|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНОЗаместитель директора КГАУ «Камчатский центр информатизации и оценки качества образования»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Н. Овчарова\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016  |  | УТВЕРЖДАЮДиректорКГАУ «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 организаций, осуществляющих образовательную деятельность, подведомственных**

**Министерству образования и науки Камчатского края**

**Организация дополнительного образования**

**Автономная некоммерческая организация**

 **«Школа языков «Вавилонская рыбка»**

г. Петропавловск-Камчатский

2016 год

Краевым государственным автономным учреждением «Камчатский центр информатизации и оценки качества образования» (далее – Центр) на основании государственного задания, утвержденного Министерством образования и науки Камчатского края (далее – Контракт) от 31.12.2015 № 2182, в период с 01.11.2016 по 20.12.2016 выполнены работы по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее – Работы) Автономной некоммерческой организации «Школа языков «Вавилонская рыбка» (АНО «Школа языков «Вавилонская рыбка»).

Информация об образовательной организации представлена в Приложении 1.

Работы по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, оказывались в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами 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 года (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 оказания Работ использовались следующие критерии качества работы образовательной организации:

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 образовательной организации использовались следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности:

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

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

* уточнены показатели качества деятельности образовательной организации (Приложение 4);
* определены методы и каналы сбора информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности образовательной организации;
* проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность образовательной организации 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 оказания 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 оказания Работ, осуществлялись следующим образом:

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

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

Все отчеты и материалы предоставляются в адрес Заказчика в печатном виде и на электронном носителе.

В результате проведенного исследования выявлены и представлены в следующих разделах основные показатели качества деятельности образовательной организации.

**I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся открытости и доступности информации**

В соответствии требованиями, установленными Федеральным законом от 29.12.1012 № 273-Ф «Об образовании в Российской Федерации» образовательные организации должны обеспечивать информационную открытость путем размещения на официальном сайте в сети Интернет информации о деятельности образовательной организации.

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

Интернет-сайт образовательной организации 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 получателей образовательных услуг через сайт образовательной организации 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, на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru (0 – 10 баллов);
* наличие на официальном сайте образовательной 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 образовательной организации рассчитывался по следующей формуле:

$$P\_{I}=\sum\_{i=1}^{4}p\_{i}$$

где

PI – интегральный показатель по I критерию,

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

Результаты, полученные по данному критерию для образовательной организации, представлены в Приложении 4.

Исследование интернет-сайта образовательной организации 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.

При проведении исследования сайта образовательной организации выполнена оценка соответствия состава и содержания размещенной информации требованиям, установленным Постановлением Правительства РФ № 582, и соответствие структуры сайта требованиям, установленным Приказом Рособрнадзора № 785.

Проведенный анализ показал, что сайт образовательной организации не соответствует требованиям, установленным Приказом Рособрнадзора № 785, отсутствует основной раздел сайта «Сведения об образовательной организации». Также отсутствуют все подразделы сайта: основные сведения, структура и органы управления образовательной организацией, документы, образование, образовательные стандарты, руководство, педагогический состав материально-техническое обеспечение образовательного процесса, стипендии и иные виды материальной поддержки, платные образовательные услуги, финансово-хозяйственная деятельность, вакантные места для приема (перевода). Также отсутствует наполнение подразделов, в частности:

- фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, контактные телефоны руководителя образовательной организации и структурных подразделений;

- сведения об уровне образования, о формах обучения, описание образовательной программы с приложением ее копии, учебный план с приложением его копии, аннотации рабочих программ, дисциплин с приложением их копий, календарный учебный график с приложением его копии, численность обучающихся по реализуемым образовательным программам, ссылки на федеральные государственные образовательные стандарты;

- сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, библиотеки, объектов спорта, средств обучения и воспитания;

- сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся;

- сведения о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств;

- устав образовательной организации, копии локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «об образовании в Российской Федерации», правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового и коллективного договора;

- отчет о результатах самообследования с приложением;

- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования и отчеты об исполнении таких предписаний.

Не размещен на сайте публичный доклад, содержащий анализ деятельности образовательной организации и адресованный широкому кругу читателей.

Результаты оценки соответствия содержания и структуры сайта образовательной организации установленным требованиям представлены в Таблице 1.

**Таблица 1**

Результаты оценки соответствия сайта образовательной организации установленным требованиям

| Наименование образовательной организации | АНО «Школа языков «Вавилонская рыбка» |
| --- | --- |
| Соответствие содержания сайта требованиям, установленным Постановлением Правительства РФ № 582 | 21,2%  |
| Соответствие структуры сайта требованиям, установленным Приказом Рособрнадзора № 785 | 0% |

Сводная информация о результатах анализа информации, размещенной на сайте образовательной организации, приведена в Приложениях 2, 3.

Удовлетворенность получателей образовательных услуг уровнем информированности о деятельности образовательной организации оценивалась по результатам проведенного анкетирования. В анкетировании получателей образовательных услуг образовательной организации приняли участие 33 респондента. Распределение количества участников анкетирования по исследуемой организации представлено в Таблице 2.

**Таблица 2**

Количество участников анкетирования

| Наименование образовательной организации | АНО «Школа языков «Вавилонская рыбка» |
| --- | --- |
| Количество обучающихся | 350 |
| Количество участников анкетирования | 33 |

Анализ ответов получателей образовательных услуг на вопросы анкеты показывает, что все 33 участника анкетирования (100%) считают, что достаточно информированы о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг. При этом 22 респондента (66,7%) получают информацию, просматривая страницы сайта образовательной организации в сети Интернет, 24 респондента (72,7%) отметили, что имеют доступ к информации благодаря информационным стендам, размещенным в общедоступных местах образовательной организации. В качестве доступного способа получения информации 8 респондентов (24,2%) указали также телефонную связь, использование сервиса WatsApp и родительские собрания.

Вместе с тем, 24 респондента (72,7%) считают, что имеют возможность дистанционного взаимодействия с работниками образовательной организации с помощью веб-сервисов на официальном сайте в сети Интернет (электронная приемная, гостевая книга, электронная запись и т.д.), 2 человека (6,1%) ответили, что не имеют такой возможности, 7 респондентов (21,2%) затруднились с ответом.

В ответах на вопрос № 6 анкеты о доступных способах взаимодействия с образовательной организацией для направления жалоб и отзывов о работе 13 респондентов (39,4%) указали, что используют электронную почту, 13 (39,4%) – электронные сервисы сайта образовательной организации, 18 (54,5%) – телефон, 18 респондентов (18%) обращаются в образовательную организацию лично.

Сводные результаты анкетирования получателей образовательных услуг представлены в Приложении 5.

Анализ результатов анкетирования показывает, что большинство пользователей образовательных услуг считают, что достаточно хорошо информированы и имеют возможность высказать свое мнение о работе образовательной организации как традиционными способами, так и с помощью электронных сервисов на сайте образовательной организации в сети Интернет.

Значения интегрального показателя по критерию *«Открытость и доступность информации об образовательной организации»* 21 балл.

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

Оценка качества предоставляемых образовательных услуг по критерию комфортности условий проводится 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 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 общеобразовательных программ, развитии 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:

$$P\_{II}=\sum\_{i=1}^{7}p\_{i}$$

где

PII – интегральный показатель по II критерию,

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

Результаты, полученные по данному критерию для образовательной организации, представлены в Приложении 4.

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

На сайте АНО «Вавилонская рыбка» отсутствует отчет о результатах самообследования и иная информация, связанная с материально-техническим и информационным обеспечением организации.

Нет информации о наличии помещений для осуществления образовательной деятельности: учебных классов, лабораторий, мастерской, танцевального класса, спортивного зала, бассейна.

Отсутствуют данные о наличии помещений для организации досуговой деятельности учащихся: актового зала, концертного зала, игрового помещения.

Нет данных о компьютерной технике, о наличии читального зала библиотеки в соответствии с требованиями.

Сформировать оценку по этому показателю удалось только по результатам анкетирования потребителей образовательных слуг. Оснащение специальным оборудованием и инвентарем большинство потребителей оценивают, как «полностью удовлетворен».

Результаты анкетирования представлены в Таблице 3.

**Таблица 3**

Удовлетворенность получателей образовательных услуг оснащением образовательной организации специальным оборудованием и инвентарём

| Мнение респондентов | АНО «Школа языков «Вавилонская рыбка» |
| --- | --- |
| полностью удовлетворен | 31(93,9%) |
| частично не удовлетворен | 1(3,0%) |
| не удовлетворен | 0(0%) |
| затрудняюсь ответить | 1(3,0%) |

Оценка по показателю *«Материально-техническое и информационное обеспечение организации»* составила2 балла.

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

Локальные акты, регулирующие проведение мероприятий по формированию здорового образа жизни, на сайте образовательной организации отсутствуют.

Отчет о результатах самообследования на сайте не представлен. Сведения о наличии программ по формированию здорового образа жизни и плана оздоровительной работы с обучающимися отсутствуют. Сведений по организации питания обучающимся в оцениваемой образовательной организации нет.

Сведения об обеспечении санитарно-гигиенических условий для проведения занятий, соответствующих установленным требованиям не представлены на сайте.

По результатам проведенного анкетирования (вопрос № 9 анкеты), 90,9% респондентов ответили, что полностью удовлетворены обеспеченными в образовательной организации условиями охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно-гигиенических требований, 9,1% затруднились ответить на этот вопрос.

На сайте представлены проекты по организации отдыха, организован досуговый центр, проходят квесты, работает театральный кружок.

По информации, предоставленной Министерством образования и науки Камчатского края, случаи травматизма среди обучающихся в период пребывания в образовательной организации за последний год не зарегистрированы.

Участники анкетирования в ответах на вопрос № 11 анкеты оценили удовлетворенность обеспеченными образовательной организации безопасными условиями пребывания обучающихся следующим образом: 28 респондентов (84,8%) полностью удовлетворены, 2 (6,1%) – частично не удовлетворены, 3 (9,1%) затруднились ответить. В качестве причины своей неудовлетворенности родители обучающихся назвали отсутствие ограждения территории, охраны, травмоопасное крыльцо, не очищающееся от снега и льда.

Оценка по показателю *«Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся и работников образовательной организации»* 3 балла.

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

На сайте оцениваемой образовательной организации не выявлены сведения о наличии системы диагностики личностных и познавательных особенностей обучающихся. Информация о наличии групповых и индивидуальных планов занятий с различными группами обучающихся также отсутствует.

Нет информации о наличии обучающихся, которым предоставлена возможность обучения с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

Образовательная программа и учебный план отсутствуют.

По результатам проведенного анкетирования (вопрос № 12 анкеты), 100% респондентов считают, что возможности для индивидуальной работы с обучающимися в образовательной организации имеются. Однако отсутствие необходимой информации не позволяет оценить деятельность образовательной организации в этом направлении.

Таким образом, оценка по показателю *«Условия для индивидуальной работы с обучающимися»* составляет 0 баллов.

Показатель *«Наличие дополнительных образовательных программ».*

Доступные информационные источники не содержат сведений о наличии планов (договоров) сотрудничества о совместной работе с различными учреждениями, организациями, социальными институтами, отдельными специалистами для реализации программ дополнительного образования.

Информация о дополнительных адаптированных образовательных программах для детей с особыми образовательными потребностями отсутствует.

Оценка по показателю «*Наличие дополнительных образовательных программ»* составляет 0 баллов.

Показатель *«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»*

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

На сайте АНО «Школа языков «Вавилонская рыбка» не отражено наличие в образовательной организации системы работы по организации творческих конкурсов, фестивалей, выставок и других массовых мероприятий.

Таким образом, оценка по показателю *«Наличие возможности развития творческих способностей и интересов, обучающихся»* составила 0 баллов.

Показатель *«Наличие психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации»*

На сайте АНО «Школа языков «Вавилонская рыбка» не представлена информация о наличии локальных актов о порядке организации психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

В составе педагогических работников образовательной организации нет специалистов, обеспечивающих психолого-педагогическую и социальную помощь обучающимся, имеющих соответствующее образование и профессиональную квалификацию (педагога-психолога, социального педагога, учителя-логопеда, учителя-дефектолога).

Сведения о наличии в образовательной организации системы психолого-педагогический поддержки детей, требующих повышенного педагогического внимания, не выявлены. Отсутствуют планы организации социально значимой деятельности обучающихся с учетом их психофизических, индивидуально-личностных особенностей и возможностей, и результаты анализа эффективности деятельности в этом направлении, а также планы мероприятий по разработке и реализации программ коррекционно-развивающей направленности, которые носят индивидуально-ориентированный характер.

На сайте организации не представлена информация для родителей об оказании психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, требующим повышенного педагогического внимания.

Оценка по показателю «*Наличие психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся»* – 0 баллов.

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

На сайте АНО «Школа языков «Вавилонская рыбка» не реализована альтернативная версия официального сайта организации в сети Интернет для слабовидящих.

Нет доступных сведений о наличии локального акта, регламентирующего работу с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Наличие 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 выявлено.

На сайте образовательной организации 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.

Не отражена на сайте образовательной организации информация об обеспечении доступа в здание, путей движения внутри здания, оборудованных рабочих мест, санитарно-гигиенических помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, об обеспечении специальными учебниками, учебными пособиями и дидактическими материалами (в том числе электронными).

По результатам проведенного анкетирования выявлена неудовлетворенность получателей образовательных услуг обеспеченными в образовательной организации условиями для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В ответах 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.)?» только 8 респондентов (24,2%) ответили утвердительно, 14 (42,4%) считают, что такие условия не обеспечены, 11 человек (33,3%) затруднились с ответом.

Оценка по показателю *«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 баллов.*

Значение интегрального показателя по критерию *«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»* составляет 5 баллов.

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

Оценка качества предоставляемых образовательных услуг по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников проводится 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 всем показателям – **20 баллов**. Интегральный показатель по III критерию для образовательной организации рассчитывался по следующей формуле:

$$P\_{III}=\sum\_{i=1}^{2}p\_{i}$$

где

PIII – интегральный показатель по III критерию,

pi– значение одного из 2-х показателей, характеризующих III критерий, рассчитывается на основании результатов анкетирования как соответствие количества процентов и количества баллов.

Для оценки показателей по данному критерию в качестве источника информации использованы результаты анкетирования получателей образовательных услуг. Результаты оценки, полученные по данному критерию для образовательной организации, представлены в Приложении 4.

На вопрос № 18 анкеты «Считаете ли Вы, что административные работники образовательной организации доброжелательны и вежливы?» 32 респондента (97,0%) ответили утвердительно, 1 человек (3,0%) затруднился ответить.

На вопрос № 19 анкеты «Считаете ли Вы, что технический персонал образовательной организации доброжелателен и вежлив?» 28 респондентов (84,8%) ответили утвердительно, 5 человек (15,2%) затруднились ответить.

На вопрос № 20 анкеты «Считаете ли Вы, что педагогические работники и другие специалисты, оказывающие услуги Вашему ребенку, доброжелательны и вежливы?» 33 респондента (100%) ответили «да».

В ответах на вопрос № 21 относительно удовлетворенности компетентностью сотрудников образовательной организации мнения респондентов разделились следующим образом – «полностью удовлетворены» 33 респондента (100%).

Значения интегрального показателя для образовательной организации по критерию «*Доброжелательность, вежливость, компетентность работников*» - 200 баллов.

**IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций**

Оценка качества предоставляемых образовательных услуг по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций проводится 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 – **30 баллов**. Интегральный показатель по IV критерию для образовательной организации рассчитывался по следующей формуле:

$$P\_{IV}=\sum\_{i=1}^{3}p\_{i}$$

где

PIV – интегральный показатель по IV критерию,

pi– значение каждого из 3-х показателей, характеризующих IV критерий, рассчитывается на основании результатов анкетирования как соответствие количества процентов и количества баллов.

В качестве источника информации для оценки показателей по данному критерию использованы ответы на вопросы анкеты получателей образовательных услуг. Результаты оценки показателей по данному критерию для образовательной организации представлены в Приложении 4.

Выявить долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением образовательной организации позволил вопрос № 22 анкеты «Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованностью мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)?». По результатам анкетирования, полностью удовлетворены 28 респондентов (84,8%), частично не удовлетворены –3 (9,1%), 2 человека (6,1%) затруднились с ответом на данный вопрос.

В качестве причин неудовлетворенностью материально-техническим обеспечением образовательной организации получатели образовательных услуг, принявшие участие в анкетировании, отмечают отсутствие рабочих тетрадей, нехватку сидячих мест для ожидания учащихся, а также указывают на то, что не предусмотрены места для переодевания учащихся.

Ответы респондентов на вопрос № 23 анкеты позволили оценить удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией. 31 респондент (93,9%) полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг, 1 (3,0%) частично не удовлетворен. В качестве причины, обозначена «постоянная «текучка» кадров».

На вопрос № 24 анкеты «Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг?» положительно ответили 27 респондентов (81,8%), 6 респондентов (18,2%) ответили «вероятнее всего, да».

Результаты анкетирования получателей образовательных услуг характеризуют достаточно высокой уровень удовлетворенности качеством услуг, оказываемых данной организацией дополнительного образования.

Значение интегрального показателя по критерию *«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»* - 261 балл.

Суммарное количество баллов по результатам оценки деятельности образовательной организации по четырем критериям представлено в Таблице 4.

**Таблица 4**

Суммарное количество баллов по результатам оценки деятельности образовательной организации

| Наименование образовательной организации | Суммарное количество баллов | Процентное соотношение с максимальным значением | Максимальное количество баллов |
| --- | --- | --- | --- |
| АНО «Школа языков «Вавилонская рыбка» | 487 | 80% | 610 |

Сводные результаты оценки показателей, характеризующих общие критерии оценки качества деятельности образовательной организации, представлены в Приложении 4.

**ВЫВОДЫ**

Анализ информации, представленной на сайте Автономной некоммерческой организации «Школа языков «Вавилонская рыбка» позволил оценить содержание и актуальность размещенной информации, а также выявить ряд проблем, связанных с недочетами в структуре представления данных и полноты сведений.

К отрицательным характеристикам сайта образовательной организации следует отнести отсутствие документов и сведений. На сайте не реализована возможность поиска информации по ключевым словам.

Отсутствие на сайте отдельных сведений не позволяет в полной мере оценить деятельность образовательной организации. Не размещены публичные доклады, содержащие анализ деятельности образовательной организации и адресованные широкому кругу читателей, отсутствует отчет о результатах самообследования.

Основным недостатком является отсутствие подразделов сайта и информации, которая должна быть размещена в соответствии с требованиями, установленными Приказом Рособрнадзора № 785. Несоблюдение Требований к структуре сайта ОО, утвержденных Приказом Рособрнадзора № 785, приводит к тому, что значительно снижается уровень комфортности получения информации пользователями образовательных услуг.

Информация на сайте редко обновляется. Этот факт уменьшает интерес и желание потребителей услуг посещать сайт с целью получения актуальной информации.

Отсутствие информации об организации и её неудобное представление в разделах создает информационный дефицит и не дает пользователям образовательных услуг полной картины образовательной деятельности, которую осуществляет организация.

Информация о персональном составе педагогического коллектива, опыте работы и повышении квалификации представлена не в полном объеме, что отрицательно сказывается на степени удовлетворенности компетентностью педагогов и возможности адекватно оценить данную компетентность.

Наличие на сайте образовательной организации электронных сервисов для обеспечения дистанционного взаимодействия с получателями образовательных услуг «Оставить отзыв», «Наш блог» характеризует ориентированность на повышение эффективности деятельности и качества образовательных услуг с учетом мнения получателей услуг.

Информация о материально-техническом обеспечении образовательной организации не отражена на сайте. Анкетирование получателей образовательных услуг позволило выявить, что большинство удовлетворены обеспечением безопасных условий пребывания обучающихся в образовательной организации. Следует отметить, что респонденты низко оценили обеспеченные в образовательной организации условия доступности обучения для маломобильных граждан и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Отсутствие на сайте образовательной организации необходимых сведений и документов не позволило оценить показатели, характеризующие условия индивидуальной работы с обучающимися, наличие психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, условия обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Низкие значения интегрального показателя по данному критерию свидетельствуют о том, что в оцениваемой образовательной организации мало внимания уделяется освещению результатов деятельности по данному направлению.

Значения показателей по критерию *«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»*, которые оценивались по результатам анкетирования,находятся на достаточно высоком уровне.

Получатели образовательных услуг в ответах на вопросы анкеты положительно оценили доброжелательность и вежливость административных работников, технического персонала и педагогических работников образовательной организации.

Оценка деятельности образовательной организации по критерию «*Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации*», которая проводилась на основании мнения получателей образовательных услуг о материально-технической оснащенности образовательной организации и качестве предоставляемых образовательных услуг, показала высокие результаты.

Вместе с тем, доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым готовы обратиться в образовательную организацию за получением услуг составляет 82%.

**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 получателей образовательных услуг, полученных в ходе анкетирования.

1. **Рекомендации по улучшению качества предоставления информации, повышению открытости и доступности сведений об образовательной организации**
	1. На основании результатов проведенной оценки провести внутренний аудит (технический и содержательный) сайта образовательной организации и по его результатам выполнить доработку для устранения выявленных недостатков.
	2. При размещении информации на сайте образовательной организации учитывать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные Приказом Минобрнауки России от 5.12.2014 № 1547.
	3. Осуществить анализ внутренней информационной среды образовательной организации с учетом выявленных дефицитов.
	4. Провести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательной организации, способствующую воспитанию информационной культуры пользователей образовательных услуг.
2. **Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта**
	1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать комплекс мероприятий по модернизации материально-технической базы образовательной организации, в том числе по улучшению технического состояния зданий, учебных кабинетов и других помещений, обновлению мебели, обеспечению учебными пособиями, инвентарем, литературой, компьютерной техникой.
	2. Разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению безопасных условий пребывания, обучающихся в здании образовательной организации и на прилегающей территории.
	3. Продолжить работу по формированию в образовательных организациях доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации**
	1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации.
	2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных недочетов в ведении образовательной деятельности.
	3. Развивать взаимодействие с получателями образовательных услуг, использовать отзывы о работе образовательной организации и предложения о повышении качества услуг для совершенствования образовательной деятельности.

**Приложение 1**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Адрес местонахождения, адрес официального сайта |
| **Организации дополнительного образования** |
|  | Автономная некоммерческая организация «Школа языков «Вавилонская рыбка»  | 683024,г. Петропавловск-Камчатский, ул. Владивостокская, 35тел. 8 (4152) 30 30 42http://babelfish.pro |

**Приложение 2**

**Таблица 582**

Оценка соответствия сайта образовательной организации

Правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Наименование образовательной организации** | Школа иностранных языков Babelfish |
|   | **Сайт образовательной организации в сети Интернет** | http://babelfish.pro/ |
| 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 | 0 |
| 1.5 | График работы  | 0 |
| 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) | 0 |
| 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 | 0 |
| 3.2 | Сведения о формах обучения | 0 |
| 3.3 | Сведения о нормативном сроке обучения | 1 |
| 3.4 | Сведения о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | 0 |
| 3.5 | Описание образовательной программы с приложением ее копии | 0 |
|   | копия образовательной программы | 0 |
| 3.6 | Учебный план с приложением его копии | 0 |
|   | копия учебного плана | 0 |
| 3.7 | Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии); | 0 |
| 3.8 | Календарный учебный график с приложением его копии | 0 |
|   | копия календарного учебного графика | 0 |
| 3.9 | Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | 0 |
| 3.10 | Реализуемые образовательные программы с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой | 0 |
| 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 | 0 |
| 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) | 0 |
| 4. | **Сведения о руководителе образовательной организации** |   |
| 4.1 | фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя | 1 |
| 4.2 | должность | 1 |
| 4.3 | контактные телефоны | 0 |
| 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 | 0 |
| 6.7 | ученая степень, ученое звание (при наличии) | 0 |
| 6.8 | данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) | 1 |
| 6.9 | общий стаж работы | 0 |
| 6.10 | стаж работы по специальности | 0 |
| 7. | **Сведения о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности** |   |
| 7.1 | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов | 0 |
| 7.2 | Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий | 0 |
| 7.3 | Сведения о наличии библиотек | 0 |
| 7.4 | Сведения о наличии объектов спорта | 0 |
| 7.5 | Сведения о наличии средств обучения и воспитания | 0 |
| 7.6 | Сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся | 0 |
| 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 | 0 |
| 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) | 0 |
| 8.2 | Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки | 0 |
| 8.3 | Сведения о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии | 0 |
| 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 | 0 |
| 8.5 | Сведения о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | 0 |
| 8.6 | Сведения о трудоустройстве выпускников | 0 |
| 8.7 | Иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации |   |
| 9. | **Копии документов** |   |
| 9.1 | Устав образовательной организации (копии) | 0 |
| 9.2 | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) (копии) | 1 |
| 9.3 | Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) | 0 |
| 9.4 | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации | 0 |
| 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 | 0 |
|   | Режим занятий обучающихся | 0 |
|   | Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся | 0 |
|   | Порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | 0 |
|   | Порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | 0 |
|   | Правила внутреннего распорядка обучающихся | 0 |
|   | Правила внутреннего трудового распорядка | 0 |
|   | Коллективный договор | 0 |
| 9.6 | Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 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 | 0 |
|   | 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 | 0 |
| 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 | 0 |
| 10.3 | Наличие ссылки на официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации в сети Интернет | 0 |
| 10.4 | Соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных при размещении информации на официальном сайте и ее обновлении | 0 |
| 10.5 | Актуальность информации (обновление сведений не позднее 10 рабочих дней после их изменения) | 0 |
|   | **Сумма баллов по разделам:** | 18 |
|   | Максимально возможное количество баллов | **85** |
|   | Процентное соотношение с максимальным количеством баллов | **21,2%** |

**Приложение 3**

**Таблица 785**

Оценка соответствия сайта образовательной организации

Требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации от 29.05.2014 № 785

(1 – сведения размещены в соответствующем разделе сайта, 0 – сведения не размещены)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Наименование образовательной организации** | **Школа иностранных языков Babelfish** |
|   | **Сайт образовательной организации в сети Интернет** | **http://babelfish.pro/** |
|   | **Разделы сайта** |   |
| 1. | **Сведения об образовательной организации** |   |
| 1.1 | Наличие раздела "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 1.2 | Информация представлена в виде набора страниц и (или) иерархического списка и (или) ссылок на другие разделы сайта | 0 |
| 1.3 | Наличие общего механизма навигации по всем страницам раздела, доступного на каждой странице раздела | 0 |
| 1.4 | Доступ к разделу без дополнительной регистрации | 0 |
| 1.5 | Доступность ссылок на файлы, наличие информации, поясняющей назначение файлов | 0 |
| 1.6 | Представление информации на сайте в текстовом и (или) табличном формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку (машиночитаемый формат) | 0 |
| 2. | **Основные сведения** |   |
| 2.1 | Наличие подраздела "Основные сведения" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 2.2 | Дата создания образовательной организации  | 0 |
| 2.3 | Учредитель(и) образовательной организации | 0 |
| 2.4 | Место нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | 0 |
| 2.5 | Режим работы образовательной организации  | 0 |
| 2.6 | График работы образовательной организации  | 0 |
| 2.7 | Контактные телефоны | 0 |
| 2.8 | Адреса электронной почты | 0 |
| 3. | **Структура и органы управления образовательной организацией** |   |
| 3.1 | Наличие подраздела "Структура и органы управления образовательной организацией" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 3.2 | Наименование структурных подразделений (органов управления)  | 0 |
| 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" | 0 |
| 4.2 | Устав образовательной организации | 0 |
| 4.3 | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | 0 |
| 4.4 | Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) | 0 |
| 4.5 | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации | 0 |
| 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 | 0 |
|   | Режим занятий обучающихся | 0 |
|   | Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся | 0 |
|   | Порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | 0 |
|   | Порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | 0 |
|   | Правила внутреннего распорядка обучающихся | 0 |
|   | Правила внутреннего трудового распорядка | 0 |
|   | Коллективный договор | 0 |
| 4.7 | Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 7.8 | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг | 0 |
|   | 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 | 0 |
| 5. | **Образование** |   |
| 5.1 | Наличие подраздела "Образование" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 5.2 | Информация о реализуемых уровнях образования  | 0 |
| 5.3 | Информация о формах обучения | 0 |
| 5.4 | Информация о нормативных сроках обучения | 0 |
| 5.5 | Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | 0 |
| 5.6 | Описание образовательной программы | 0 |
|   | копия образовательной программы | 0 |
| 5.7 | Учебный план | 0 |
|   | копия учебного плана | 0 |
| 5.8 | Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) | 0 |
| 5.9 | Календарный учебный график | 0 |
|   | копия календарного учебного графика | 0 |
| 5.10 | Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса  | 0 |
| 5.11 | Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой  | 0 |
| 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 | 0 |
| 5.13 | Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | 0 |
| 6. | **Образовательные стандарты** |   |
| 6.1 | Наличие подраздела "Образовательные стандарты" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 6.2 | Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и образовательных стандартах | 0 |
| 6.3 | Наличие копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов либо гиперссылок на соответствующие документы на сайте Министерства образования и науки Российской Федерации | 0 |
| 7. | **Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав** |   |
| 7.1 | Наличие подраздела "Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 7.2 | Сведения о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя | 0 |
|   | должность | 0 |
|   | контактные телефоны | 0 |
|   | адрес электронной почты | 0 |
| 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) | 0 |
|   | должность | 0 |
|   | преподаваемые дисциплины | 0 |
|   | уровень образования | 0 |
|   | наименование направления подготовки и (или) специальности | 0 |
|   | квалификационная категория | 0 |
|   | ученая степень, ученое звание (при наличии) | 0 |
|   | данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) | 0 |
|   | общий стаж работы | 0 |
|   | стаж работы по специальности | 0 |
| 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" | 0 |
| 8.2 | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов | 0 |
| 8.3 | Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий | 0 |
| 8.4 | Сведения о наличии библиотек | 0 |
| 8.5 | Сведения о наличии объектов спорта | 0 |
| 8.6 | Сведения о наличии средств обучения и воспитания | 0 |
| 8.7 | Сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся | 0 |
| 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 | 0 |
| 9. | **Стипендии и иные виды материальной поддержки** |   |
| 9.1 | Наличие подраздела "Стипендии и иные виды материальной поддержки" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 9.2 | Информация о наличии и условиях предоставления стипендий, иных видов материальной поддержки обучающихся | 0 |
| 9.3 | Информация о наличии общежития (интерната) для иногородних обучающихся с указанием количества жилых помещений, порядка формирования платы за проживание в общежитии | 0 |
| 9.4 | Информация о трудоустройстве выпускников | 0 |
| 10. | **Платные образовательные услуги** |   |
| 10.1 | Наличие подраздела "Платные образовательные услуги" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 10.2 | Информация о наличии платных образовательных услуг | 0 |
| 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" | 0 |
| 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 | 0 |
| 11.3 | Информация о поступлении финансовых и материальных средств и их расходовании по итогам финансового года | 0 |
| 12. | **Вакантные места для приема (перевода)** |   |
| 12.1 | Наличие подраздела "Вакантные места для приема (перевода)" в разделе "Сведения об образовательной организации" | 0 |
| 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) | 0 |
|   | **Сумма баллов по разделам:** | **0** |
|   | Максимально возможное значение | **100** |
|   | Процентное соотношение с максимальным количеством баллов | **0,0%** |

**Приложение 4.**

**Показатели,**

**характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по программам дополнительного образования детей**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерии | Единица измерения (значение показателя) | Источники информации | Инструмент | **Школа иностранных языков Babelfish** |
| **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** |  | **21** |
| **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)** |  | **0** |
| 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 | 0 |
| 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 | 0 |
| 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 | 0 |
| 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 | 0 |
| 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)** |  | **6** |
| 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 | 6 |
| **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)** |  | **7** |
| 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 | 1 |
| 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 | 0 |
| 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)** |  | **8** |
| 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 | 0 |
| 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 балловнет 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** |  | **5** |
| **2.1.** | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации (0 – 10 баллов)** |  | **2** |
| 2.1.1. | Наличие помещений для осуществления образовательной деятельности, в том числе:- учебный класс;- лаборатория;- мастерская;- танцевальный класс;- спортивный зал;- бассейн | нет помещений 0 баллов; имеется 1помещение – 1 балл;имеется 2 и более помещений – 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования  | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 2.2) | 0 |
| 2.1.2. | Наличие помещений для организации досуговой деятельности учащихся, в том числе:- актовый зал;- концертный зал;- игровое помещение | имеется 1-2 помещения – 1 балл;имеется более 2х помещений – 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 2.3) | 0 |
| 2.1.3. | Оснащение специальным оборудованием, инвентарем, соответствующим направлению деятельности организации дополнительного образования | 0-50% - 0 баллов;51-90% - 1 балл;91-100% - 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования, Результаты анкетирования получателей услуг (вопрос № 10) | Анкетирование потребителей образовательных слуг (вопрос № 10) | 2 |
| 2.1.4. | Наличие компьютерной техники | отсутствие – 0 баллов; наличие – 1 балл | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.1.5. | Наличие в образовательной организации системы электронного документооборота. | отсутствие – 0 баллов; наличие – 1 балл | Отчет о результатах самообследования | Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 2.5) | 0 |
| 2.1.6. | Наличие читального зала библиотеки в соответствии с требованиями:- обеспечение возможности работы на стационарных /мобильных компьютерах с выходом в Интернет;- наличие медиатеки;- обеспечение техникой сканирования и распознавания текстов;- наличие техники с контролируемой распечаткой бумажных материалов | нет библиотеки, соответствующей требованиям – 0 баллов;соответствие 1-2 требованиям – 1 балл;соответствие 2м и более требованиям – 2 балла | Отчет о результатах самообследования | Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 2.6) | 0 |
| **2.2.** | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся и работников образовательной организации (0-10 баллов)** |  | **3** |
| 2.2.1. | Наличие локальных актов, регулирующих организация мероприятий по формированию здорового образа жизни и безопасности жизни обучающихся | отсутствие – 0 баллов;наличие – 2 балл |  Отчет о результатах самообследования |  Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.2.2. | Обеспечение санитарно-гигиенических условий для проведения занятий | отсутствие предписания Роспотребнадзора по Камчатскому краю – 2 балла; наличие предписания Роспотребнадзора по Камчатскому краю – 0 баллов | Сайт ОО | Сайт ОО, отсутствие предписания Роспотребнадзора | 0 |
| 2.2.3. | Наличие загородных оздоровительных лагерей, баз отдыха | отсутствие – 0 баллов;наличие – 1 балла |  Отчет о результатах самообследования |  Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 2.4) | 0 |
| 2.2.4. | Организация отдыха в период каникул, проведение летних школ, сборов и др. мероприятий | отсутствие – 0 баллов;наличие – 1 балла |  Отчет о результатах самообследования, публичный отчёт |  Отчет о результатах самообследования, публичный отчёт | 1 |
| 2.2.5. | Наличие информации об обеспечении безопасных условий пребывания обучающихся в организации дополнительного образования | нет – 0 баллов;да – 1 балл; | Отчет о результатах самообследования, анкетирование получателей услуг (вопрос № 11) | Отчет о результатах самообследования, анкетирование получателей услуг (вопрос № 11) | 0 |
| 2.2.6. | Наличие случаев травматизма среди обучающихся организации дополнительного образования во время образовательного процесса за последний год | отсутствие – 2 балла;наличие – 0 баллов | Ведомственная статистика | Ведомственная статистика | 2 |
| **2.3.** | **Условия для индивидуальной работы с обучающимися (0 – 10 баллов)** |  | **0** |
| 2.3.1. | Наличие в организации дополнительного образования групповых и индивидуальных планов занятий с различными группами обучающихся | наличие групповых и индивидуальных планов – 4 балла; наличие групповых планов – 2 балла; наличие индивидуальных планов – 2 балла; отсутствие групповых и индивидуальных планов – 0 баллов | Сайт ОО, Образовательная программа | Сайт ОО, Образовательная программа | 0 |
| 2.3.2. | Наличие обучающихся, которым предоставлена возможность обучения с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Образовательная программа, Отчет о результатах самообследования | Образовательная программа, Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 1.4) | 0 |
| 2.3.3. | Наличие в учебном плане образовательной организации часов для индивидуальных (групповых) консультаций с различными группами обучающихся | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Образовательная программа, Учебный план | Образовательная программа, Учебный план | 0 |
| 2.3.4. | Наличие системы диагностики личностных и познавательных особенностей обучающихся | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Образовательная программа, публичный отчёт | Образовательная программа | 0 |
| **2.4.** | **Наличие дополнительных образовательных программ (0 – 10 баллов)** |  | **0** |
| 2.4.1. | Наличие планов (договоров) сотрудничества (о совместной работе) с различными учреждениями, организациями, социальными институтами, отдельными специалистами для реализации программ дополнительного образования | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Публичный отчет, отчет о результатах самообследования | Публичный отчет, отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.4.2. | Наличие платных дополнительных образовательных услуг | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Публичный отчет, отчет о результатах самообследования | Публичный отчет, отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.4.3. | Наличие обучающихся, пользующихся платными дополнительными образовательными услугами  | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Публичный отчет, отчет о результатах самообследования | Публичный отчет, отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.4.4. | Наличие адаптированных дополнительных образовательных программ для детей с особыми образовательными потребностями | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Образовательная программа | Образовательная программа | 0 |
| 2.4.5. | Наличие образовательных программ дополнительного образования, направленным на работу с детьми с особыми потребностями в образовании: - учащиеся с ограниченными возможностями здоровья; - дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей;- дети мигранты;- дети, попавшие в трудную жизненную ситуацию. | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Отчет о результатах самообследования | 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 системы работы по организации творческих конкурсов, фестивалей, выставок, спортивных, социально-значимых и других массовых мероприятий | отсутствие – 0 баллов; наличие – 1 балла | Публичный отчёт | Публичный отчёт | 0 |
| 2.5.2. | Наличие обучающихся, принявших участие в массовых мероприятиях (конкурсы, соревнования, фестивали, конференции), в общей численности учащихся, в том числе:- на муниципальном уровне; - на региональном уровне;- на межрегиональном уровне;- на федеральном уровне;- на международном уровне. | участия не принимали – 0 баллов;на одном из уровней – 1 балл;на двух уровнях – 2 балла;на трех и более – 3 балла. | Отчет о результатах самообследования | Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 1.8) | 0 |
| 2.5.3. | Наличие обучающихся, ставших победителями и призёрами массовых мероприятий (конкурсы, соревнования, фестивали, конференции), в общей численности учащихся, в том числе:- на муниципальном уровне;- на региональном уровне;- на межрегиональном уровне;- на федеральном уровне;- на международном уровне. | участия не принимали – 0 баллов;на одном из уровней – 1 балл;на двух уровнях – 2 балла;на трех и более – 3 балла | Отчет о результатах самообследования | Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 1.9) | 0 |
| 2.5.4. | Проведение массовых мероприятий, проведенных организацией дополнительного образования:- на муниципальном уровне;- на региональном уровне;- на межрегиональном уровне. | участия не принимали – 0 баллов;на одном из уровней – 1 балл;на двух уровнях – 2 балла;на трех – 3 балла | Отчет о результатах самообследования | Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 1.11) | 0 |
| **2.6.** | **Наличие психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (0 – 10 баллов)** |  | **0** |
| 2.6.1. | Наличие в организации дополнительного образования системы психолого-педагогический поддержи детей, требующих повышенного педагогического внимания | отсутствие – 0 баллов; наличие – 10 баллов | Отчет о результатах самообследования | Отчет о результатах самообследования (таблица показателей 1.24) | 0 |
| **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** | **0** |
| 2.7.1. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для слабовидящих | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 0 |
| 2.7.2. | Наличие нормативно-правового локального акта, регламентирующего работу с инвалидами и лицами с ОВЗ | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 0 |
| 2.7.3. | Наличие специально адаптированных образовательных программ и индивидуальных планов для обучающихся с ОВЗ и детей-инвалидов  | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 0 |
| 2.7.4. | Обеспечение доступа в здания, путей движения внутри здания, спациального оборудованния рабочих мест, санитарно-гигиенических помещений для маломобильных групп граждан | отсутствие – 0 баллов; частично - 1 балл; в полном объёме – 2 балла | Сайт ОО, отчёт о результатах самообследования | Сайт ОО, отчёт о результатах самообследования | 0 |
| 2.7.5. | Наличие педагогических работников (учителей, педагогов дополнительного образования и т. д.), прошедших специальные курсы повышения квалификации / переподготовку по организации работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья  | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Публичный отчёт, отчёт о результатах самообследования | Публичный отчёт, отчёт о результатах самообследования | 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** |  | **200** |
| **3.1.** | **Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (0 - 100 баллов)** |  | **100** |
| 3.1.1 | 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 № 20 | Анкетирование потребителей образовательных услуг (вопрос № 20) | 100 |
| **3.2.** | **Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (0 - 100 баллов)** |  | **100** |
| 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) | 100 |
| **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** |  | **261** |
| 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) | 85 |
| 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) | 82 |
|   | **Сумма балов по разделам:** |   |   |   | **487** |
|   | Максимальное количество баллов |   | **610** |  |   |
|   | Процентное соотношение к максимуму |   |   |   | **80%** |

**Приложение 5**

**Результаты анкетирования**

**по оценке удовлетворенности, качеством оказания образовательных услуг организациями дополнительного образования**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопросы/ варианты ответов** | **Количество респондентов** | **%** |
| **1** | **Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг?** |  |  |
|  | **да**  | **33** | **100,0** |
|  | **нет** | **0** | **0,0** |
| **2** | **Доступна ли Вам полная информация о способах взаимодействия с образовательной организацией?** |  |  |
|  | **да** | **30** | **90,9** |
|  | **нет** | **3** | **9,1** |
| **3** | **Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией** |  |  |
|  | **официальный сайт в сети Интернет** | **22** | **66,7** |
|  | **информационные стенды в образовательной организации** | **24** | **72,7** |
|  | **другое** | **8** | **24,2** |
|  | **Watsapp** |  |  |
|  | **Собрания, на которых доводится информация о выбранной для изучения программе, образовательных мероприятиях, контрольных срезах.** |  |  |
|  | **Созданные группы в социальной сети WhatsApp** |  |  |
| **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** | **24** | **72,7** |
|  | **нет** | **2** | **6,1** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **7** | **21,2** |
| **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** | **32** | **97,0** |
|  | **нет** | **1** | **3,0** |
| **6** | **Укажите, пожалуйста, доступные для Вас способы взаимодействия с образовательной организацией для обращения с целью направления жалоб и отзывов** |  |  |
|  | **электронная почта** | **13** | **39,4** |
|  | **официальный сайт в сети Интернет** | **13** | **39,4** |
|  | **телефон/факс** | **18** | **54,5** |
|  | **обращаюсь только лично** | **18** | **54,5** |
| **7** | **Имеется ли информация о порядке обращения граждан в организацию и порядке рассмотрения обращений на информационных стендах в общедоступных местах в образовательной организации?** |  |  |
|  | **да** | **19** | **57,6** |
|  | **нет** | **2** | **6,1** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **12** | **36,4** |
| **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 удовлетворен(а)** | **15** | **45,5** |
|  | **частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **0** | **0,0** |
|  | **не удовлетворен(а) (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **не обращался(лась)** | **18** | **54,5** |
| **9** | **Удовлетворены ли Вы обеспеченными в образовательной организации условиями охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно-гигиенических требований?** |  |  |
|  | **полностью удовлетворен(а)** | **30** | **90,9** |
|  | **частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **0** | **0,0** |
|  | **не удовлетворен(а) (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **3** | **9,1** |
| **10** | **Удовлетворены ли Вы оснащением образовательной организации специальным оборудованием и инвентарём, необходимым для занятий обучающихся?** |  |  |
|  | **полностью удовлетворен(а)** | **31** | **93,9** |
|  | **частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **1** | **3,0** |
|  | **Домашнее задание ребенок делает на ксерокопиях из рабочей тетради, которую выдает учитель. Листочков много, теряются, мнутся, проблематично найти нужную информацию из предыдущих работ!** |  |  |
|  | **не удовлетворен(а) (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **1** | **3,0** |
| **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 удовлетворен(а)** | **28** | **84,8** |
|  | **частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **2** | **6,1** |
|  | **Охрана и ограждение отсутствует, любой с улицы беспрепятственно может зайти в учреждение. Травмоопасное крыльцо, которое не очищается от снега и льда!** |  |  |
|  | **Скорее всего это даже относится не к администрации школы, а к коммунальным службам. Очень скользко при подходе к школе.** |  |  |
|  | **не удовлетворен(а) (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **3** | **9,1** |
| **12** | **Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для индивидуальной работы с обучающимися?** |  |  |
|  | **да** | **33** | **100,0** |
|  | **нет (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **0** | **0,0** |
| **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** | **31** | **93,9** |
|  | **нет (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **2** | **6,1** |
| **15** | **Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий?** |  |  |
|  | **полностью удовлетворен(а)** | **31** | **93,9** |
|  | **частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **0** | **0,0** |
|  | **не удовлетворен(а) (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **2** | **6,1** |
| **16** | **Удовлетворены ли Вы графиком работы организации дополнительного образования?** |  |  |
|  | **да** | **32** | **97,0** |
|  | **нет** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **1** | **3,0** |
| **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** | **8** | **24,2** |
|  | **условия частично соответствуют требованиям (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **0** | **0,0** |
|  | **нет, такие условия не обеспечены** | **14** | **42,4** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **11** | **33,3** |
| **18** | **Считаете ли Вы, что административные работники образовательной организации доброжелательны и вежливы?** |  |  |
|  | **да** | **32** | **97,0** |
|  | **нет (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **1** | **3,0** |
| **19** | **Считаете ли Вы, что технический персонал образовательной организации доброжелателен и вежлив?** |  |  |
|  | **да** | **28** | **84,8** |
|  | **нет (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **5** | **15,2** |
| **20** | **Считаете ли Вы, что педагогические работники и другие специалисты, оказывающие услуги Вашему ребенку, доброжелательны и вежливы?** |  |  |
|  | **да** | **33** | **100,0** |
|  | **нет (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **0** | **0,0** |
| **21** | **Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в образовательной организации?** |  |  |
|  | **полностью удовлетворен(а)** | **33** | **100,0** |
|  | **частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **0** | **0,0** |
|  | **не удовлетворен(а) (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **0** | **0,0** |
| **22** | **Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованность мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)?** |  |  |
|  | **полностью удовлетворен(а)** | **28** | **84,8** |
|  | **частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **3** | **9,1** |
|  | **В фойе мало сидячих мест для ожидания учащихся.** | **0** | **0,0** |
|  | **Детям негде одеваться, всего два дивана(на которых все время сидят взрослые) и для взрослых очень мало места, пока дети занимаются, и в холле очень душно.** |  |  |
|  | **Отсутствие рабочих тетрадей. Дети делают домашнее задание на ксерокопиях.** |  |  |
|  | **не удовлетворен(а) (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **2** | **6,1** |
| **23** | **Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией?** |  |  |
|  | **полностью удовлетворен(а)** | **31** | **93,9** |
|  | **частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет):** | **1** | **3,0** |
|  | **Постоянная "текучка кадров".** |  |  |
|  | **не удовлетворен(а) (укажите причину):** | **0** | **0,0** |
|  | **затрудняюсь ответить** | **1** | **3,0** |
| **24** | **Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг?** |  |  |
|  | **да, я всегда рекомендую эту образовательную организацию** | **27** | **81,8** |
|  | **вероятнее всего, да** | **6** | **18,2** |
|  | **пожалуй, нет** | **0** | **0,0** |
|  | **точно нет** | **0** | **0,0** |