| 4.3 | контактные телефоны | 1 |
| 4.4 | адрес электронной почты | 1 |
| 5. | **Сведения о заместителях руководителя образовательной организации, руководителях филиалов образовательной организации** |  |
| 5.1 | фамилия, имя, отчество (при наличии) | 0 |
| 5.2 | должность | 0 |
| 5.3 | контактные телефоны | 0 |
| 5.4 | адрес электронной почты | 0 |
| 6. | **Сведения о персональном составе педагогических работников** |  |
| 6.1 | фамилия, имя, отчество (при наличии) | 1 |
| 6.2 | должность | 1 |
| 6.3 | преподаваемые дисциплины | 1 |
| 6.4 | уровень образования | 1 |
| 6.5 | наименование направления подготовки и (или) специальности | 1 |
| 6.6 | квалификационная категория | 1 |
| 6.7 | ученая степень, ученое звание (при наличии) | 1 |
| 6.8 | данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) | 1 |
| 6.9 | общий стаж работы | 1 |
| 6.10 | стаж работы по специальности | 1 |
| 7. | **Сведения о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности** |  |
| 7.1 | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов | 1 |
| 7.2 | Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий | 1 |
| 7.3 | Сведения о наличии библиотек | 1 |
| 7.4 | Сведения о наличии объектов спорта | 1 |
| 7.5 | Сведения о наличии средств обучения и воспитания | 1 |
| 7.6 | Сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся | 1 |
| 7.7 | Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям | 0 |
| 7.8 | Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся | 1 |
| 8. | **Прочие сведения** |  |
| 8.1 | Сведения о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет средств краевого бюджета, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | 1 |
| 8.2 | Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки | 1 |
| 8.3 | Сведения о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии | 1 |
| 8.4 | Сведения об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | 1 |
| 8.5 | Сведения о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | 1 |
| 8.6 | Сведения о трудоустройстве выпускников | 1 |
| 8.7 | Иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 |
| 9. | **Копии документов** |  |
| 9.1 | Устав образовательной организации (копии) | 1 |
| 9.2 | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) (копии) | 1 |
| 9.3 | Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) | 1 |
| 9.4 | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации | 1 |
| 9.5 | Копии локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора:  Правила приема обучающихся | 1 |
|  | Режим занятий обучающихся | 1 |
|  | Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся | 1 |
|  | Порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | 1 |
|  | Порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | 1 |
|  | Правила внутреннего распорядка обучающихся | 1 |
|  | Правила внутреннего трудового распорядка | 1 |
|  | Коллективный договор | 1 |
| 9.6 | Отчет о результатах самообследования | 1 |
| 9.7 | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе | 1 |
|  | образец договора об оказании платных образовательных услуг | 0 |
|  | документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе | 0 |
| 9.8 | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний | 0 |
| 9.9 | Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования | 1 |
| 10. | **Общие требования** |  |
| 10.1 | Доступность размещенной на официальном сайте информации без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы | 1 |
| 10.2 | Наличие наглядной информации о структуре официального сайта | 1 |
| 10.3 | Наличие ссылки на официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации в сети "Интернет" | 1 |
| 10.4 | Соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных при размещении информации на официальном сайте и ее обновлении | 1 |
| 10.5 | Актуальность информации (обновление сведений не позднее 10 рабочих дней после их изменения) | 1 |
|  | **Сумма баллов по разделам:** | 71 |
|  | Максимально возможное количество баллов | **85** |
|  | Процентное соотношение с максимальным количеством баллов | **83,5%** |

**Приложение 4**

**Таблица 4.1**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по общеобразовательным программам**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерии | Единица измерения (значение показателя) | Источники информации | Инструмент | **Центр детского развития "Карусель"** |
| **I.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (0 – 40 баллов)** | | |  |  |
|  | **Интегральный показатель по I критерию** | |  |  | **36** |
| **1.1.** | **Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru (0 – 10 баллов)** | | |  | **6** |
| 1.1.1. | Соответствие структуры официального сайта образовательной организации требованиям, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 29.05.2014 № 785 | 0%-30% – 0 баллов; 31%-60% – 1 балл; 61%-100% – 2 балла | Сайт образовательной организации в сети Интернет (далее - Сайт ОО) | Таблица 785 | 2 |
| 1.1.2. | Соответствие содержания информации об образовательной организации, правилам, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 | 0%-30% – 0 баллов; 31%-60% – 1 балл; 61%-100% – 2 балла | Сайт ОО | Таблица 582 | 2 |
| 1.1.3. | Наличие отчета о результатах самообследования в соответствии с Порядком проведения самообследования образовательной организации, утвержденному приказом Министерства образования и науки РФ от 14.06.2013 № 462 | отсутствие – 0 баллов; наличие – 1 балл | Сайт ОО | Таблица 582 | 1 |
| 1.1.4. | Наличие в отчете о результатах самообследования анализа показателей деятельности образовательной организации, утвержденных приказом Министерства образования и науки РФ от 10.12.2013 № 1324 | отсутствие – 0 баллов; наличие – 1 балл | Сайт ОО | Сайт ОО | 1 |
| 1.1.5. | Наличие отчета о деятельности образовательной организации (публичный доклад) за предыдущий к отчетному периоду год, рассмотренного органом общественного управления | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 0 |
| 1.1.6. | Рейтинг открытости и прозрачности деятельности образовательной организации на сайте www.bus.gov.ru | менее 0,2 – 0 баллов; 0,3–0,6 – 1 балл; 0,7–1,0 – 2 балла | Сайт www.bus.gov.ru | Сайт www.bus.gov.ru | 0 |
| **1.2.** | **Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации (0 – 10 баллов)** | | |  | **10** |
| 1.2.1. | Соответствие сведений о персональном составе педагогических работников, размещенных на официальном сайте, требованиям, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 | 0%-10% – 1 балл; 11%-20% – 2 балла; ... 91%-100% – 10 баллов | Сайт ОО | Таблица 582 | 10 |
| **1.3.** | **Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации (0-10 баллов)** | | |  | **10** |
| 1.3.1. | Наличие способов взаимодействия организации и получателей образовательных услуг с помощью электронных сервисов, предоставляемых на сайте образовательной организации (электронная приемная; гостевая книга; электронная запись, форум и т. д.) | отсутствие – 0 баллов;1 сервис – 1 балл;2 и более сервисов – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 2 |
| 1.3.2. | Организация и проведение на официальном сайте образовательной организации интерактивных опросов получателей образовательных услуг, публикация результатов проведенных опросов | отсутствие – 0 баллов; наличие опросов – 1 балл; наличие результатов опросов – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 2 |
| 1.3.3. | Информированность получателей образовательных услуг о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг | количество ответов "да":  0%-30% – 0 баллов; 31%-70% – 1 балл; 71%-100% – 2 балла | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 1 | Анкетирование потребителей образовательных услуг (вопрос № 1) | 2 |
| 1.3.4. | Доступность полной информации о способах взаимодействия получателей образовательных услуг с образовательной организацией на информационных стендах, на официальном сайте | более 50% ответов "нет" – 0 баллов; одним способом – 1 балл; двумя способами – 2 балла | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 2,3 | Анкетирование потребителей образовательных услуг (вопрос № 2,3) | 2 |
| 1.3.5. | Доступность электронных сервисов взаимодействия получателей образовательных услуг с образовательной организацией для получения информации, записи на прием, внесения предложений, направленных на улучшение работы образовательной организации | 0%-30% – 0 баллов; 31%-70% – 1 балл; 71%-100% – 2 балла | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 4 | Анкетирование потребителей образовательных услуг (вопрос № 4) | 2 |
| **1.4.** | **Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) (0– 10 баллов)** | | |  | **10** |
| 1.4.1. | Наличие на сайте образовательной организации информации о порядке обращения граждан в образовательную организацию, о порядке рассмотрения обращений граждан | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 2 |
| 1.4.2. | Доступность для получателей образовательных услуг возможности взаимодействия с образовательной организацией для реализации права граждан обращения в организацию с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг | 0%-30% – 0 баллов; 31%-70% – 1 балл; 71%-100% – 2 балла | Сайт ОО, Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 5, 6 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 5, 6) | 2 |
| 1.4.3. | Доступность информации о порядке обращения граждан в образовательную организацию, о порядке рассмотрения обращений граждан на информационных стендах в общедоступных местах в образовательной организации | более 50% ответов "нет" – 0 баллов; более 50% ответов "да" – 2 балла | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 7 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 7) | 2 |
| 1.4.4. | Удовлетворенность получателей образовательных услуг организованным администрацией образовательной организации порядком рассмотрения обращений граждан | 0%-30% – 0 баллов; 31%-70% – 1 балл; 71%-100% – 2 балла | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 8 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 8) | 2 |
| 1.4.5. | Отсутствие (наличие) обоснованных жалоб, обращений в вышестоящие органы управления образованием (органы власти) по конфликтным ситуациям | есть жалобы – 0 баллов нет жалоб – 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования, ведомственная статистика | Ведомственная статистика | 2 |
| **II.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (0 – 70 баллов)** | | |  |  |
|  | **Интегральный показатель по II критерию** | |  |  | **25** |
| **2.1.** | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации  (0 – 10 баллов)** | | |  | **6** |
| 2.1.1. | Наличие информации о материально-технической базе (о состоянии зданий, наличии всех видов благоустройства, бытовых условиях в группах и специализированных кабинетах) | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 2 |
| 2.1.2. | Наличие специальных помещений, оборудованных для определенных видов образовательной работы: - физкультурного зала; - музыкального зала | отсутствие – 0 баллов; по одной позиции – 1 балл; по двум позициям – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.1.3. | Наличие на территории дошкольной образовательной организации оборудованных в соответствии с СанПиН: - прогулочных площадок; - спортивной площадки; - эколого-развивающего комплекса | отсутствие – 0 баллов; по одной позиции – 1 балл; по двум и более позициям – 2 балла | Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.1.4. | Наличие информации об обеспеченности дошкольной образовательной организации учебными материалами, наглядными пособиями, игрушками и игровыми  предметами, наличие детских библиотек | отсутствие – 0 баллов; по одной позиции – 1 балл; по двум и более позициям – 2 балла | Публичный отчет | Публичный отчет | 2 |
| 2.1.5. | Наличие информации об использовании компьютерной техники и мультимедийного оборудования в образовательной работе с детьми | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Публичный отчет | Публичный отчет | 2 |
| **2.2.** | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся в образовательной организации (0-10 баллов)** | | |  | **4** |
| 2.2.1. | Наличие информации об организации охраны и укрепления здоровья детей, о развитии здоровьесберегающих технологий и среды в дошкольной образовательной организации, о проведении мероприятий, направленных на укрепление здоровья детей | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 9 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 9) | 0 |
| 2.2.2. | Наличие информации об организации и качестве питания (выполнение натуральных норм питания по всем видам основных продуктов, учет сезонных особенностей при организации питания, соблюдение режима питания в зависимости от длительности пребывания в ДОО) | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 10 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 10) | 0 |
| 2.2.3. | Наличие сведений об организации медицинского обслуживания (наличие медицинского кабинета, медицинских работников, проведение профилактических и оздоровительных мероприятий) | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 2 |
| 2.2.5. | Наличие информации об обеспечении санитарно-гигиенических условий пребывания детей в дошкольной образовательной организации | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 2 |
| 2.2.4. | Наличие информации об обеспечении безопасности жизни и деятельности ребенка в здании и на прилегающей к ДОО территории:- наличие ограждения территории;- наличие системы видеонаблюдения;- наличие «тревожной кнопки»;- наличие системы пожарной сигнализации | отсутствие – 0 баллов;по одной позиции – 1 балл;по двум и более позициям – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования, Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 11 | Анкетирование потребителей образовательных услуг (вопрос № 11) | 0 |
| **2.3.** | **Условия для индивидуальной работы с обучающимися (0 – 10 баллов)** | | |  | **7** |
| 2.3.1. | Наличие системы диагностики личностных и познавательных особенностей обучающихся | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Сайт ОО, Образовательная программа | Сайт ОО, Образовательная программа | 2 |
| 2.3.2. | Наличие в образовательной организации групповых и индивидуальных планов занятий с различными группами обучающихся | отсутствие – 0 баллов; наличие групповых планов – 2 балла; наличие индивидуальных планов – 2 балла; наличие групповых и индивидуальных планов – 3 балла | Сайт ОО, Образовательная программа | Сайт ОО, Образовательная программа | 2 |
| 2.3.3. | Наличие групп различной направленности (группы компенсирующей направленности, группы оздоровительной направленности, группы комбинированной направленности, разновозрастной группы) | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Сайт ОО, Образовательная программа | Сайт ОО, Образовательная программа | 0 |
| 2.3.4. | Наличие в образовательной организации педагогов-специалистов: - учитель - логопед - педагог - психолог - инструктор по физической культуре - музыкальный руководитель | отсутствие – 0 баллов по одной позиции – 1 балл по двум и более позициям – 3 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования, Образовательная программа | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования, Образовательная программа | 3 |
| **2.4.** | **Наличие дополнительных образовательных программ (0 – 10 баллов)** | | |  | **0** |
| 2.4.1. | Наличие информации о реализуемых дополнительных образовательных программ | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет | Сайт ОО, Публичный отчет | 0 |
| 2.4.2. | Наличие планов (договоров) сотрудничества (о совместной работе) с различными учреждениями, организациями, социальными институтами, отдельными специалистами для реализации программ дополнительного образования | отсутствие – 0 баллов;  1 договор – 1 балл; 2 договора – 2 балла; 3 и более – 4 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.4.3. | Наличие обучающихся, пользующихся платными дополнительными образовательными услугами непосредственно в образовательной организации | отсутствие – 0 баллов;  наличие – 4 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| **2.5.** | **Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях (включая участие во всероссийских и международных олимпиадах и конкурсах, а также в промежуточных их этапах) (0 – 10 баллов)** | | |  | **0** |
| 2.5.1. | Наличие в образовательной организации плана по организации:  - спортивных мероприятий; - социально-значимых массовых мероприятий | отсутствие – 0 баллов по одной позиции – 1 балл по двум позициям – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет | Сайт ОО, Публичный отчет | 0 |
| 2.5.2. | Наличие в образовательной организации плана по организации: - творческих конкурсов;- фестивалей;- выставок | отсутствие – 0 балловпо одной позиции – 1 баллпо двум позициям – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет | Сайт ОО, Публичный отчет | 0 |
| 2.5.3. | Информация о проведении творческих конкурсов, фестивалей, выставок, спортивных, социально-значимых и других массовых мероприятий | отсутствие – 0 баллов; наличие – 3 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.5.4. | Сведения о достижениях воспитанников, педагогов дошкольной образовательной организации, результатах участия воспитанников в муниципальных, региональных и др. мероприятиях | отсутствие – 0 баллов; наличие – 3 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| **2.6.** | **Наличие психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (0 – 10 баллов)** | | |  | **8** |
| 2.6.1. | Наличие локальных актов о порядке организации психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балл | Сайт ОО, Публичный отчет | Сайт ОО, Публичный отчет | 2 |
| 2.6.2. | Наличие специалистов (педагога-психолога, учителя-логопеда, логопеда, учителя-дефектолога), имеющих соответствующее образование и профессиональную квалификацию | отсутствие – 0 баллов; один специалист – 1 балл; два и более специалистов – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 2 |
| 2.6.3. | Наличие взаимодействия с учреждениями-партнерами в области социальной поддержки (служба социальной защиты населения, органы опеки и попечительства и др.) | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Образовательная программа | Сайт ОО, Публичный отчет, Образовательная программа | 0 |
| 2.6.4. | Наличие плана организации социально значимой деятельности обучающихся с учетом их психофизических, индивидуально-личностных особенностей и возможностей, а также мероприятий по разработке и реализации программ коррекционно-развивающей направленности, которые носят индивидуально-ориентированный характер. | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 2 |
| 2.6.5. | Доступность для получателей образовательных услуг возможности консультирования специалистами (педагог-психолог, учитель-логопед, логопед, учитель-дефектолог) | 0%-30% – 0 баллов; 31%-70% – 1 балл; 71%-100% – 2 балла | Сайт ОО, Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 16 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 16) | 2 |
| **2.7.** | **Наличие условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по адаптированной образовательной программе, инвалидов в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида(0 – 10 баллов)** | | |  | **0** |
| 2.7.1. | Наличие группы для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья, с нарушениями развития | отсутствие – 0 баллов; наличие – 1 балл | Сайт ОО, Публичный отчет | Сайт ОО, Публичный отчет | 0 |
| 2.7.2. | Наличие педагогов, имеющих соответствующее образование и профессиональную квалификацию для работы с детьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами | отсутствие – 0 баллов; наличие – 1 балл | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.7.3. | Наличие адаптированных образовательных программ для детей с особыми образовательными потребностями | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Публичный отчет, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.7.4. | Наличие развивающих индивидуальных образовательных коррекционных программ и индивидуальных образовательных маршрутов | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Образовательная программа, Учебный план | Образовательная программа, Учебный план | 0 |
| 2.7.5. | Наличие инклюзивных программ | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО, Публичный отчет | Сайт ОО, Публичный отчет | 0 |
| 2.7.6. | Обеспечение доступа в здание, путей движения внутри здания, специального оборудования рабочих мест, санитарно-гигиенических помещений для маломобильных групп граждан | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования, Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 17 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 17) | 0 |
| **III.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников (0 - 200 баллов)** | | |  |  |
|  | **Интегральный показатель по III критерию** | | | | **185** |
| **3.1.** | **Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (0 - 100 баллов)** | | |  | **94** |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость педагогических работников образовательной организации | количество баллов равно доле респондентов, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 18 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 18) | 94 |
| **3.2.** | **Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (0 - 100 баллов)** | | |  | **91** |
| 3.2.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации | количество баллов равно доле респондентов, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 21 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 21) | 91 |
| **IV.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций (0 - 300 баллов)** | | |  |  |
|  | **Интегральный показатель по IV критерию** | |  |  | **265** |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | количество баллов равно доле респондентов, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 22 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 22) | 94 |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | количество баллов равно доле респондентов, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 23 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 23) | 94 |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | количество баллов равно доле респондентов, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов | Результаты анкетирования потребителей образовательных услуг, анкета вопрос № 24 | Анкетирование потребителей образовательных услуг  (вопрос № 24) | 77 |
|  | **Сумма балов по разделам:** |  |  |  | **511** |
|  | Максимальное количество баллов |  | **610** |  |  |
|  | Процентное соотношение к максимуму |  |  |  | **84%** |

**Приложение 5**

**Таблица 5.1**

**Результаты анкетирования по оценке удовлетворенности качеством оказания образовательных услуг в сфере дошкольного образования**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Вопросы/ варианты ответов | кол-во | % |
| 1 | Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг? |  |  |
|  | да | 34 | 97,1 |
|  | нет | 1 | 2,9 |
| 2 | Доступна ли Вам полная информация о способах взаимодействия с образовательной организацией? |  |  |
|  | да | 33 | 94,3 |
|  | нет | 2 | 5,7 |
| 3 | Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией |  |  |
|  | официальный сайт в сети Интернет | 29 | 82,9 |
|  | информационные стенды в образовательной организации | 31 | 88,6 |
|  | другое | 8 | 22,9 |
|  | WhatsApp |  |  |
|  | группа в социальной сети, группа в мессенджере |  |  |
|  | Книга жалоб и предложений, социальные группы "В Контакте", В "Одноклассниках", лично по телефону, лично при встречах |  |  |
|  | консультации руководителем, с педагогами |  |  |
|  | лично обращаюсь, всегда есть возможность обратиться с просьбой или вопросом по телефону |  |  |
|  | Личное общение с сотрудниками и администрацией учреждения. |  |  |
|  | телефон, группа вотс ап "Детский сад-Карусель" |  |  |
| 4 | Имеется ли у Вас возможность дистанционного взаимодействия с работниками организации с помощью веб-сервисов на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет (электронная приемная, гостевая книга, электронная запись и т. д.)? |  |  |
|  | да | 29 | 82,9 |
|  | нет | 1 | 2,9 |
|  | затрудняюсь ответить | 5 | 14,3 |
| 5 | Доступна ли Вам возможность взаимодействия с образовательной организацией для реализации своего права обращения в организацию с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг? |  |  |
|  | да | 34 | 97,1 |
|  | нет | 1 | 2,9 |
| 6 | Укажите, пожалуйста, доступные для Вас способы взаимодействия с образовательной организацией для обращения с целью направления жалоб и отзывов |  |  |
|  | электронная почта | 21 | 60,0 |
|  | официальный сайт в сети Интернет | 27 | 77,1 |
|  | телефон/факс | 29 | 82,9 |
|  | обращаюсь только лично | 7 | 20,0 |
| 7 | Имеется ли информация о порядке обращения граждан в организацию и порядке рассмотрения обращений на информационных стендах в общедоступных местах в образовательной организации? |  |  |
|  | да | 29 | 82,9 |
|  | нет | 1 | 2,9 |
|  | затрудняюсь ответить | 5 | 14,3 |
| 8 | Если Вы обращались в образовательную организацию с предложениями, заявлениями, жалобами, удовлетворены ли Вы в целом порядком рассмотрения обращений граждан (ответом по существу поставленных в обращении вопросов)? |  |  |
|  | полностью удовлетворены | 22 | 62,9 |
|  | частично не удовлетворены (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,0 |
|  | не удовлетворены (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | не обращались | 13 | 37,1 |
| 9 | Удовлетворены ли Вы обеспеченными в образовательной организации условиями охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно-гигиенических требований? |  |  |
|  | полностью удовлетворены | 31 | 88,6 |
|  | частично не удовлетворены (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,0 |
|  | не удовлетворены (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 4 | 11,4 |
| 10 | Удовлетворены ли Вы условиями организации питания детей, качеством питания? |  |  |
|  | полностью удовлетворены | 30 | 85,7 |
|  | частично не удовлетворены (укажите, что именно не удовлетворяет): | 2 | 5,7 |
|  | В меню нет кисломолочных продуктов (творога, йогуртов, кефира), мало овощей и фруктов, такие блюда, как рассольник и запеканка из печени считаю тяжелой пищей для малышей от 1 года до 3-х лет. |  |  |
|  | Когда привозят обед или ужин - не разогревают, если он остыл, а сразу накладывают и кормят детей. Прошу следить за температурой подаваемой пищи. |  |  |
|  | не удовлетворены (укажите причину): |  | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 3 | 8,6 |
| 11 | Удовлетворены ли Вы обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации (ограждение территории, наличие охраны и/или средств видеонаблюдения, соблюдение требований пожарной и электробезопасности, безопасность используемого оборудования, наличие указателей и др.)? |  |  |
|  | полностью удовлетворены | 31 | 88,6 |
|  | частично не удовлетворены (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,0 |
|  | не удовлетворены (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 4 | 11,4 |
| 12 | Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для индивидуальной работы с обучающимися? |  |  |
|  | да | 30 | 85,7 |
|  | нет (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 5 | 14,3 |
| 13 | Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для развития творческих способностей и интересов обучающихся (участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и др.)? |  |  |
|  | да | 30 | 85,7 |
|  | нет (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 5 | 14,3 |
| 14 | Какие дополнительные услуги Вы хотели бы получать в образовательной организации? |  |  |
|  |  |  | 0,0 |
| 15 | Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий? |  |  |
|  | полностью удовлетворены | 32 | 91,4 |
|  | частично не удовлетворены (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,0 |
|  | не удовлетворены (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 3 | 8,6 |
| 16 | Доступна ли Вам возможность получать консультации у психолога, логопеда и других специалистов? |  |  |
|  | да | 31 | 88,6 |
|  | нет | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 4 | 11,4 |
| 17 | Считаете ли Вы, что в образовательной организации обеспечены условия для равной доступности к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, поручней, подъемников, иного специального оборудования, специальных указателей и маркировки для информирования и др.)? |  |  |
|  | да, считаю, что необходимые условия обеспечены | 16 | 45,7 |
|  | условия частично соответствуют требованиям (укажите, что именно не удовлетворяет): | 3 | 8,6 |
|  | отсутствие пандуса |  | 0,0 |
|  | отсутствие пандусов |  | 0,0 |
|  | нет, такие условия не обеспечены | 4 | 11,4 |
|  | затрудняюсь ответить | 12 | 34,3 |
| 18 | Считаете ли Вы, что педагогические работники и другие специалисты, оказывающие услуги Вашему ребенку, доброжелательны и вежливы? |  |  |
|  | да | 33 | 94,3 |
|  | нет (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 2 | 5,7 |
| 19 | Считаете ли Вы, что административные работники образовательной организации доброжелательны и вежливы? |  |  |
|  | да | 33 | 94,3 |
|  | нет (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 2 | 5,7 |
| 20 | Считаете ли Вы, что технический персонал образовательной организации доброжелателен и вежлив? |  |  |
|  | да | 33 | 94,3 |
|  | нет (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 2 | 5,7 |
| 21 | Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в образовательной организации? |  |  |
|  | полностью удовлетворены | 32 | 91,4 |
|  | частично не удовлетворены (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,0 |
|  | не удовлетворены (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 3 | 8,6 |
| 22 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованность мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)? |  |  |
|  | полностью удовлетворены | 33 | 94,3 |
|  | частично не удовлетворены (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,0 |
|  | не удовлетворены (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 2 | 5,7 |
| 23 | Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией? |  |  |
|  | полностью удовлетворены | 33 | 94,3 |
|  | частично не удовлетворены (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,0 |
|  | не удовлетворены (укажите причину): | 0 | 0,0 |
|  | затрудняюсь ответить | 2 | 5,7 |
| 24 | Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг? |  |  |
|  | да, я всегда рекомендую эту образовательную организацию | 27 | 77,1 |
|  | вероятнее всего, да | 8 | 22,9 |
|  | пожалуй, нет | 0 | 0,0 |
|  | точно нет | 0 | 0,0 |