|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 взрослых**

**Краевое государственное автономное учреждение**

**дополнительного профессионального образования**

**«Камчатский институт развития образования»**

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) Краевого государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Камчатский институт развития образования» (далее – КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования»).

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 (далее – образовательная организация), 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 выполнения Работ использовались следующие критерии качества работы образовательных организаций:

1) открытость и доступность информации об организации;

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

3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

4) удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Для расчета показателей качества работы 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 анкетировании получателей образовательных услуг принял участие 361 респондент, что составило (12,54%) от общего количества обучающихся.

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

* уточнены показатели качества деятельности образовательных организаций (Приложение 4);
* определены методы и каналы сбора информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности образовательных организаций;
* 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 выполнения Работ, формирование баз данных проходили в несколько этапов:

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

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

* систематизация полученных данных, анализ выявленных проблем деятельности 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 выполнения 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 образовательных организаций.

**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 получателями образовательных услуг.

Интернет-сайты образовательных организаций должны служить площадкой для привлечения внимания потребителей к процессам, происходящим в образовательном пространстве, позволять наладить взаимодействие с получателями 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 сайта образовательной организации позволил выявить отдельные недостатки структуры сайта, состава и содержания размещенной информации.

Согласно требованиям, установленным приказом Рособрнадзора № 785, на сайте образовательной организации должен быть создан специальный раздел «Сведения об образовательной организации», который в свою очередь должен содержать соответствующие подразделы. На сайте КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» наименование специального раздела изменено на «Основные сведения» и является лишь подразделом раздела «Институт» главной страницы. В следствии этого общее количество баллов относительно соответствия сайта данной образовательной организации установленным требованиям Рособрнадзора (приказ № 785) составляет 0 баллов.

При рассмотрении соответствия размещенной информации на сайте КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» правилам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 были выявлены следующие нарушения:

* Название подраздела «*Структура и органы управления образовательной организацией*» изменено на «*Организационная структура*». Для указанных структурных подразделений отсутствует следующая информация: фамилии, имена, отчества и должности руководителей, места нахождения, контактные телефоны, адреса официальных сайтов в сети «Интернет», адреса электронной почты;
* Подраздел «*Образование*» содержит только текстовую информацию не в полном объеме. Часть ее находится в разделе «*Деятельность*» в подразделе «*Образовательная*». Нет сведений о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации), реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой. Отсутствуют следующие документы: образовательная программа с приложением ее копии, учебный план с приложением его копии, аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) или текстового сообщения об отсутствии таковых;
* В подразделе «*Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав*» отсутствует адрес электронной почты руководителя образовательной организации и его заместителей. В перечне сведений о персональном составе педагогических работников отсутствует информация: преподаваемые дисциплины, уровень образования, квалификационная категория, общий стаж работы;
* В подразделе «*Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса*» информация выведена в отдельный текстовый документ, который открывается в отдельной вкладке. Отсутствуют сведения: о наличии объектов для проведения практических занятий, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся (или указания на их отсутствие);
* В подразделе «*Документы*» отсутствуют следующие документы: режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися, правила внутреннего трудового распорядка, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе, предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования.

На сайте реализована альтернативная версия сайта для слабовидящих.

Для реализации взаимодействия с пользователями сайта образовательной организации в подразделе «Контакты» раздела «Институт» размещена форма обратной связи для заполнения. Также реализована возможность электронной записи на очные и дистанционные курсы повышения квалификации. Других электронных сервисов на оцениваемом сайте не выявлено.

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 | КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» |
| --- | --- |
| Соответствие содержания сайта требованиям, установленным Постановлением Правительства РФ № 582 | 58,8% |
| Соответствие структуры сайта требованиям, установленным Приказом Рособрнадзора № 785 | 0% |

Согласно рейтинга открытости и прозрачности деятельности образовательной организации, опубликованному на сайте www.bus.gov.ru рейтинг обследуемой образовательной организации составил 1 (максимальное значение – 1,0).

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.

Анализ ответов получателей образовательных услуг на вопрос № 1 анкеты показал, что 100% респондентов считают себя достаточно информированными о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг. При этом 360 респондентов (99,72%) указывают, что получают информацию, просматривая страницы сайта образовательной организации в сети Интернет, 168 респондентов (46,54%) отметили, что имеют доступ к информации благодаря размещенным в общедоступных местах информационным стендам.

Вместе с тем, 361 респондент (100%) 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.)

В ответах на вопрос № 6 анкеты о доступных способах взаимодействия с образовательной организацией для направления жалоб и отзывов о работе 173 респондента (47,92%) указали, что используют электронную почту, 360 (99,72%) – электронные сервисы сайта образовательной организации, 360 (99,72%) – телефон/факс, 255 респондентов (70,64%) отметили, что обращаются в образовательную организацию лично.

Сводные результаты анкетирования получателей образовательных услуг представлены в Приложении 5.

Значения интегрального показателя по критерию *«Открытость и доступность информации об образовательной организации»*:

КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» – 27 баллов.

**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 возможности оказания 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».*

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

В отчете о результатах самообследования, опубликованном на сайте КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования», содержатся сведения о наличии четырех учебных аудиторий, трех компьютерных классов, актового зала для осуществления образовательного процесса.

На сайте данной образовательной организации в подразделе «[Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» и в отчете о самообследовании есть информация о](http://kamchatkairo.ru/images/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%81%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F/%D0%9C%D0%A2%D0%9E/%D0%9C%D0%A2%D0%9E.pdf) количестве единиц компьютерной техники, иного мультимедийного оборудования для проведения аудиторных занятий.

По результатам проведенного анкетирования 100% респондентов удовлетворены оснащением образовательной организации, специальным оборудованием и инвентарём, необходимым для занятий обучающихся.

В опубликованных на сайте документах есть информация о наличии в КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» библиотеки с читальным залом, открытым доступом к книгам, в том числе и электронным образовательным ресурсам.

Оценка по показателю *«Материально-техническое и информационное обеспечение организации»* КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» – 10 баллов.

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

При оценке показателя предполагалось учитывать наличие в образовательной организации системы работы по организации охраны и обеспечения санитарно-гигиенических условий для проведения занятий, организации питания, соответствие территории санитарным требованиям, наличие средств и способов защиты учреждения от проникновения незнакомых лиц, системы видеонаблюдения и/или «тревожной кнопки».

На сайте образовательной организации отсутствуют локальные акты, регулирующие организацию мероприятий по обеспечению безопасности жизни обучающихся.

Также отсутствует информация о предоставлении обучающимся питания.

В ответах на вопрос № 9 анкеты 100% респондентов указали, что полностью удовлетворены соблюдением санитарно-гигиенических требований в помещениях образовательной организации.

Согласно отчета о результатах самообследования в КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» созданы безопасные условия организации образовательного процесса: микроклимат в помещениях соответствует требованиям охраны труда, проведены мероприятия по энергосбережению. Помещения оборудованы пожарными кранами, рукавами, средствами автоматической пожарной сигнализации, круглосуточно ведется наблюдение физической охраной, имеющей доступ к «тревожной» кнопке для экстренной связи с УМВД. Территория Института по периметру обустроена металлическим ограждением, въезд на территорию оборудован шлагбаумом. В ночное время площадь вокруг здания и центральный вход освещаются наружными электрическими светильниками.

Участники анкетирования в ответах на вопрос № 11 анкеты выразили стопроцентную удовлетворенность обеспечением безопасных условий пребывания обучающихся в образовательной организации.

Оценка по показателю *«Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся и работников образовательной организации»* КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» – 5 баллов.

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

На сайте оцениваемой образовательной организации и в опубликованных документах не выявлены сведения о наличии системы диагностики личностных и познавательных особенностей обучающихся.

На сайте КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» отсутствует информация о наличии групповых и индивидуальных планов занятий с различными группами обучающихся.

Однако по результатам проведенного анкетирования (вопрос № 12 анкеты), 361 респондент (100%) считает, что в образовательной организации обеспечена возможность получения обучающимися консультаций по вопросам обучения.

Согласно отчета о результатах самообследования в КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» реализована возможность обучения с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

Таким образом, оценка по показателю *«Условия для индивидуальной работы с обучающимися»* составляет – 6 баллов.

Показатель *«Наличие дополнительных образовательных программ».*

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

Согласно отчета о результатах самообследовании в КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» предоставляются платные дополнительные образовательные услуги.

По результатам анкетирования (вопрос № 14 анкеты) 71 респондент (19,67%) пользовались платными образовательными услугами в данной образовательной организации.

Сведения о наличии дополнительных адаптированных образовательных программах для обучающихся с особыми образовательными потребностями в общедоступных источниках не выявлены.

Оценка по показателю «*Наличие дополнительных образовательных программ»* для оцениваемой образовательной организации составляет 6 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»*

На сайте оцениваемой образовательной организации отражена системная работа по организации творческих конкурсов, фестивалей, выставок и других массовых мероприятий. Данный факт также подтвержден в отчете о результатах самообследования.

По результатам проведенного анкетирования на вопрос № 16 анкеты «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.)?» 361 респондент (100%) ответили утвердительно.

На сайте оцениваемой образовательной организации присутствует информация о наличии обучающихся, принявших участие в массовых мероприятиях различного уровня и ставших победителями и призёрами. Также в документах, опубликованных на сайте содержится информация о проведении массовых мероприятий различного уровня.

Таким образом, оценка по показателю *«Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся»* составила 9 баллов.

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

На сайте оцениваемой образовательной организации не представлена информация о наличии локальных актов о порядке организации психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

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

Показатель *«Наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»*

На сайте КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» реализована альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих.

Сведения о наличии локальных актов, регламентирующих работу с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, на сайте образовательной организации отсутствуют.

В документах, опубликованных на сайте оцениваемой образовательной организации, специально адаптированных образовательных программ и индивидуальных планов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов не выявлено.

На сайте образовательной организации размещена информация о наличии педагогических работников, прошедших специальные курсы повышения квалификации или переподготовку по организации работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Информация об обеспечении доступа в здания, путей движения внутри здания, оборудованных рабочих мест, санитарно-гигиенических помещений для маломобильных групп граждан не нашла своего отражения на сайте данной образовательной организации.

Однако по результатам проведенного анкетирования на вопрос № 19 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.)?» 166 респондентов (45,98%) ответили, что «условия частично соответствуют требованиям» и 195 (54,02%) затруднились с ответом.

Значения данного показателя для оцениваемой образовательной организации составляет 4 балла.

Значение интегрального показателя по критерию *«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» для*

КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» составило 40 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 – **200 баллов**. Интегральный показатель по III критерию для каждой 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 доли получателей образовательных услуг, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов, 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 № 20 анкеты «Считаете ли Вы, что педагогические работники и другие специалисты образовательной организации доброжелательны и вежливы?» все участники анкетирования ответили утвердительно.

В ответах на вопрос № 21 анкеты «Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в образовательной организации?» 100% получателей образовательных услуг, принявшие участие в анкетировании, выразили полную удовлетворенность профессиональной компетентностью педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в образовательной организации.

Значение интегрального показателя для образовательной организации по критерию «*Доброжелательность, вежливость, компетентность работников*» составляет 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 – **300 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 доли получателей образовательных услуг, положительно ответивших на вопрос анкеты, выраженной в процентах от общего количества респондентов, 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 каждой 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 все 100% респондентов ответили, что полностью удовлетворены.

Ответы респондентов на вопрос № 23 анкеты показали стопроцентную удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией.

На вопрос № 24 анкеты «Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг?» положительно ответили 296 респондентов (81,99%), 64 респондента (17,73%) ответил «вероятнее всего, да» и 1 респондент ответил «пожалуй, нет».

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

Значение интегрального показателя по критерию *«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»* составило 282 балла.

Суммарное количество баллов по результатам оценки деятельности образовательной организации по четырем критериям представлено в Таблице 3.

**Таблица 3**

Суммарное количество баллов по результатам оценки деятельности образовательной организации

| Наименование образовательной организации | Суммарное количество баллов | Процентное соотношение с максимальным значением | Максимальное количество баллов |
| --- | --- | --- | --- |
| КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» | 549 | 90% | 610 |

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

**ВЫВОДЫ**

Анализ информации, представленной на сайте организации дополнительного профессионального образования, подведомственной Министерству образования и науки Камчатского края, позволил оценить содержание и актуальность размещенной информации, а также выявить ряд проблем, связанных с недочетами в структуре представления данных и полноты сведений.

 Сайт КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования» имеет привлекательный дизайн, есть постоянно обновляемая новостная лента, организована удобная навигация, цветовая гамма соответствует тематике сайта, присутствует строка поиска, баннеры, расположенные на сайте, содержат ссылки на образовательные сайты других организаций, что служит дополнительной мотивацией посетить сайт для получателей образовательных услуг.

Однако структура сайта не соответствует требованиям, установленным приказом Рособрнадзора № 785 в части создания специального раздела «Сведения об образовательной организации». Данный факт в значительной степени влияет на комфортность поиска определенной информации пользователями образовательных услуг.

На главной странице сайта особым образом выделены три раздела, одним из которых является «Дистанционные курсы». После перехода в этот раздел пользователям предоставляется возможность записи на дистанционные курсы. Однако запись на очные курсы повышения квалификации ведется после перехода по ссылке «Запись на курсы», расположенной в верхнем правом углу главной страницы сайта. Целесообразнее ссылки на электронную запись на очные и дистанционные курсы расположить рядом.

К положительным характеристикам сайта можно отнести наличие электронного сервиса «Обратная связь» для дистанционного взаимодействия с получателями образовательных услуг и описанная выше электронная запись на курсы повышения квалификации. Реализация возможности направления обращений, отзывов и предложений характеризует ориентированность на повышение эффективности деятельности образовательной организации и качества предоставляемых услуг с учетом мнения получателей услуг. Организация форумов, электронных приемных и других подобных сервисов положительно влияет на эффективность работы сайта образовательной организации и комфортность его использования.

Подраздел «Образование» имеет не полную информацию, что не соответствует требованиям, установленным Постановлением Правительства РФ № 582 и приказом Рособрнадзора № 785. Содержание данного подраздела частично расположено в подразделе «Образовательная» раздела «Деятельность» главного меню сайта, что усложняет поиск нужной информации. Кроме того, если документ, который необходим для публикации согласно требованиям Рособрнадзора, отсутствует в данной организации необходимо указать об этом текстовым сообщением.

Раздел «Конкурсы» главной страницы сайта оцениваемой организации содержит перечень конкурсов профмастерства с нормативно-правовой документацией, однако сводный датированный план отсутствует. Данный факт отрицательно влияет на планирование участия пользователями образовательных услуг в различных мероприятиях.

Результаты анкетирования пользователей образовательных услуг (высокий процент положительно оценённых ответов респондентов, отсутствие особого мнения участников анкетирования) ставят под сомнение достоверность информации, представленной в анкетах.

**Рекомендации образовательной организации по повышению**

**качества работы**

Представленные ниже рекомендации основаны 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.
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 модернизации учебных кабинетов для проведения практических занятий.
	2. Продолжить работу по формированию в образовательной организации доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
	3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при посещении образовательной организации.

**Приложение 1**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Адрес местонахождения, адрес официального сайта |
| **Организации дополнительного образования** |
|  | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Камчатский институт развития образования» | 683000, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Набережная, 268 (415 2) 42-50-73<http://kamchatkairo.ru> |

**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** | **КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования»** |
|   | **Сайт образовательной организации в сети Интернет** | http://kamchatkairo.ru/ |
| 1. | **Общие сведения** |   |
| 1.1 | Дата создания образовательной организации | 1 |
| 1.2 | Информация об учредителе, учредителях образовательной организации | 1 |
| 1.3 | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | 1 |
| 1.4 | Режим работы | 1 |
| 1.5 | График работы  | 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) | 1 |
| 2.2 | Фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений | 0 |
| 2.3 | Места нахождения структурных подразделений | 0 |
| 2.4 | Контактные телефоны структурных подразделений |   |
| 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) | 1 |
| 3. | **Образовательная деятельность** |   |
| 3.1 | Сведения об уровне образования | 1 |
| 3.2 | Сведения о формах обучения | 1 |
| 3.3 | Сведения о нормативном сроке обучения | 1 |
| 3.4 | Сведения о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | 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 | 1 |
|   | копия календарного учебного графика | 1 |
| 3.9 | Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | 1 |
| 3.10 | Реализуемые образовательные программы с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой | 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 | 1 |
| 3.12 | Сведения о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | 1 |
| 3.13 | Федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные стандарты с приложением их копий (при наличии) | 1 |
| 4. | **Сведения о руководителе образовательной организации** |   |
| 4.1 | фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя | 1 |
| 4.2 | должность | 1 |
| 4.3 | контактные телефоны | 1 |
| 4.4 | адрес электронной почты | 0 |
| 5. | **Сведения о заместителях руководителя образовательной организации, руководителях филиалов образовательной организации** |   |
| 5.1 | фамилия, имя, отчество (при наличии) | 1 |
| 5.2 | должность | 1 |
| 5.3 | контактные телефоны | 1 |
| 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 | 0 |
| 6.4 | уровень образования | 0 |
| 6.5 | наименование направления подготовки и (или) специальности | 1 |
| 6.6 | квалификационная категория | 0 |
| 6.7 | ученая степень, ученое звание (при наличии) | 1 |
| 6.8 | данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) | 1 |
| 6.9 | общий стаж работы | 0 |
| 6.10 | стаж работы по специальности | 1 |
| 7. | **Сведения о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности** |   |
| 7.1 | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов | 1 |
| 7.2 | Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий | 0 |
| 7.3 | Сведения о наличии библиотек | 1 |
| 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 | 1 |
| 7.8 | Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся | 1 |
| 8. | **Прочие сведения** |   |
| 8.1 | Сведения о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет средств краевого бюджета, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | 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 | 1 |
| 8.4 | Сведения об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | 1 |
| 8.5 | Сведения о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | 1 |
| 8.6 | Сведения о трудоустройстве выпускников | 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 | 1 |
| 9. | **Копии документов** |   |
| 9.1 | Устав образовательной организации (копии) | 1 |
| 9.2 | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) (копии) | 1 |
| 9.3 | Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) | 0 |
| 9.4 | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации | 1 |
| 9.5 | Копии локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора:Правила приема обучающихся | 1 |
|   | Режим занятий обучающихся | 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 | 1 |
|   | Правила внутреннего трудового распорядка | 0 |
|   | Коллективный договор | 1 |
| 9.6 | Отчет о результатах самообследования | 1 |
| 9.7 | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе |   |
|   | образец договора об оказании платных образовательных услуг | 1 |
|   | 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 | 1 |
| 10.3 | Наличие ссылки на официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации в сети "Интернет" | 1 |
| 10.4 | Соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных при размещении информации на официальном сайте и ее обновлении | 1 |
| 10.5 | Актуальность информации (обновление сведений не позднее 10 рабочих дней после их изменения) | 1 |
|   | **Сумма баллов по разделам:** | 50 |
|   | Максимально возможное количество баллов | **85** |
|   | Процентное соотношение с максимальным количеством баллов | **58,8%** |

**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** | **КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования»** |
|   | **Сайт образовательной организации в сети Интернет** | <http://kamchatkairo.ru/> |
|   | **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 | **КГАУ ДПО «Камчатский институт развития образования»** |
| **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** |  | **27** |
| **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)** |  | **5** |
| 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 | 1 |
| 1.1.3. | Наличие отчета о результатах самообследования в соответствии с Порядком проведения самообследования образовательной организации, утвержденному приказом Министерства образования и науки РФ от 14.06.2013 № 462  | отсутствие – 0 баллов;наличие – 1 балл | Сайт ОО | Таблица 582 | 1 |
| 1.1.4. | Наличие в отчете о результатах самообследования анализа показателей деятельности образовательной организации, утвержденных приказом Министерства образования и науки РФ от 10.12.2013 № 1324 | отсутствие – 0 баллов;наличие – 1 балл | Сайт ОО | Сайт ОО | 1 |
| 1.1.5. | Наличие отчета о деятельности образовательной организации (публичный доклад) за предыдущий к отчетному периоду год, рассмотренного органом общественного управления  | отсутствие – 0 баллов;наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 0 |
| 1.1.6. | Рейтинг открытости и прозрачности деятельности образовательной организации на сайте www.bus.gov.ru  | менее 0,2 – 0 баллов;0,3–0,6 – 1 балл;0,7–1,0 – 2 балла | Сайт www.bus.gov.ru | Сайт www.bus.gov.ru | 2 |
| **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)** |  | **8** |
| 1.3.1. | Наличие способов взаимодействия организации и получателей образовательных услуг с помощью электронных сервисов, предоставляемых на сайте образовательной организации (электронная приемная; гостевая книга; электронная запись, форум и т. д.) | отсутствие – 0 баллов;1 сервис – 1 балл;2 и более сервисов – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 2 |
| 1.3.2. | Организация и проведение на официальном сайте образовательной организации интерактивных опросов получателей образовательных услуг, публикация результатов проведенных опросов | отсутствие – 0 баллов;наличие опросов – 1 балл;наличие результатов опросов – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 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** |  | **40** |
| **2.1.** | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации (0 – 10 баллов)** |  | **10** |
| 2.1.1. | Наличие помещений для осуществления образовательной деятельности, в том числе:- учебные помещения;- лаборатории | нет помещений 0 баллов; имеется 1 помещение – 1 балл;имеется 2 и более помещений – 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования  | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования | 2 |
| 2.1.2. | Оснащение специальным оборудованием, инвентарем, необходимым для занятий обучающихся | 0-50% - 0 баллов;51-90% - 1 балл;91-100% - 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования, Результаты анкетирования получателей услуг (вопрос № 10) | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования, Анкетирование потребителей образовательных слуг (вопрос № 10) | 2 |
| 2.1.3. | Наличие компьютерной техники, мультимедийного оборудования, иных средств ИКТ, IT-инфраструктуры для обеспечения образовательного процесса | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования | 2 |
| 2.1.4. | Наличие возможности предоставления иногородним обучающимся мест в общежитии | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования | Отчет о результатах  | 2 |
| 2.1.5. | Наличие библиотеки в соответствии с требованиями:- наличие читального зала;- наличие открытого доступа к книгам библиотеки;- наличие электронного библиотечного ресурса с доступом к полнотекстовым базам данных | нет библиотеки, соответствующей требованиям – 0 баллов;соответствие 1-2 требованиям – 1 балл;соответствие 2-м и более требованиям – 2 балла | Отчет о результатах самообследования, Публичный отчет | Отчет о результатах самообследования | 2 |
| **2.2.** | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (0-10 баллов)** |  | **5** |
| 2.2.1. | Наличие локальных актов, регулирующих организацию мероприятий по обеспечению безопасности жизни обучающихся  | отсутствие – 0 баллов;наличие – 2 балл |  Сайт ОО, Отчет о результатах самообследования |  Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.2.2. | Обеспечение санитарно-гигиенических условий для проведения занятий | наличие предписания Роспотребнадзора по Камчатскому краю – 0 баллов;отсутствие предписания Роспотребнадзора по Камчатскому краю – 3 балла;  | Сайт ОО | Сайт ОО, сведения о предписаниях Роспотребнадзора | 3 |
| 2.2.3. | Наличие условий для организации питания  | отсутствие – 0 баллов;наличие – 3 балла |  Отчет о результатах самообследования |  Отчет о результатах самообследования | 0 |
| 2.2.4. | Наличие в доступных источниках информации об обеспечении безопасных условий пребывания обучающихся в образовательной организации | нет – 0 баллов;да – 2 балл; | Отчет о результатах самообследования, анкетирование получателей услуг (вопрос № 11) | Отчет о результатах самообследования, анкетирование получателей услуг (вопрос № 11) | 2 |
| **2.3.** | **Условия для индивидуальной работы с обучающимися (0 – 10 баллов)** |  | **6** |
| 2.3.1. | Наличие в образовательной организации 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 | 2 |
| 2.3.3. | Обеспечение возможности получения обучающимися консультаций по вопросам обучения | более 50% ответов "нет" – 0 баллов;более 50% ответов "да" – 2 балла | Результаты анкетирования получателей услуг (вопрос № 12) | Анкетирование получателей услуг (вопрос № 12) | 2 |
| 2.3.4. | Наличие системы диагностики личностных и познавательных особенностей обучающихся | более 50% ответов "нет" – 0 баллов;более 50% ответов "да" – 2 балла | Результаты анкетирования получателей услуг (вопрос № 13) | Анкетирование получателей услуг (вопрос № 13) | 2 |
| **2.4.** | **Наличие дополнительных образовательных программ (0 – 10 баллов)** |  | **6** |
| 2.4.1. | Наличие планов (договоров) сотрудничества (о совместной работе) с 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 | 2 |
| 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 | 2 |
| 2.4.3. | Наличие обучающихся, пользующихся платными дополнительными образовательными услугами  | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Результаты анкетирования получателей услуг (вопрос № 14) | Анкетирование получателей услуг (вопрос № 14) | 2 |
| 2.4.4. | Наличие адаптированных дополнительных образовательных программ для обучающихся с особыми образовательными потребностями | отсутствие – 0 баллов; наличие – 4 балла | Образовательная программа | Образовательная программа | 0 |
| **2.5.** | **Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях (0 – 10 баллов)** |  | **9** |
| 2.5.1. | Наличие в образовательной организации системы работы по организации творческих конкурсов, фестивалей, выставок, социально-значимых и других массовых мероприятий | отсутствие – 0 баллов; наличие – 1 балл | Публичный отчёт | Публичный отчёт | 1 |
| 2.5.2. | Наличие обучающихся, принявших участие в массовых мероприятиях (конкурсы, фестивали, конференции), 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 | 3 |
| 2.5.3. | Наличие обучающихся, ставших победителями и призёрами массовых мероприятий (конкурсы, фестивали, конференции), 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 | 2 |
| 2.5.4. | Проведение массовых мероприятий, проведенных образовательной организацией:- 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 | 3 |
| **2.6.** | **Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (0 – 10 баллов)** |  | **0** |
| 2.6.1. | Наличие системы психолого-педагогической поддержки обучающихся | отсутствие – 0 баллов; наличие – 10 баллов | Отчет о результатах самообследования | Отчет о результатах самообследования | 0 |
| **2.7.** | **Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (0 – 10 баллов)** | **0** | **4** |
| 2.7.1. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 2 |
| 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 инвалидов  | отсутствие – 0 баллов; наличие – 2 балла | Сайт ОО | Сайт ОО | 0 |
| 2.7.4. | Обеспечение доступа в здания, путей движения внутри здания, специального оборудования 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;Анкетирование (вопрос № 19) | Сайт ОО, отчёт о результатах самообследования | 0 |
| 2.7.5. | Наличие педагогических работников, 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 | 2 |
| **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 %)** |  | **100** |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников образовательной организации | количество баллов равно доле получателей образовательных услуг, 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%)** |  | **100** |
| 3.2.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации | количество баллов равно доле получателей образовательных услуг, 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** |  | **282** |
| **4.1.** | **Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (0 – 100%)** |  | **100** |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | количество баллов равно доле получателей образовательных услуг, 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) | 100 |
|  **4.2** | **Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (0 – 100%)** |  | **100** |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | количество баллов равно доле получателей образовательных услуг, 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) | 100 |
|  **4.3** | **Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (0 – 100%)** |  | **82** |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | количество баллов равно доле получателей образовательных услуг, 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:** |   |   |   | **549** |
|   | Максимальное количество баллов |   | **610** |  |   |
|   | Процентное соотношение к максимуму |   |   |   | **90%** |

**Приложение 5**

**Результаты анкетирования**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Вопросы/ варианты ответов** | 361 | % |
| **1** | **Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг?** |   |   |
|   | да | 361 | 100,00 |
|   | нет | 0 | 0,00 |
| **2** | **Доступна ли Вам полная информация о способах взаимодействия с образовательной организацией?** |   |   |
|   | да | 361 | 100,00 |
|   | нет | 0 | 0,00 |
| **3** | **Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией** |   |   |
|   | официальный сайт в сети Интернет | 360 | 99,72 |
|   | информационные стенды в образовательной организации | 168 | 46,54 |
|   | другое | 258 | 71,47 |
| **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 | 361 | 100,00 |
|   | нет | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **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 | 361 | 100,00 |
|   | нет | 0 | 0,00 |
| **6** | **Укажите, пожалуйста, доступные для Вас способы взаимодействия с образовательной организацией для обращения с целью направления жалоб и отзывов** |   |   |
|   | электронная почта | 173 | 47,92 |
|   | официальный сайт в сети Интернет | 360 | 99,72 |
|   | телефон/факс | 360 | 99,72 |
|   | обращаюсь только лично | 255 | 70,64 |
| **7** | **Имеется ли информация о порядке обращения граждан в организацию и порядке рассмотрения обращений на информационных стендах в общедоступных местах в образовательной организации?** |   |   |
|   | да | 361 | 100,00 |
|   | нет | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **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) | 360 | 99,72 |
|   | частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,00 |
|   | не удовлетворен(а) (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | не обращался(лась) | 1 | 0,28 |
| **9** | **Удовлетворены ли Вы соблюдением санитарно-гигиенических требований в помещениях образовательной организации?** |   |   |
|   | полностью удовлетворен(а) | 361 | 100,00 |
|   | частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,00 |
|   | не удовлетворен(а) (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **10** | **Удовлетворены ли Вы оснащением образовательной организации специальным оборудованием и инвентарём, необходимым для занятий обучающихся?** |   |   |
|   | полностью удовлетворен(а) | 361 | 100,00 |
|   | частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,00 |
|   | не удовлетворен(а) (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **11** | **Удовлетворены ли Вы обеспечением безопасных условий пребывания обучающихся 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) | 361 | 100,00 |
|   | частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,00 |
|   | не удовлетворен(а) (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **12** | **Считаете ли Вы, что в образовательной организации обеспечена возможность получения обучающимися консультаций по вопросам обучения** |   |   |
|   | да | 361 | 100,00 |
|   | нет (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **13** | **Проводилась ли в период проведения обучения в образовательной организации диагностика личностных и познавательных особенностей обучающихся?** |   |   |
|   | да | 361 | 100,00 |
|   | нет | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **14** | **Пользовались ли Вы платными образовательными услугами в данной образовательной организации?** |   |   |
|   | да | 71 | 19,67 |
|   | нет | 290 | 80,33 |
| **15** | **Какие дополнительные услуги Вы хотели бы получать в образовательной организации?** |   |   |
|  |   |   |   |
| **16** | **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 | 361 | 100,00 |
|   | нет (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **17** | **Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий?** |   |   |
|   | полностью удовлетворен(а) | 361 | 100,00 |
|   | частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,00 |
|   | не удовлетворен(а) (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **18** | **Удовлетворены ли Вы графиком работы организации дополнительного профессионального образования?** |   |   |
|   | да | 361 | 100,00 |
|   | нет | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **19** | **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 | 0 | 0,00 |
|   | условия частично соответствуют требованиям (укажите, что именно не удовлетворяет): | 166 | 45,98 |
|   | нет, такие условия не обеспечены | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 195 | 54,02 |
| **20** | **Считаете ли Вы, что педагогические работники и другие специалисты образовательной организации доброжелательны и вежливы?** |   |   |
|   | да | 361 | 100,00 |
|   | нет (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **21** | **Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в образовательной организации?** |   |   |
|   | полностью удовлетворен(а) | 361 | 100,00 |
|   | частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,00 |
|   | не удовлетворен(а) (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **22** | **Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованность мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)?** |   |   |
|   | полностью удовлетворен(а) | 361 | 100,00 |
|   | частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,00 |
|   | не удовлетворен(а) (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **23** | **Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией?** |   |   |
|   | полностью удовлетворен(а) | 361 | 100,00 |
|   | частично не удовлетворен(а) (укажите, что именно не удовлетворяет): | 0 | 0,00 |
|   | не удовлетворен(а) (укажите причину): | 0 | 0,00 |
|   | затрудняюсь ответить | 0 | 0,00 |
| **24** | **Посоветуете ли Вы своим коллегам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг?** |   |   |
|   | да, я всегда рекомендую эту образовательную организацию | 296 | 81,99 |
|   | вероятнее всего, да | 64 | 17,73 |
|   | пожалуй, нет | 1 | 0,28 |
|   | точно нет | 0 | 0,00 |