**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**
**ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**
**НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ**
**КАФЕДРЫ СОЦИОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

УДК: 371.2:[373.2+373.1](470.331)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по НР
Д.филос.н., профессор Евстифеева Е.А.
_____
« » _____ 2017 г.
М.П.

# ОТЧЕТ
# О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ
## Независимая оценка качества оказания услуг образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области

(заключительный)

Научный руководитель
Д.филос.н., профессор _____Э.Ю. Майкова

**Тверь – 2017**

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель НИР

Д.филос.н., профессор _____Э.Ю. Майкова (реферат, введение)

Исполнители НИР

К.соц.н., доцент _____А.В. Вайсбург (все разделы, приложения)

# РЕФЕРАТ

Отчет 88 с., 34 рис., 57 табл., 6 приложений.

Тема: Независимая оценка качества оказания услуг образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области.

УСЛУГИ, КАЧЕСТВО, ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, ОЦЕНКА, РУКОВОДИТЕЛЬ, РОДИТЕЛИ, УЧАЩИЙСЯ, КОМФОРТНОСТЬ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ.

Объектом исследования явились образовательные организации, подведомственные Районному отделу образования администрации Краснохолмского района.

Цель работы – провести независимую оценку качества оказания услуг образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области.

Проведено прикладное социологическое исследование, направленное на анализ качества предоставления услуг образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области. Исследовательские процедуры осуществлялись с применением методов контент-анализа сайтов, анкетирования руководителей и родителей воспитанников/учащихся образовательных учреждений.

В результате исследования были выявлены: степень открытости и доступности информации об организациях; комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в соответствующих организациях; коммуникативная эффективность организаций (степень доброжелательности, вежливости и компетентности работников); удовлетворенность качеством услуг в организациях.

Степень внедрения – были апробированы разработанные в ходе исследования методики. Созданные методики признаны эффективными для проведения социологического мониторинга независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ.....7
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ .....13
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ .....21
3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ .....36
4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ.....39
ТАБЛИЦЫ ЛИНЕЙНЫХ РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ПО ОСНОВНЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ .....43
ИНТЕГРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАЖДОМУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ .....50
СРЕДНИЕ АРИФМЕТИЧЕСКИЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАЖДОМУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ .....50
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАЖДОМУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ .....52
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....53
ОБЩИЙ РЕЙТИНГ.....53

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ..... 56
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ..... 71
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 ..... 75
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 ..... 79
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 ..... 85
ПРИЛОЖЕНИЕ 6 ..... 88

# ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества образовательных услуг. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в организации; коммуникативной эффективности организации (доброжелательности, вежливости и компетентности специалистов); удовлетворенности качеством услуг в организации.

Независимая оценка качества образовательных услуг Краснохолмского района Тверской области, была проведена независимым оператором - кафедрой социологии и социальных технологий Тверского государственного технического университета. Оценка проведена на основании методических рекомендаций №02-860 от 14.09.2016, разработанных Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки РФ в целях реализации приказа №1547 от 5 декабря 2014 г. в части порядка расчета показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций (Приложение 1). Полевой этап исследования осуществлялся в апреле 2017 года в образовательных организациях Краснохолмского района Тверской области.

**Цель исследования** - проанализировать качество услуг в образовательных организациях Краснохолмского района Тверской области.

**Задачи исследования:**

- провести анализ открытости и доступности информации об организациях;
- изучить комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в соответствующих организациях;
- выявить коммуникативную эффективность организаций (степень доброжелательности, вежливости и компетентности работников);
- охарактеризовать удовлетворенность качеством услуг в организациях.

**Объектом исследования** явились образовательные организации Краснохолмского района Тверской области.

**Предмет исследования** – качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Краснохолмском районе Тверской области на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273 «Об образовании в РФ» (пункт 4 статьи 95.2).

**Типы исследований:** исследования по характеру задач – пилотажные, по месту проведения – полевые, по частоте проведения – разовые, по степени охвата – выборочное и сплошное.

**Методы сбора информации:**

- анкетирование участников образовательного процесса (родителей учащихся образовательных учреждений),
- анкетирование руководителей образовательных организаций,
- контент-анализ сайтов образовательных организаций.

**Методика проведения:** при проведении независимой оценки качества услуг был использован комплексный подход. Исследование качества предоставляемых услуг, в соответствии с утвержденными Общественным Советом Краснохолмского района критериями,

проводилось разными методами. Критерии открытости и доступности информации об организации были проанализированы на основе контент-анализа сайтов и анкетирования потребителей образовательных услуг. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями были проанализированы на основе опроса руководителей образовательных организаций и анкетирования потребителей образовательных услуг. Коммуникативная эффективность организации (критерии, касающиеся доброжелательности, вежливости и компетентности работников) была проанализирована на основе анкетирования потребителей образовательных услуг по репрезентативной квотной выборке.

На основании методических рекомендаций №02-860 от 14.09.2016, разработанных Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки РФ (приложение 1) организацией-оператором заполнялись анкеты по каждой образовательной организации по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, анкет руководителей образовательных учреждений и иной официальной информации. Также проводился сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет, заполненных потребителями образовательных услуг. Анкетирование участников образовательного процесса проводилось путем заочного анкетирования и размещения анкеты в открытом доступе в сети интернет на официальном сайте администрации Краснохолмского района Тверской области и сайте организации-оператора.

**Объем, тип и география выборки**. Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, были проанализированы сайты 18 образовательных организаций. Анкетирование руководителей образовательных учреждений также проводилось сплошным исследованием, в нем приняли участие 18 руководителей. Анкетирование потребителей услуг проводилось при помощи расчета репрезентативной квотной выборки. В данном анкетировании приняли участие родители

учащихся/воспитанников 18 образовательных организаций Краснохолмского района Тверской области:

1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 «Теремок»:
2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Солнышко»;
3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 3 «Малышок»
4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 «Ласточка»;
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Барбинский детский сад»;
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Хабоцкий детский сад;
7. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Краснохолмская средняя общеобразовательная школа № 1»;
8. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Краснохолмская средняя общеобразовательная школа № 2 имени Сергея Забавина»;
9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Хабоцкая средняя общеобразовательная школа»;
10. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Бортницкая начальная общеобразовательная школа»;
11. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Рачевская начальная общеобразовательная школа»;
12. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Большерагозинская основная общеобразовательная школа»;
13. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Дмитровская основная общеобразовательная школа»;

14. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Нивская основная общеобразовательная школа»;

15. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Ульянинская основная общеобразовательная школа»;

16. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Краснохолмский районный Дом детского творчества»;

17. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснохолмская детско-юношеская спортивная школа»;

18. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснохолмская детская школа искусств».

Всего было опрошено 798 потребителей образовательных услуг (родители учащихся/воспитанников).

**Обработка и анализ результатов исследования** осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился в соответствии с расчетом интегральных значений показателей и расчетом средних значений интегрального показателя в соответствии с методическими рекомендациями №02-860 от 14.09.2016, разработанными Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки РФ (приложение 1) в несколько этапов:

1. расчет средних показателей по каждому образовательному учреждению (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организации;
2. расчет интегральных показателей по каждому образовательному учреждению (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организации;
3. расчет среднего значения интегрального показателя по всем обследованным организациям данной территории;

4. расчет линейных распределений по каждому подкритерию и критерию оценки образовательных организаций;
5. анализ полученных значений показателей, по результатам которого составляется рейтинг образовательных учреждений.

# 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

В соответствии с используемой методикой оценки качества образовательных услуг **первым критерием качества работы организации** является ***«Открытость и доступность информации об организации».*** Данный критерий отражается в четырех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения потребителей образовательных услуг (родителей учащихся/воспитанников) и контент-анализ сайтов образовательных учреждений.

*1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (для государственных организаций – информации, размещенной, в том числе, на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)*

Исследование показало, что по данному критерию организации Краснохолмского района Тверской области, получили различные оценки. 77,8% - 9-10 баллов, 16,7% - 7-8 баллов, 5,6% - 3-4 балла.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 1 | 5,56% |
| 5-6 баллов | 0 | 0,00% |
| 7-8 баллов | 3 | 16,67% |
| 9-10 баллов | 14 | 77,78% |
| Итого | 18 | 100,00% |

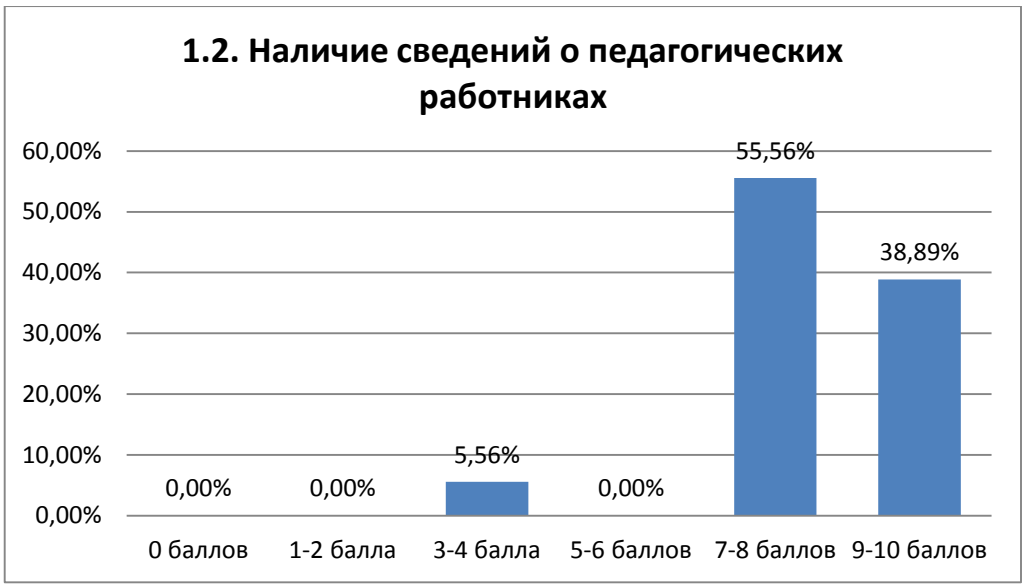
Следует отметить, что не все образовательные организации Краснохолмского района Тверской области соответствуют требованиям критерия полноты и актуальности информации об организации, размещенной в виртуальном пространстве, так как получили оценку выше средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале) 94% учреждений. Оценки ниже средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) получила 1 организация - МБОУ «Краснохолмская сош № 1».

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 1 | 5,56% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 17 | 94,44% |
| Итого | 18 | 100,00% |

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

Согласно данным исследования, имеют полную информацию о педагогических кадрах на официальном сайте 39% обследуемых организаций (9-10 баллов). Немного более половины организаций (55,6%) имеют недостаточную информацию на сайтах и получили оценки в 7-8 баллов. 5,6% учреждений оценены на 3-4 балла (МБОУ «Краснохолмская сош № 1»).

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 1 | 5,56% |
| 5-6 баллов | 0 | 0,00% |
| 7-8 баллов | 10 | 55,56% |
| 9-10 баллов | 7 | 38,89% |
| Итого | 18 | 100,00% |



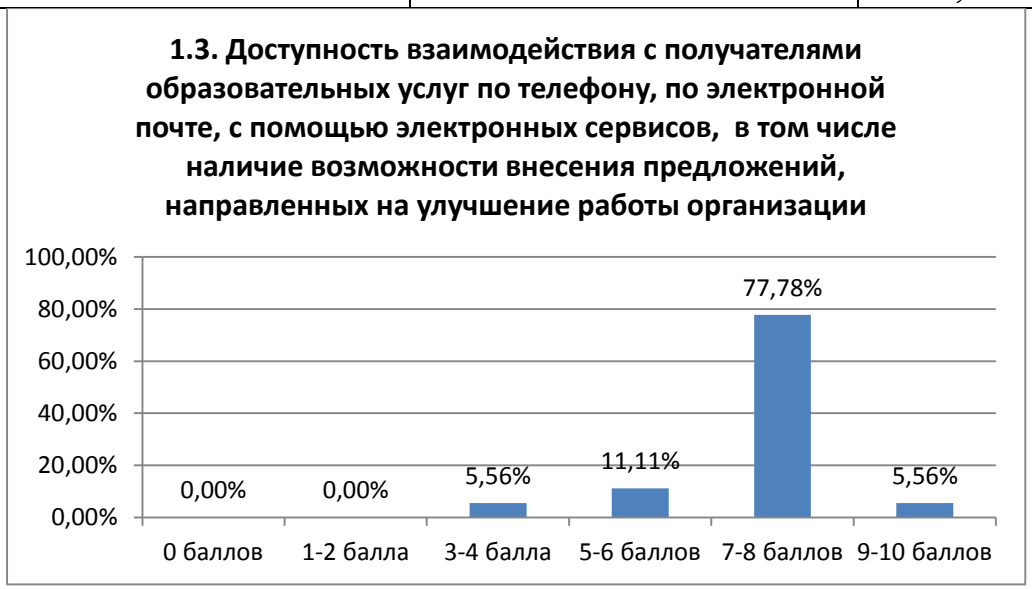

Большинство организаций (94%) отвечают требованиям критерия размещения информации о педагогических работниках на официальном сайте и получили сумму баллов выше средней оценки (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 1 | 5,56% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 17 | 94,44% |
| Итого | 18 | 100,00% |

*1.3. Доступность взаимодействия с получателем 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*

Доступность взаимодействия с получателями услуг образовательных организаций Краснохолмского района Тверской области различна. 5,6% учреждений получили 3-4 балла в ходе оценки доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг, 11% - 5-6 баллов, 77,8% - 7-8 баллов. Самые высокие оценки (9-10 баллов) получило МБОУ «Рачевская нош».

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 1 | 5,56% |
| 5-6 баллов | 2 | 11,11% |
| 7-8 баллов | 14 | 77,78% |
| 9-10 баллов | 1 | 5,56% |
| Итого | 18 | 100,00% |




Исследование показало, что не все образовательные организации Краснохолмского района Тверской области достаточно доступны для взаимодействия с гражданами. Получили в результате оценочной

процедуры сумму баллов выше средней оценки (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале) 94% учреждений. Требуют доработки данного показателя МБОУ «Краснохолмская сош № 1».

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 1 | 5,56% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 17 | 94,44% |
| Итого | 18 | 100,00% |

*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)*

Исследование показало, что наиболее популярной оценкой по данному критерию стали 3-4 балла (94,4%). Это свидетельствует о достаточно низкой доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан. 5,6% получили 5-6 баллов.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 17 | 94,44% |
| 5-6 баллов | 1 | 5,56% |
| 7-8 баллов | 0 | 0,00% |
| 9-10 баллов | 0 | 0,00% |
| Итого | 18 | 100,00% |

В связи с этим все (100%) образовательные организации Краснохолмского района Тверской области получили оценки ниже средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале) по критерию доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 18 | 100,00% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 0 | 0,00% |
| Итого | 18 | 100,00% |

Таким образом, независимая оценка организаций, оказывающих образовательные услуги по критерию открытости и доступности информации об организации показала, что наиболее недоработанными критериями для образовательных учреждений являются «доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг» и «доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте». Самая неблагоприятная ситуация сложилась в МБОУ «Краснохолмская сош № 1».

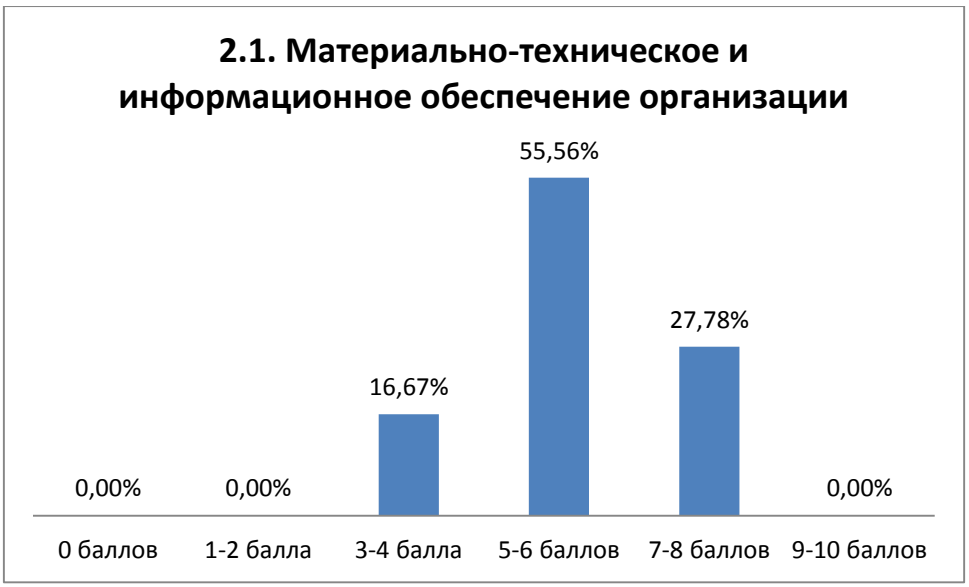
# 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Вторым критерием, использованным для оценки качества услуг, предоставляемых образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области, стал критерий ***«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в организации».*** Для раскрытия содержания указанного критерия применялись семь показателей, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения руководителей организаций (на основе заполнения анкеты организацией-оператором) и мнения потребителей образовательных услуг (родителей учащихся/воспитанников).

*2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации*

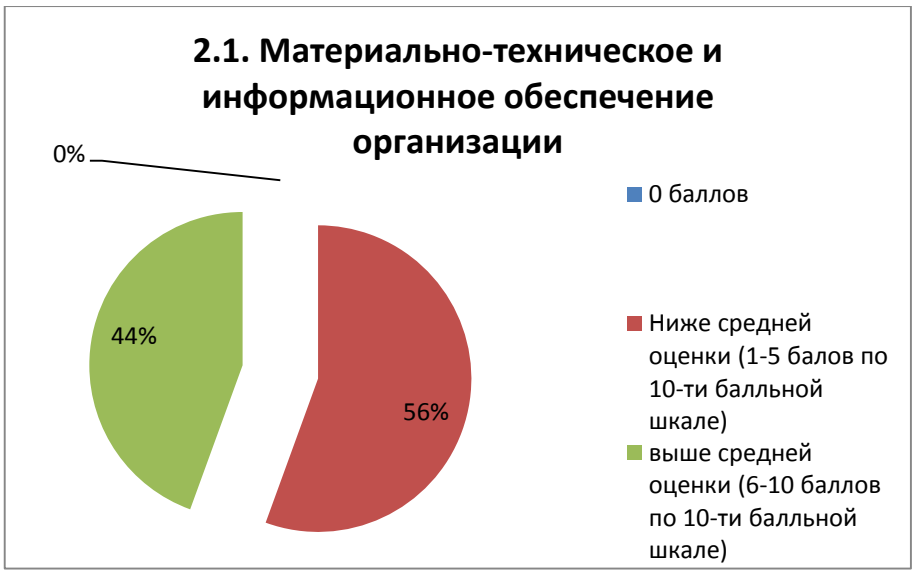
Наиболее популярными оценками для образовательных организаций по данному критерию стали: 5-6 баллов – 55,6%, 7-8 баллов – 27,8%, 3-4 балла – 16,7%.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 3 | 16,67% |
| 5-6 баллов | 10 | 55,56% |
| 7-8 баллов | 5 | 27,78% |
| 9-10 баллов | 0 | 0,00% |
| Итого | 18 | 100,00% |




Немного более половины (55,6%) образовательных организаций Краснохолмского района Тверской области по материально-техническому и информационному обеспечению учреждения были оценены ниже среднего балла (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале). 44,4% учреждений получили по данному критерию оценки выше средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале). Следовательно, нуждаются в улучшении материально-технического и информационного обеспечения, МБОУ «Дмитровская оош», МБОУ «Нивская оош», МБДОУ детский сад № 1 «Теремок», МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко», МБДОУ детский сад № 3 «Малышок», МБДОУ «Барбинский детский сад», МБДОУ Хабоцкий детский сад, МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ», МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ», МБУ ДО ДШИ.

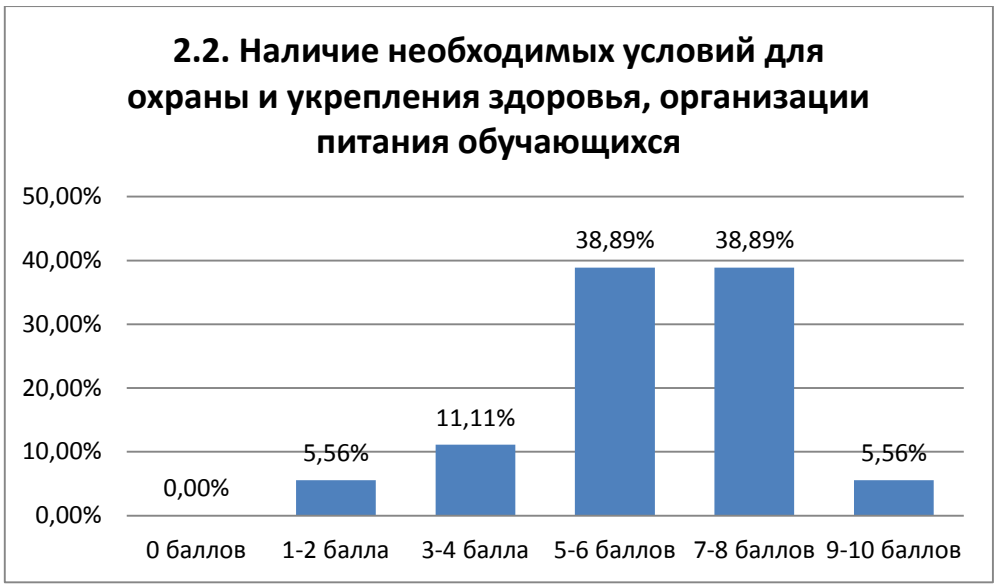
| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 10 | 55,56% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 8 | 44,44% |
| Итого | 18 | 100,00% |




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

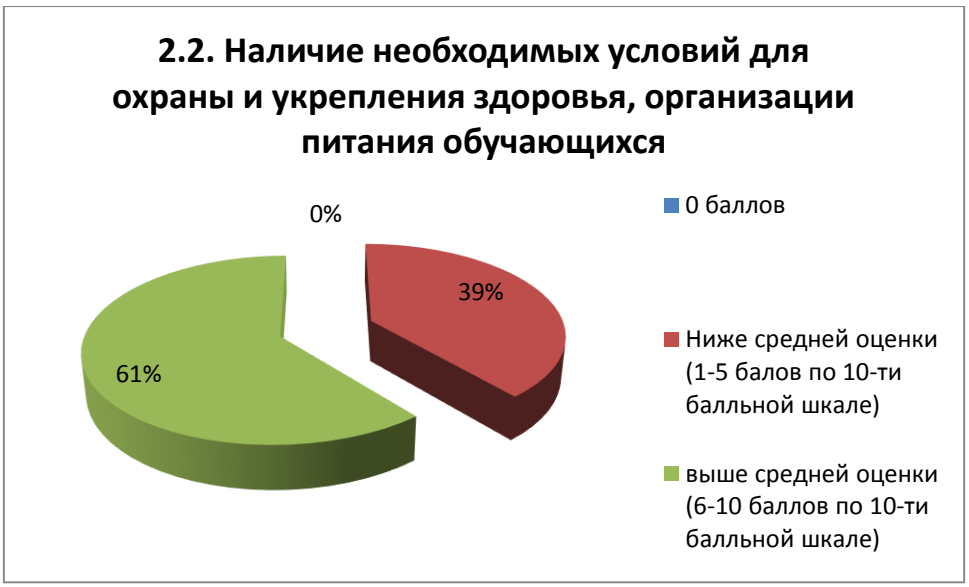
По 38,9% образовательных организаций Краснохолмского района Тверской области получили по критерию «условия для укрепления здоровья и организации питания обучающихся» оценки в 5-6 баллов и 7-8 баллов соответственно. 11% организаций – 3-4 балла и 5,6% - 9-10 баллов.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 1 | 5,56% |
| 3-4 балла | 2 | 11,11% |
| 5-6 баллов | 7 | 38,89% |
| 7-8 баллов | 7 | 38,89% |
| 9-10 баллов | 1 | 5,56% |
| Итого | 18 | 100,00% |




Более половины образовательных учреждений (61%) имеют, достаточные условия для укрепления здоровья и организации питания обучающихся, так как получили оценки по данному критерию выше средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале). Оценки ниже средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале) получили 7 учреждений. Требуют доработки условий для укрепления здоровья и организации питания обучающихся такие учреждения как: МБОУ «Хабоцкая сош», МБОУ «Дмитровская оош», МБОУ «Нивская оош», МБДОУ «Барбинский детский сад», МБДОУ Хабоцкий детский сад, МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ», МБУ ДО ДШИ.

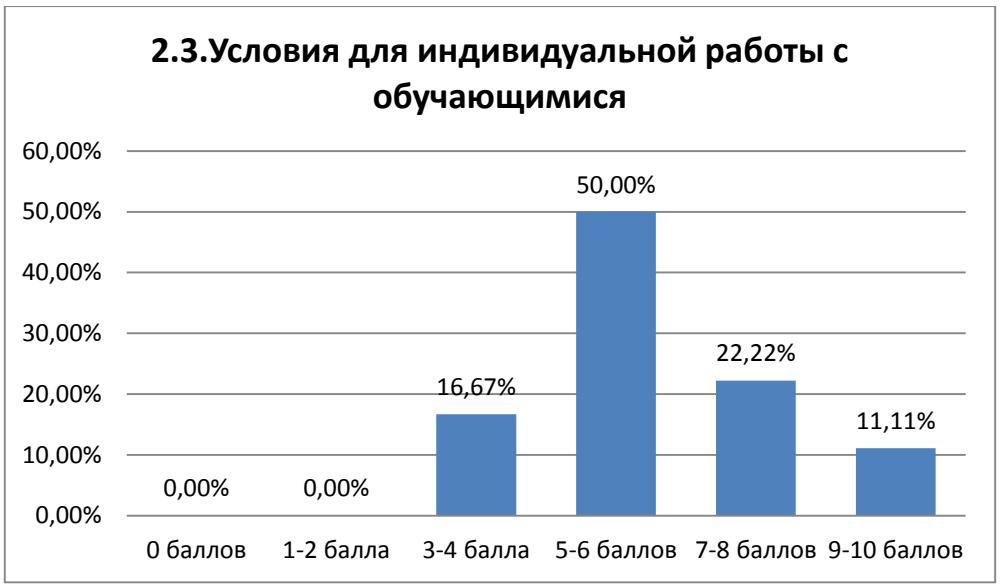
| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 7 | 38,89% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 11 | 61,11% |
| Итого | 18 | 100,00% |




*2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися*

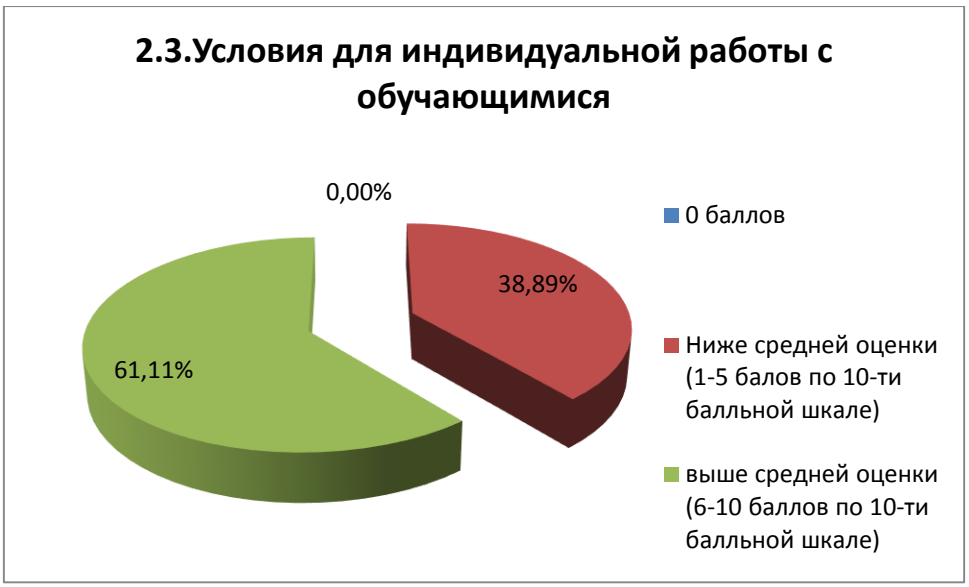
Исследование показало, что условия для индивидуальной работы с обучающимися отличаются в разных образовательных организациях. Около половины (50%) организаций получили оценки в 5-6 балов. 3-4 балла – 16,7%, 7-8 баллов – 22%. 11% организаций имеют все необходимые условия (9-10 баллов).

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 3 | 16,67% |
| 5-6 баллов | 9 | 50,00% |
| 7-8 баллов | 4 | 22,22% |
| 9-10 баллов | 2 | 11,11% |
| Итого | 18 | 100,00% |




Выше средней оценки (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале) по критерию «условия для индивидуальной работы с обучающимися» получили большинство 61% образовательных учреждений Краснохолмского района Тверской области. Ниже средней оценки (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале) получили 39% организаций: МБОУ «Дмитровская оош», МБОУ «Ульянинская оош», МБДОУ детский сад № 1 «Теремок», МБДОУ детский сад № 3 «Малышок», МБДОУ «Барбинский детский сад», МБДОУ Хабоцкий детский сад, МБУ ДО ДШИ.

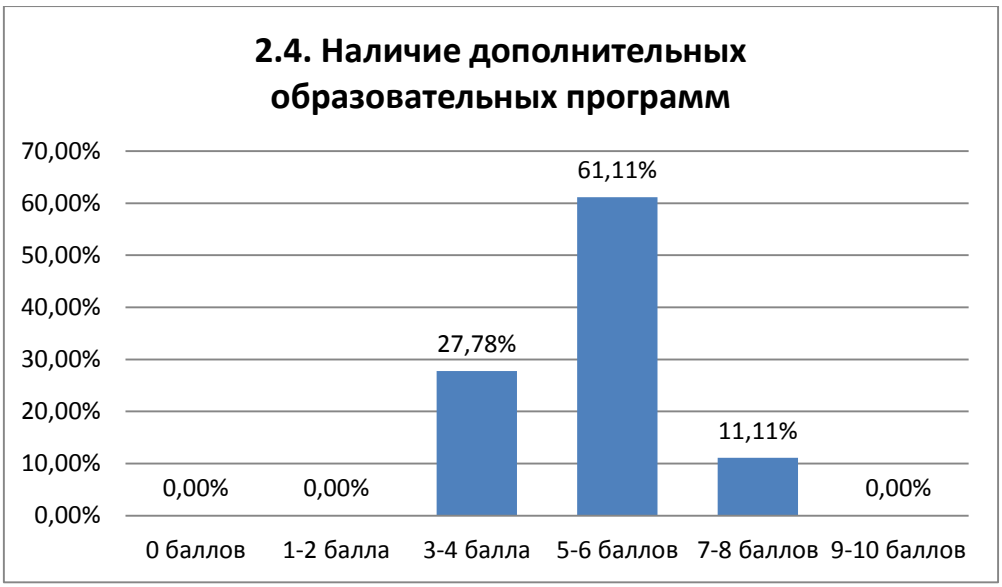
| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 7 | 38,89% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 11 | 61,11% |
| Итого | 18 | 100,00% |




*2.4. Наличие дополнительных образовательных программ*

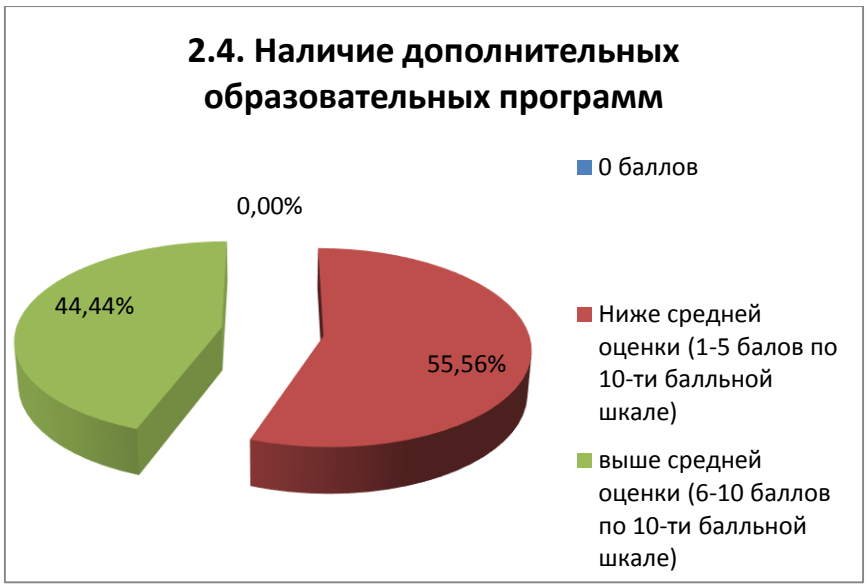
Дополнительные образовательные программы реализуются в образовательных организациях Краснохолмского района Тверской области по-разному. 61% организаций оценены на 5-6 баллов. 28% получили 3-4 балла. 7-8 баллов получили 11% учреждений, а полное наличие дополнительных образовательных программ не имеет ни одна организация.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 5 | 27,78% |
| 5-6 баллов | 11 | 61,11% |
| 7-8 баллов | 2 | 11,11% |
| 9-10 баллов | 0 | 0,00% |
| Итого | 18 | 100,00% |




Следовательно, более половины образовательных учреждений Краснохолмского района Тверской области (55,6%) получили по критерию «наличие дополнительных образовательных программ» оценки ниже средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале). Развивать подобные программы необходимо, в первую очередь, в МБОУ «Краснохолмская сош № 2 им. С. Забавина», МБОУ «Дмитровская оош», МБОУ «Ульянинская оош», МБОУ «Большерагозинская оош», МБОУ «Бортницкая нош», МБДОУ детский сад № 1 «Теремок», МБДОУ детский сад № 3 «Малышок», МБДОУ Хабоцкий детский сад, МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ», МБУ ДО ДШИ. 8 учреждений получили оценки выше средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

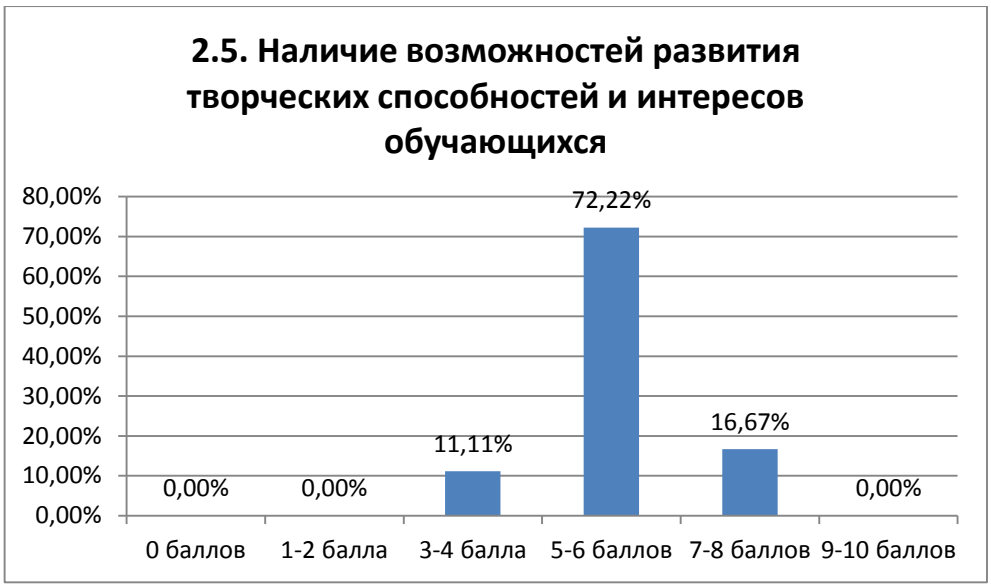
| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 10 | 55,56% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 8 | 44,44% |
| Итого | 18 | 100,00% |




*2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.*

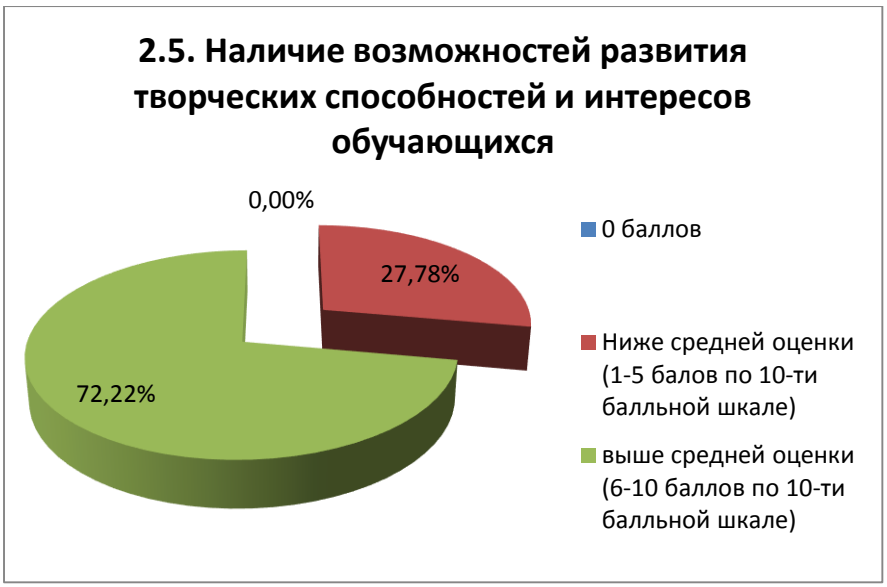
Исследование показало, что образовательные организации Краснохолмского района Тверской области имеют различные возможности для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях. 72% учреждений получили оценки 5-6 баллов, 11% учреждений - 3-4 балла и 7-8 баллов – 16,7%.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 2 | 11,11% |
| 5-6 баллов | 13 | 72,22% |
| 7-8 баллов | 3 | 16,67% |
| 9-10 баллов | 0 | 0,00% |
| Итого | 18 | 100,00% |




Выше средней оценки (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале) получили большинство (72%) организаций. Около трети организаций (27,8%) получили по данному критерию оценки ниже средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале). Следовательно, развивать возможности творческих способностей и интересов учащихся необходимо в МБОУ «Бортницкая нош», МБДОУ детский сад № 1 «Теремок», МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко», МБДОУ Хабоцкий детский сад, МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ».

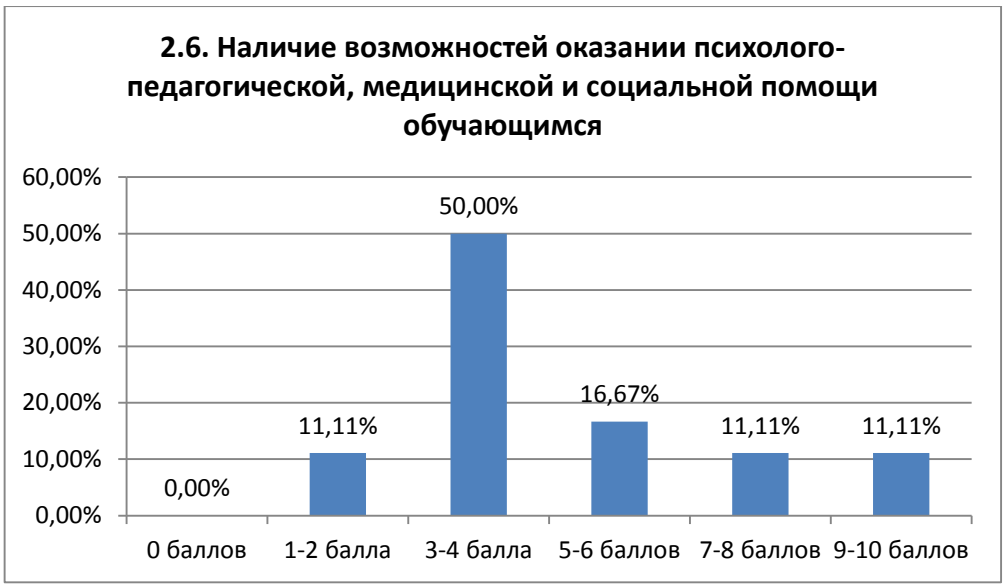
| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 5 | 27,78% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 13 | 72,22% |
| Итого | 18 | 100,00% |




*2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся*

В ходе проведения исследования возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся были оценены в образовательных организациях по-разному. Половина учреждений (50%) получили в ходе оценки 3-4 балла. 16,7% - 5-6 баллов. Практически не имеют никаких возможностей для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся и получили 1-2 балла в ходе оценки 2 организации. Это МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ» и МБУ ДО ДШИ. 7-8 баллов и 9-10 баллов учреждений получили по 11% соответственно.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 2 | 11,11% |
| 3-4 балла | 9 | 50,00% |
| 5-6 баллов | 3 | 16,67% |
| 7-8 баллов | 2 | 11,11% |
| 9-10 баллов | 2 | 11,11% |
| Итого | 18 | 100,00% |



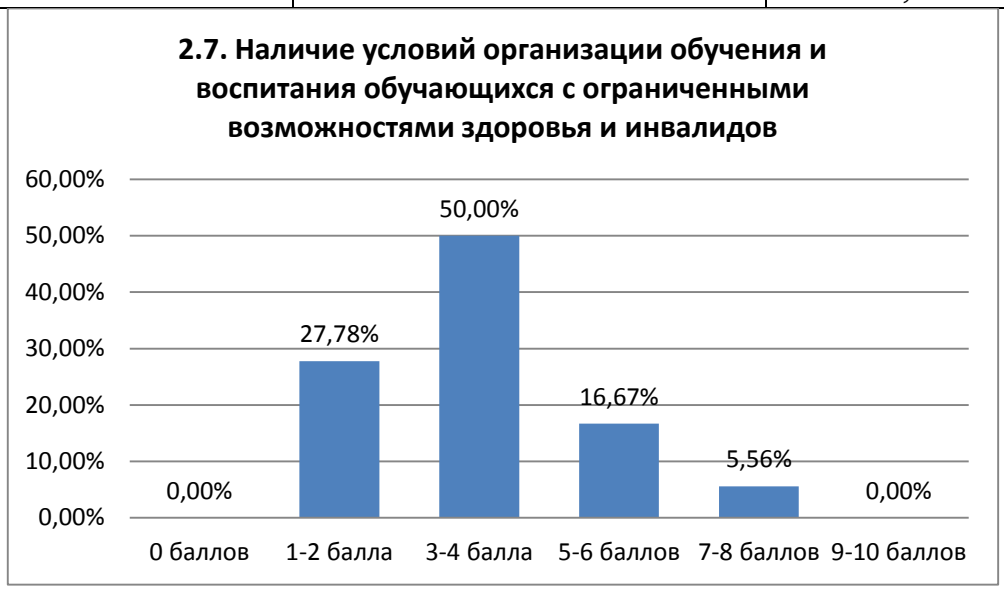

Следовательно, большинство образовательных организаций (72%) получили по критерию «возможности оказания помощи обучающимся» оценки ниже средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале). 5 образовательных организаций получили по данному критерию оценки выше средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале). Необходимо совершенствовать возможности оказания помощи обучающимся в МБОУ «Дмитровская оош», МБОУ «Ульянинская оош», МБОУ «Большерагозинская оош», МБОУ «Нивская оош», МБОУ «Бортницкая нош», МБОУ «Рачевская нош», МБДОУ детский сад № 1 «Теремок», МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко», МБДОУ детский сад № 3 «Малышок», МБДОУ «Барбинский детский сад», МБДОУ Хабоцкий детский сад, МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ», МБУ ДО ДШИ.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 13 | 72,22% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 5 | 27,78% |
| Итого | 18 | 100,00% |

*2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*

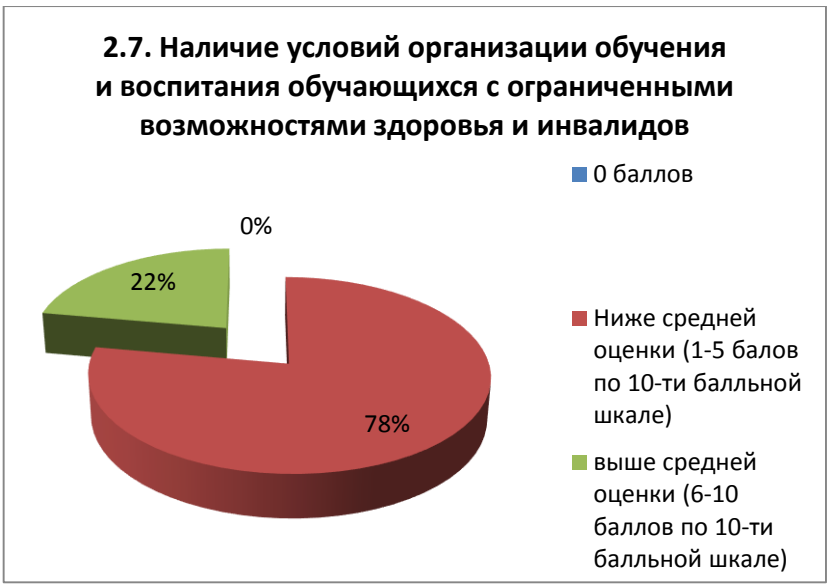
Исследование показало, что не во всех образовательных организациях созданы необходимые условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Согласно результатам независимой оценки, достаточные условия для лиц с ограниченными возможностями не созданы нигде. Большинство учреждений (78%) не имеют практически никаких условий. Из них 50% получили оценки в 3-4 балла, а 28% - 1-2 балла. 16,7% - 5-6 баллов, 5,6% - 7-8 баллов. Следовательно, наибольшей доработки условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов требуют такие учреждения как МБОУ «Хабоцкая сош», МБОУ «Дмитровская оош», МБОУ «Ульянинская оош», МБОУ «Большерагозинская оош», МБОУ «Нивская оош», МБОУ «Бортницкая нош», МБОУ «Рачевская нош», МБДОУ детский сад № 1 «Теремок», МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко», МБДОУ детский сад № 3 «Малышок», МБДОУ «Барбинский детский сад», МБДОУ Хабоцкий детский сад, МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ», МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ», МБУ ДО ДШИ.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 5 | 27,78% |
| 3-4 балла | 9 | 50,00% |
| 5-6 баллов | 3 | 16,67% |
| 7-8 баллов | 1 | 5,56% |
| 9-10 баллов | 0 | 0,00% |
| Итого | 18 | 100,00% |




По данным исследования не созданы должные условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (получили оценки ниже средней - 1-5 балов по 10-ти балльной шкале) большинство (78%) образовательных организаций Краснохолмского района Тверской области.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале) | 14 | 77,78% |
| выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) | 4 | 22,22% |
| Итого | 18 | 100,00% |


2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов
0 баллов
0%
22%
78%
Ниже средней оценки (1-5 балов по 10-ти балльной шкале)
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)

# 3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Третьим критерием, использованным для оценки качества услуг, предоставляемых образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области, стал критерий ***«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»,*** представленный двумя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг (родителей учащихся/воспитанников).

*3.1. Мнение о доброжелательности и вежливости персонала образовательной организации*

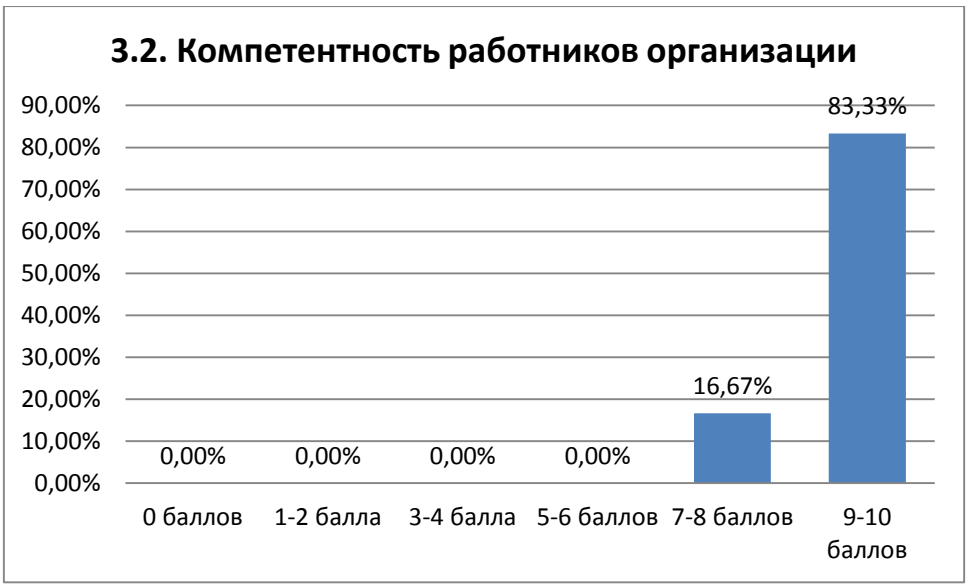
Анкетирование родителей учащихся образовательных учреждений Краснохолмского района Тверской области показало, что все образовательные организации предоставляют услуги в доброжелательной и вежливой форме (89% - 9-10 баллов, 11% - 7-8 баллов).

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 0 | 0,00% |
| 5-6 баллов | 0 | 0,00% |
| 7-8 баллов | 2 | 11,11% |
| 9-10 баллов | 16 | 88,89% |
| Итого | 18 | 100,00% |

*3.2. Мнение о компетентности работников организации*

Большинство организаций, принявших участие в исследовании (83%), по мнению потребителей услуг, имеют компетентный персонал в организации и получили оценки 9-10 баллов. На наименьшие оценки (7-8 баллов – 17%) оценивается компетентность сотрудников МБОУ «Краснохолмская сош № 1», МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко», МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ».

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 0 | 0,00% |
| 5-6 баллов | 0 | 0,00% |
| 7-8 баллов | 3 | 16,67% |
| 9-10 баллов | 15 | 83,33% |
| Итого | 18 | 100,00% |


3.2. Компетентность работников организации
90,00%
80,00%
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
0,00%
0,00%
0,00%
0,00%
16,67%
83,33%
0 баллов
1-2 балла
3-4 балла
5-6 баллов
7-8 баллов
9-10 баллов

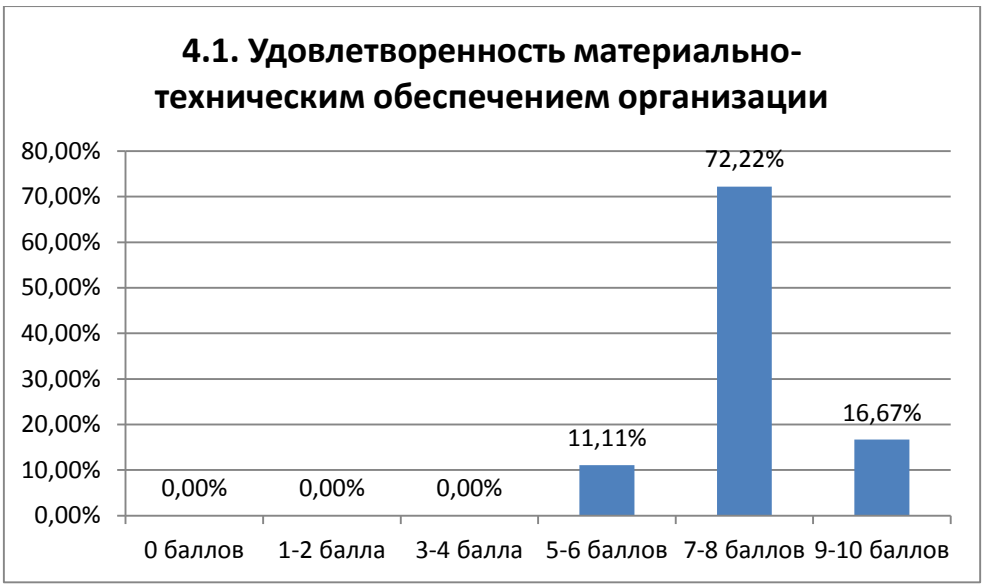
# 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Четвертым критерием оценки качества услуг, предоставляемых образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области, стал критерий ***«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»,*** представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг (родителей учащихся/воспитанников).

*4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации*

Исследование показало, что потребители исследованных организаций не достаточно удовлетворены материально-техническим обеспечением образовательных организаций. Большинство опрошенных (72%) выставили по данному критерию оценки в 7-8 баллов. Более высокие оценки (9-10 баллов) выставили родители учащихся/воспитанников 17% образовательных организаций. 11% учреждений получили оценки в 5-6 баллов. Следовательно, требуют наибольшей доработки материально-технического обеспечения МБОУ «Дмитровская оош» и МБДОУ Хабоцкий детский сад.

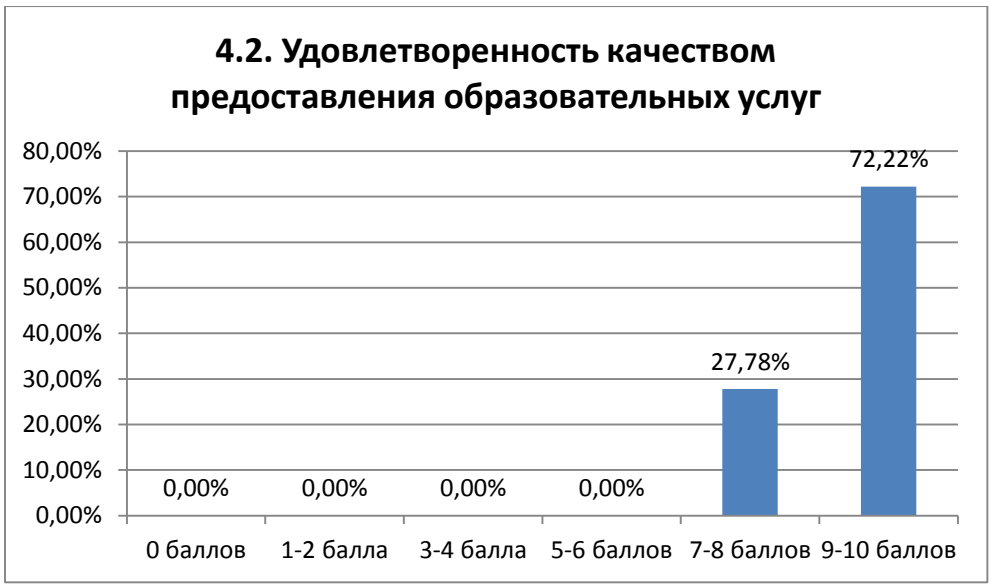
| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 0 | 0,00% |
| 5-6 баллов | 2 | 11,11% |
| 7-8 баллов | 13 | 72,22% |
| 9-10 баллов | 3 | 16,67% |
| Итого | 18 | 100,00% |




*4.2. Удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг*

Большинство родителей учащихся/воспитанников достаточно удовлетворены качеством образовательных услуг и выставили 9-10 баллов 72% организациям. Почти каждое 3 учреждение получило в результате оценки 7-8 баллов.

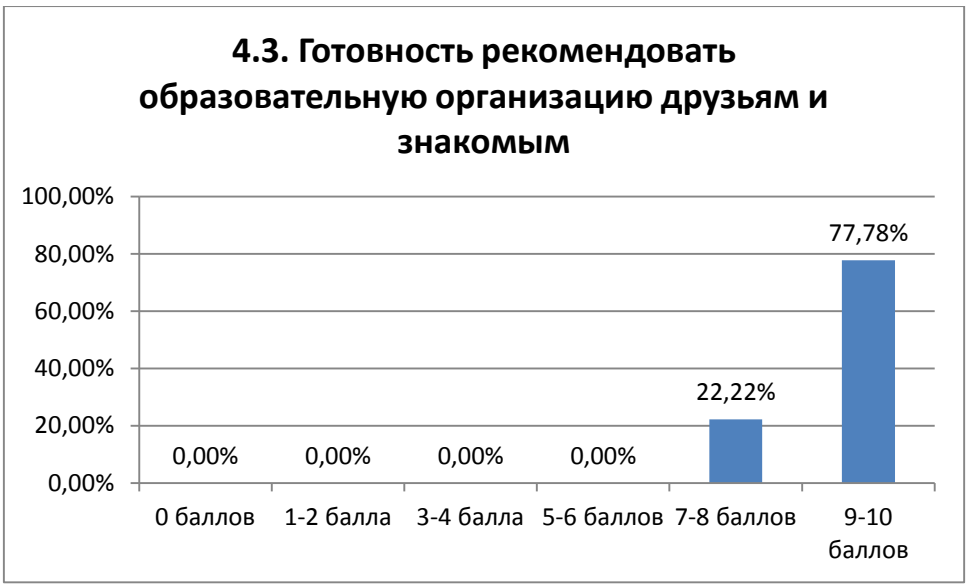
| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 0 | 0,00% |
| 5-6 баллов | 0 | 0,00% |
| 7-8 баллов | 5 | 27,78% |
| 9-10 баллов | 13 | 72,22% |
| Итого | 18 | 100,00% |




*4.3. Готовность рекомендовать образовательную организацию друзьям, родственникам, знакомым и другим людям*

Готовность рекомендовать образовательную организацию друзьям, родственникам и знакомым является важным показателем удовлетворенности получателей качеством образовательных услуг. Исследование показало, что готовы рекомендовать образовательное учреждение, в котором учатся их дети, своим друзьям и знакомым родители большинства образовательных учреждений (78% респондентов выставили 9-10 баллов). 22% родителей поставили организациям 7-8 баллов.

| Баллы | Количество организаций | Проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 0 | 0,00% |
| 5-6 баллов | 0 | 0,00% |
| 7-8 баллов | 4 | 22,22% |
| 9-10 баллов | 14 | 77,78% |
| Итого | 18 | 100,00% |


4.3. Готовность рекомендовать образовательную организацию друзьям и знакомым
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
0,00%
0,00%
0,00%
0,00%
22,22%
77,78%
0 баллов
1-2 балла
3-4 балла
5-6 баллов
7-8 баллов
9-10 баллов

# ТАБЛИЦЫ ЛИНЕЙНЫХ РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ПО ОСНОВНЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Независимая оценка качества образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями Краснохолмского района Тверской области, проводилась по 4 основным показателям:

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.
2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.
4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

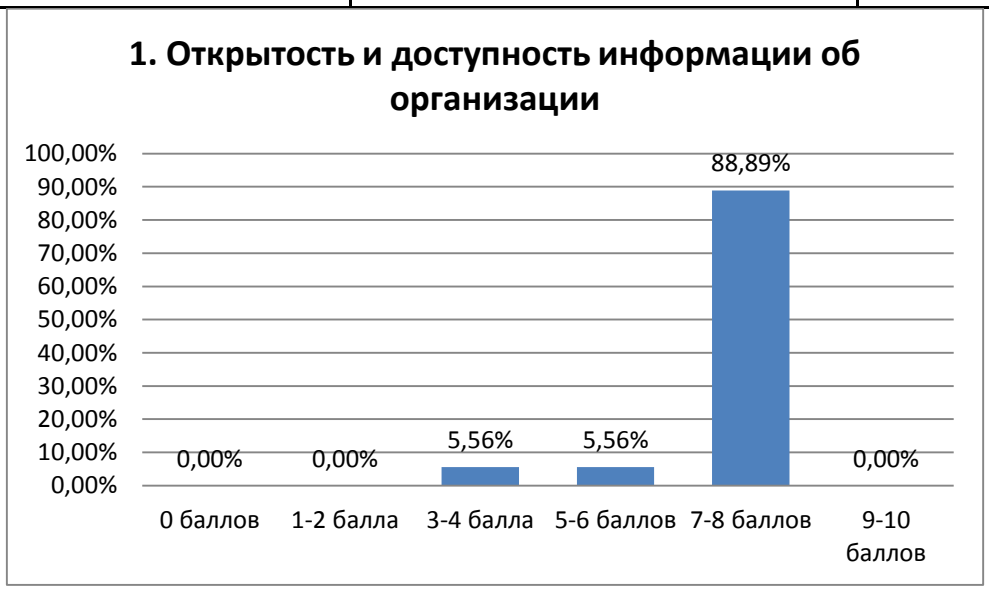
В результате проведенной комплексной оценки методами заполнения анкеты организацией-оператором, контент-анализа сайтов, анкетирования руководителей образовательных учреждений и получателей образовательных услуг, на основании расчета средних арифметических значений по анкетам по формулам 2 и 4 (приложение 1), были высчитаны средние оценки по каждому

критерию (средняя оценка вычислялась как сумма оценок по подкритериям, разделенная на количество подкритериев).

1. Открытость и доступность информации об образовательной организации.

Большинство образовательных организаций Краснохолмского района Тверской области (89%) получили по данному критерию оценки в 7-8 баллов. 5-6 баллов и 3-4 балла получили по 5,6% учреждений соответственно.

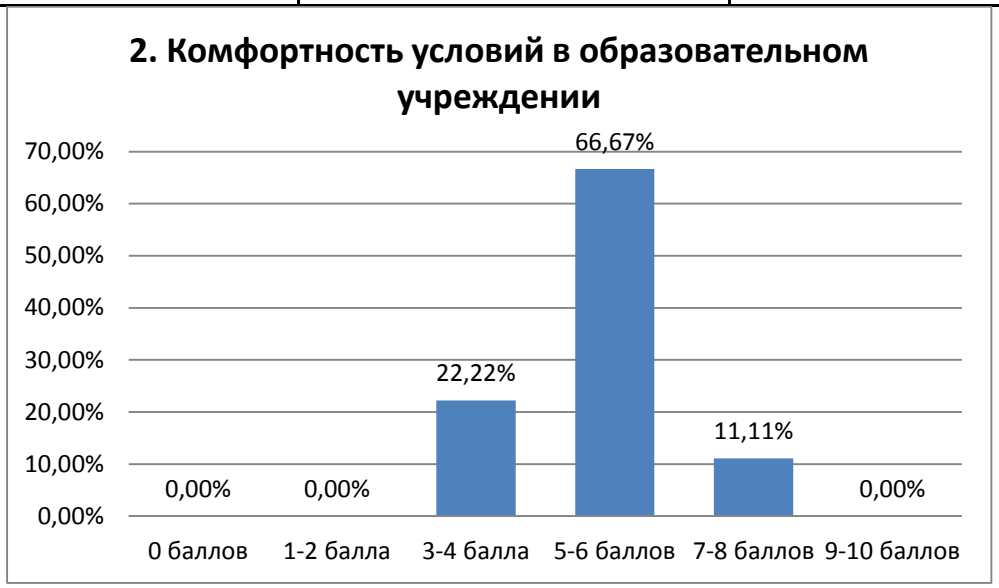
| баллы | количество организаций | проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 1 | 5,56% |
| 5-6 баллов | 1 | 5,56% |
| 7-8 баллов | 16 | 88,89% |
| 9-10 баллов | 0 | 0,00% |
| ИТОГО | 18 | 100,00% |




2. Комфортность условий в образовательных учреждениях

Более половины исследованных организаций получили по данному критерию 5-6 баллов (67%), 22% - 3-4 балла. 11% учреждений получили оценки в 7-8 баллов.

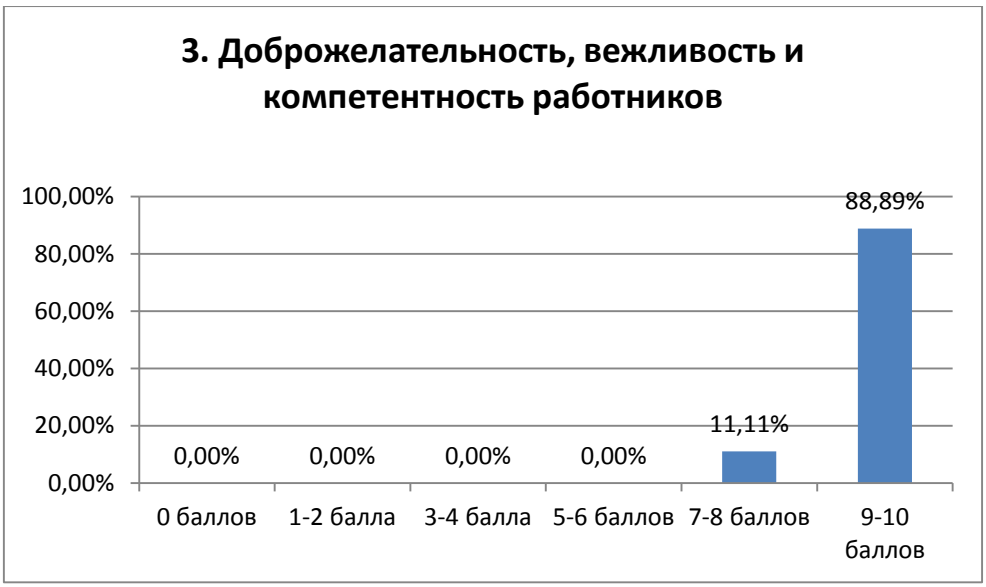
| баллы | количество организаций | проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 4 | 22,22% |
| 5-6 баллов | 12 | 66,67% |
| 7-8 баллов | 2 | 11,11% |
| 9-10 баллов | 0 | 0,00% |
| ИТОГО | 18 | 100,00% |




3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников

Потребители услуг большинства образовательных учреждений (89%) оценили данный критерий на наивысшие баллы – 9-10, а 11% учреждений получили оценки в 7-8 баллов.

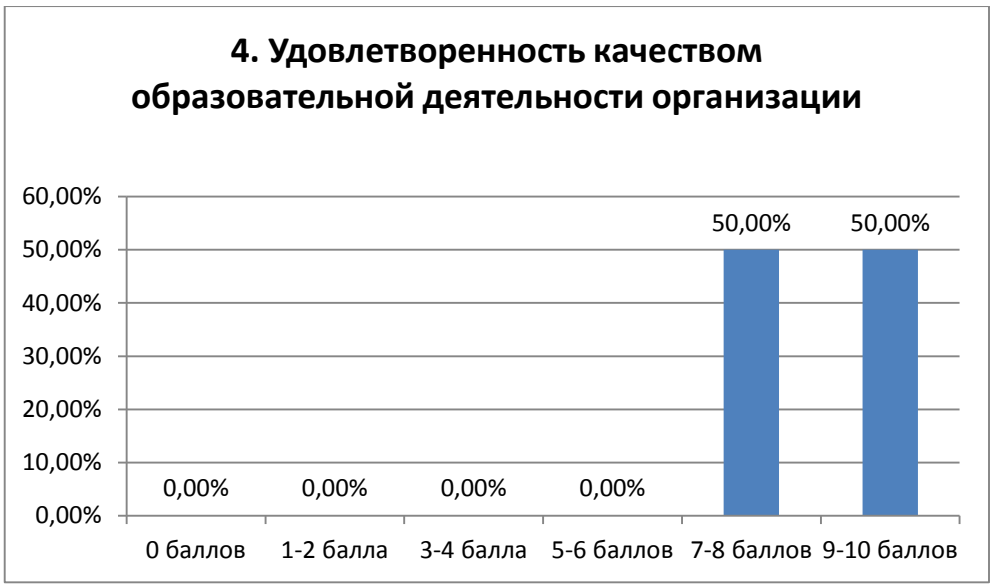
| баллы | количество организаций | проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 0 | 0,00% |
| 5-6 баллов | 0 | 0,00% |
| 7-8 баллов | 2 | 11,11% |
| 9-10 баллов | 16 | 88,89% |
| ИТОГО | 18 | 100,00% |




4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации

По 50% потребителей услуг образовательных учреждений Краснохолмского района Тверской области оценили качество образовательных услуг на 7-8 баллов и 9-10 баллов соответственно.

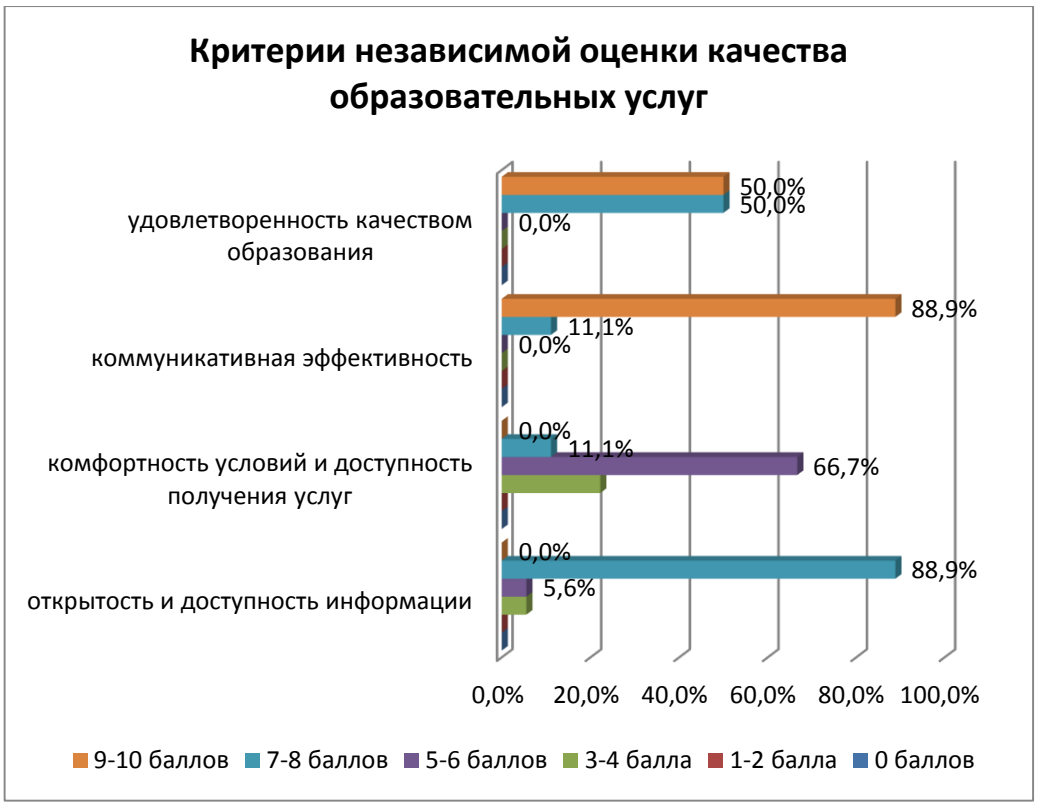
| баллы | количество организаций | проценты |
|---|---|---|
| 0 баллов | 0 | 0,00% |
| 1-2 балла | 0 | 0,00% |
| 3-4 балла | 0 | 0,00% |
| 5-6 баллов | 0 | 0,00% |
| 7-8 баллов | 9 | 50,00% |
| 9-10 баллов | 9 | 50,00% |
| ИТОГО | 18 | 100,00% |




В целом, по 4 оцениваемым критериям, можно сказать, что наиболее высоко были оценены:

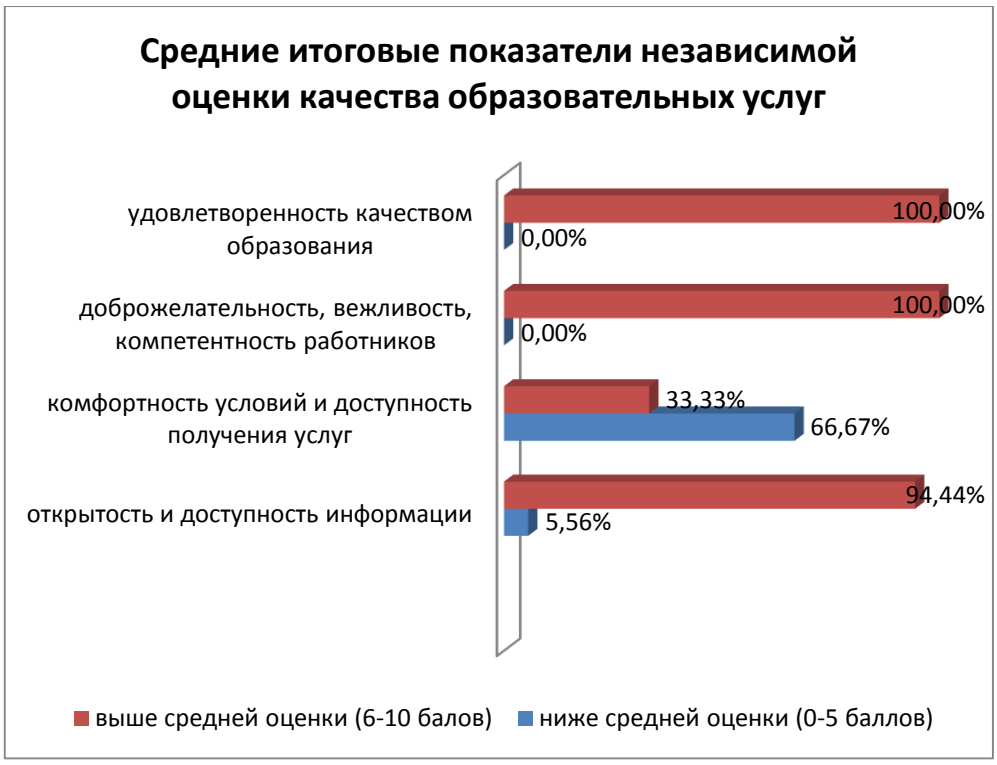
1. Коммуникативная эффективность.
2. Удовлетворенность качеством образовательных услуг.
3. Открытость и доступность информации.
4. Комфортность и доступность получения услуг.

| Баллы | открытость и доступность информации | комфортность условий и доступность получения услуг | коммуникативная эффективность | удовлетворенность качеством образования |
|---|---|---|---|---|
| 0 баллов | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 1-2 балла | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3-4 балла | 5,6% | 22,2% | 0,0% | 0,0% |
| 5-6 баллов | 5,6% | **66,7%** | 0,0% | 0,0% |
| 7-8 баллов | **88,9%** | 11,1% | 11,1% | **50,0%** |
| 9-10 баллов | 0,0% | 0,0% | **88,9%** | **50,0%** |
| ИТОГО | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |




При расчете итоговых средних оценок по каждому критерию независимой оценки качества образовательных услуг видно, оценки выше средней (6-10 балов по 10-ти балльной шкале) получили 3 критерия из 4 предложенных. Критерий «комфортность условий и доступность получения услуг» был оценен более чем в половине организаций (67%) ниже средней оценки (0-5 баллов по 10-ти балльной шкале).

| критерии | ниже средней оценки (0-5 баллов) | выше средней оценки (6-10 балов) | ИТОГО |
|---|---|---|---|
| открытость и доступность информации | 5,56% | **94,44%** | 100,00% |
| комфортность условий и доступность получения услуг | **66,67%** | 33,33% | 100,00% |
| доброжелательность, вежливость, компетентность работников | 0,00% | **100,00%** | 100,00% |
| удовлетворенность качеством образования | 0,00% | **100,00%** | 100,00% |




В целом, все образовательные организации Краснохолмского района Тверской области в результате независимой оценки качества образовательных услуг получили оценки выше средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

| оценки | количество организаций | процент |
|---|---|---|
| ниже средней оценки (0-5 баллов) | 0 | 0,00% |
| выше средней оценки (6-10 балов) | 18 | 100,00% |
| ИТОГО | 18 | 100,00% |

# ИНТЕГРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАЖДОМУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ[1]

| | названия ОУ | открытость и доступность информации об орг-ции | | | | комфортность условий | | | | | | | доброжелательность, вежливость и компетентность работников | | удовлетворенность качеством образования | | | итоговый интегральный показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.1. | 1.2. | 1.3. | 1.4. | 2.1. | 2.2. | 2.3. | 2.4. | 2.5. | 2.6. | 2.7. | 3.1. | 3.2. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | |
| 1 | МБОУ «Краснохолмская сош № 1» | 7,8 | 8,0 | 7,5 | 7,4 | 8,0 | 7,6 | 7,3 | 6,8 | 8,0 | 7,8 | 6,5 | 8,1 | 8,0 | 6,7 | 7,9 | 8,0 | 121,6 |
| 2 | МБОУ «Краснохолмская сош № 2 им. С. Забавина» | 8,1 | 8,2 | 7,4 | 7,5 | 8,0 | 7,5 | 7,4 | 7,0 | 8,3 | 7,8 | 6,2 | 9,1 | 8,7 | 7,7 | 8,6 | 8,6 | 125,9 |
| 3 | МБОУ «Хабоцкая сош» | 8,8 | 9,2 | 7,7 | 7,5 | 9,0 | 7,7 | 7,5 | 7,3 | 8,1 | 6,3 | 4,2 | 9,2 | 9,0 | 7,9 | 9,0 | 9,2 | 127,3 |
| 4 | МБОУ «Дмитровская оош» | 8,5 | 9,5 | 8,0 | 7,5 | 7,0 | 6,0 | 6,0 | 6,5 | 7,5 | 6,0 | 3,0 | 10,0 | 8,5 | 6,0 | 9,0 | 9,0 | 118,0 |
| 5 | МБОУ «Ульянинская оош» | 8,0 | 9,0 | 7,0 | 8,0 | 8,5 | 6,0 | 7,5 | 3,0 | 8,0 | 6,5 | 4,5 | 10,0 | 9,5 | 7,0 | 9,5 | 8,5 | 120,5 |
| 6 | МБОУ «Большерагозинская оош» | 8,9 | 9,6 | 8,2 | 8,2 | 8,9 | 9,3 | 8,2 | 7,1 | 8,6 | 6,1 | 8,2 | 10,0 | 10,0 | 8,6 | 9,6 | 9,6 | 139,3 |
| 7 | МБОУ «Нивская оош» | 7,9 | 9,2 | 6,7 | 7,5 | 7,9 | 5,0 | 7,9 | 7,5 | 7,1 | 6,3 | 5,8 | 9,6 | 10,0 | 6,7 | 8,8 | 7,9 | 121,7 |
| 8 | МБОУ «Бортницкая нош» | 8,1 | 8,4 | 8,8 | 8,1 | 8,1 | 9,4 | 8,1 | 7,8 | 7,8 | 7,2 | 5,3 | 10,0 | 10,0 | 9,1 | 10,0 | 9,7 | 135,9 |
| 9 | МБОУ «Рачевская нош» | 8,3 | 9,6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 7,9 | 9,6 | 9,2 | 8,8 | 8,8 | 8,3 | 9,6 | 9,6 | 8,3 | 8,8 | 9,6 | 143,8 |
| 10 | МБДОУ детский сад № 1 «Теремок» | 8,8 | 9,4 | 8,0 | 8,0 | 8,7 | 7,7 | 7,4 | 8,5 | 8,6 | 7,8 | 5,0 | 9,9 | 9,9 | 7,7 | 9,8 | 9,8 | 135,0 |
| 11 | МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко» | 9,0 | 8,9 | 8,7 | 8,1 | 7,9 | 8,9 | 7,9 | 9,1 | 8,8 | 7,9 | 6,4 | 7,7 | 7,6 | 6,6 | 7,4 | 7,6 | 128,6 |
| 12 | МБДОУ детский сад № 3 «Малышок» | 9,9 | 10,0 | 7,5 | 8,4 | 6,4 | 7,6 | 8,0 | 6,5 | 10,0 | 5,3 | 2,8 | 9,9 | 10,0 | 7,9 | 8,4 | 9,2 | 127,8 |
| 13 | МБДОУ детский сад № 4 «Ласточка» | 9,2 | 9,0 | 8,5 | 8,7 | 9,2 | 9,1 | 8,2 | 8,7 | 9,1 | 8,2 | 7,6 | 9,8 | 9,7 | 8,9 | 9,8 | 9,7 | 143,2 |
| 14 | МБДОУ «Барбинский детский сад» | 10,0 | 8,3 | 9,6 | 8,3 | 7,5 | 8,8 | 8,3 | 7,9 | 9,6 | 5,8 | 7,5 | 10,0 | 10,0 | 7,9 | 10,0 | 10,0 | 139,6 |
| 15 | МБДОУ Хабоцкий детский сад | 9,0 | 10,0 | 7,0 | 7,5 | 7,5 | 8,0 | 7,0 | 6,0 | 6,5 | 6,0 | 3,5 | 10,0 | 10,0 | 5,5 | 9,5 | 9,5 | 122,5 |
| 16 | МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ» | 7,9 | 8,0 | 6,6 | 5,9 | 7,2 | 4,6 | 7,7 | 8,0 | 7,8 | 4,9 | 4,9 | 9,0 | 8,8 | 6,5 | 8,4 | 8,3 | 114,4 |
| 17 | МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ» | 8,9 | 8,9 | 8,5 | 8,4 | 8,7 | 8,4 | 8,5 | 8,1 | 8,2 | 7,9 | 5,5 | 8,8 | 8,4 | 7,5 | 8,3 | 8,7 | 131,6 |
| 18 | МБУ ДО ДШИ | 8,9 | 9,4 | 7,2 | 6,8 | 7,2 | 3,5 | 8,4 | 7,2 | 8,9 | 3,7 | 3,3 | 9,9 | 9,9 | 7,4 | 8,9 | 9,9 | 120,3 |

[1] Интегральные показатели независимой оценки рассчитаны на основании методических рекомендаций №02-860 от 14.09.2016, разработанных Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки РФ (приложение 1) по формулам 1, 3 и 5

# СРЕДНИЕ АРИФМЕТИЧЕСКИЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАЖДОМУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ[2]

| | названия ОУ | 1. открытость и доступность информации об орг-ции | | | | итог 1 | 2. комфортность условий | | | | | | | итог 2 | 3. доброжелательность, вежливость и компетентность работников | | итог 3 | 4. удовлетворенность качеством образования | | | итог 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.1. | 1.2. | 1.3. | 1.4. | | 2.1. | 2.2. | 2.3. | 2.4. | 2.5. | 2.6. | 2.7. | | 3.1. | 3.2. | | 4.1. | 4.2. | 4.3. | |
| 1 | МБОУ «Краснохолмская сош № 1» | 3,9 | 4,0 | 3,8 | 3,7 | 3,9 | 8,0 | 7,3 | 8,7 | 6,4 | 6,0 | 8,9 | 7,2 | 7,5 | 8,1 | 8,0 | 8,1 | 6,7 | 7,9 | 8,0 | 7,5 |
| 2 | МБОУ «Краснохолмская сош № 2 им. С. Забавина» | 8,5 | 8,5 | 7,7 | 3,7 | 7,1 | 7,5 | 7,2 | 8,7 | 5,0 | 6,2 | 8,9 | 6,1 | 7,1 | 9,1 | 8,7 | 8,9 | 7,7 | 8,6 | 8,6 | 8,3 |
| 3 | МБОУ «Хабоцкая сош» | 8,6 | 9,0 | 7,9 | 3,8 | 7,3 | 6,5 | 5,4 | 6,3 | 5,6 | 6,6 | 7,1 | 4,1 | 5,9 | 9,2 | 9,0 | 9,1 | 7,9 | 9,0 | 9,2 | 8,7 |
| 4 | МБОУ «Дмитровская оош» | 8,6 | 7,7 | 7,0 | 3,8 | 6,8 | 5,0 | 4,0 | 4,5 | 4,8 | 5,8 | 4,0 | 1,5 | 4,2 | 10,0 | 8,5 | 9,3 | 6,0 | 9,0 | 9,0 | 8,0 |
| 5 | МБОУ «Ульянинская оош» | 8,4 | 7,9 | 6,5 | 4,0 | 6,7 | 7,3 | 6,5 | 5,3 | 2,5 | 6,0 | 3,3 | 2,3 | 4,7 | 10,0 | 9,5 | 9,8 | 7,0 | 9,5 | 8,5 | 8,3 |
| 6 | МБОУ «Большерагозинская оош» | 8,4 | 8,0 | 7,1 | 4,1 | 6,9 | 6,0 | 6,6 | 5,6 | 3,6 | 5,8 | 3,0 | 5,1 | 5,1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 8,6 | 9,6 | 9,6 | 9,3 |
| 7 | МБОУ «Нивская оош» | 7,9 | 8,0 | 6,3 | 3,8 | 6,5 | 5,0 | 4,5 | 6,5 | 5,8 | 5,5 | 3,1 | 2,9 | 4,8 | 9,6 | 10,0 | 9,8 | 6,7 | 8,8 | 7,9 | 7,8 |
| 8 | МБОУ «Бортницкая нош» | 8,5 | 7,6 | 8,4 | 4,1 | 7,1 | 6,1 | 6,7 | 6,6 | 5,4 | 5,4 | 3,6 | 2,7 | 5,2 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 9,1 | 10,0 | 9,7 | 9,6 |
| 9 | МБОУ «Рачевская нош» | 8,6 | 8,2 | 8,6 | 4,6 | 7,5 | 6,6 | 5,5 | 7,3 | 5,6 | 5,9 | 4,4 | 4,2 | 5,6 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 8,3 | 8,8 | 9,6 | 8,9 |
| 10 | МБДОУ детский сад № 1 «Теремок» | 8,9 | 8,6 | 7,0 | 4,0 | 7,1 | 5,3 | 6,8 | 5,2 | 4,7 | 5,3 | 4,9 | 2,5 | 5,0 | 9,9 | 9,9 | 9,9 | 7,7 | 9,8 | 9,8 | 9,1 |
| 11 | МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко» | 9,0 | 8,4 | 7,4 | 4,1 | 7,2 | 5,0 | 8,5 | 6,4 | 6,5 | 5,4 | 5,0 | 3,2 | 5,7 | 7,7 | 7,6 | 7,7 | 6,6 | 7,4 | 7,6 | 7,2 |
| 12 | МБДОУ детский сад № 3 «Малышок» | 9,3 | 8,4 | 6,8 | 4,2 | 7,1 | 3,7 | 5,8 | 5,0 | 4,3 | 7,5 | 4,1 | 1,4 | 4,5 | 9,9 | 10,0 | 10,0 | 7,9 | 8,4 | 9,2 | 8,5 |
| 13 | МБДОУ детский сад № 4 «Ласточка» | 8,5 | 8,9 | 7,2 | 4,3 | 7,2 | 5,6 | 6,5 | 5,6 | 7,9 | 5,6 | 6,6 | 5,3 | 6,1 | 9,8 | 9,7 | 9,8 | 8,9 | 9,8 | 9,7 | 9,4 |
| 14 | МБДОУ «Барбинский детский сад» | 9,5 | 8,6 | 7,8 | 4,2 | 7,5 | 3,8 | 5,4 | 4,2 | 5,5 | 6,3 | 2,9 | 3,8 | 4,5 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 7,9 | 10,0 | 10,0 | 9,3 |
| 15 | МБДОУ Хабоцкий детский сад | 9,0 | 8,5 | 6,5 | 3,8 | 6,9 | 4,3 | 5,0 | 3,5 | 3,0 | 4,3 | 4,0 | 1,8 | 3,7 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 5,5 | 9,5 | 9,5 | 8,2 |
| 16 | МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ» | 8,5 | 7,9 | 6,3 | 2,9 | 6,4 | 4,6 | 3,3 | 6,3 | 5,5 | 4,4 | 2,4 | 3,5 | 4,3 | 9,0 | 8,8 | 8,9 | 6,5 | 8,4 | 8,3 | 7,7 |
| 17 | МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ» | 8,9 | 8,3 | 8,3 | 4,2 | 7,4 | 4,9 | 6,2 | 6,7 | 4,5 | 7,1 | 5,5 | 2,7 | 5,4 | 8,8 | 8,4 | 8,6 | 7,5 | 8,3 | 8,7 | 8,2 |
| 18 | МБУ ДО ДШИ | 8,6 | 9,6 | 6,6 | 3,4 | 7,0 | 4,6 | 1,8 | 4,2 | 4,1 | 6,4 | 1,8 | 1,6 | 3,5 | 9,9 | 9,9 | 9,9 | 7,4 | 8,9 | 9,9 | 8,7 |

[2] Средние арифметические показатели независимой оценки рассчитаны на основании методических рекомендаций №02-860 от 14.09.2016, разработанных департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки РФ (приложение 1) по формулам 2 и 4

# СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАЖДОМУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ[3]

| | **названия ОУ** | **среднее значение интегрального показателя** |
|---|---|---|
| 1 | МБОУ «Краснохолмская сош № 1» | 7,6 |
| 2 | МБОУ «Краснохолмская сош № 2 им. С. Забавина» | 7,9 |
| 3 | МБОУ «Хабоцкая сош» | 8,0 |
| 4 | МБОУ «Дмитровская оош» | 7,4 |
| 5 | МБОУ «Ульянинская оош» | 7,5 |
| 6 | МБОУ «Большерагозинская оош» | 8,7 |
| 7 | МБОУ «Нивская оош» | 7,6 |
| 8 | МБОУ «Бортницкая нош» | 8,5 |
| 9 | МБОУ «Рачевская нош» | 9,0 |
| 10 | МБДОУ детский сад № 1 «Теремок» | 8,4 |
| 11 | МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко» | 8,0 |
| 12 | МБДОУ детский сад № 3 «Малышок» | 8,0 |
| 13 | МБДОУ детский сад № 4 «Ласточка» | 9,0 |
| 14 | МБДОУ «Барбинский детский сад» | 8,7 |
| 15 | МБДОУ Хабоцкий детский сад | 7,7 |
| 16 | МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ» | 7,2 |
| 17 | МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ» | 8,2 |
| 18 | МБУ ДО ДШИ | 7,5 |

[3] Среднее значение интегрального показателя независимой оценки по каждому образовательному учреждению рассчитаны на основании методических рекомендаций №02-860 от 14.09.2016, разработанных Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки РФ (приложение 1) по формуле 7

# СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Среднее значение интегрального показателя независимой оценки образовательной деятельности Краснохолмского района Тверской области рассчитано на основании методических рекомендаций №02-860 от 14.09.2016, разработанных Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки РФ (приложение 1) по формулам 6 и 7. Оно дает усредненное значение (по всем обследованным организациям, находящимся на территории Тверской области) величины качества предоставляемых услуг. Значение среднего интегрального показателя имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 баллов и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации. Значение среднего интегрального показателя среди образовательных организаций Краснохолмского района Тверской области составляет 8 баллов по 10-ти балльной шкале. Следовательно, образовательные учреждения Краснохолмского района Тверской области оказывают образовательные услуги на уровне выше среднего (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

| **среднее значение интегрального показателя по региону** |
|---|
| 8,0 |

# ОБЩИЙ РЕЙТИНГ[4]

| | Название образовательного учреждения | баллы (в пределах от 0 до 160 баллов) |
|---|---|---|
| 1 | МБОУ «Рачевская нош» | 143,8 |
| 2 | МБДОУ детский сад № 4 «Ласточка» | 143,2 |
| 3 | МБДОУ «Барбинский детский сад» | 139,6 |
| 4 | МБОУ «Большерагозинская оош» | 139,3 |
| 5 | МБОУ «Бортницкая нош» | 135,9 |
| 6 | МБДОУ детский сад № 1 «Теремок» | 135,0 |
| 7 | МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ» | 131,6 |
| 8 | МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко» | 128,6 |
| 9 | МБДОУ детский сад № 3 «Малышок» | 127,8 |
| 10 | МБОУ «Хабоцкая сош» | 127,3 |
| 11 | МБОУ «Краснохолмская сош № 2 им. С. Забавина» | 125,9 |
| 12 | МБДОУ Хабоцкий детский сад | 122,5 |
| 13 | МБОУ «Нивская оош» | 121,7 |
| 14 | МБОУ «Краснохолмская сош № 1» | 121,6 |
| 15 | МБОУ «Ульянинская оош» | 120,5 |
| 16 | МБУ ДО ДШИ | 120,3 |
| 17 | МБОУ «Дмитровская оош» | 118,0 |
| 18 | МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ» | 114,4 |

[4] Рейтинг образовательных учреждений составляется по значениям интегральных показателей оценки качества предоставляемых услуг и имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов, рассчитанных на основании методических рекомендаций №02-860 от 14.09.2016, разработанных Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки РФ (приложение 1) по формулам 1, 3 и 5.

# ИТОГОВАЯ ТАБЛИЦА РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТЕ WWW.BUS.GOV.RU

| № | Учреждения | Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев | Общие критерии оценки | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки | Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии | 1 - критерий открытости и доступности информации об организации | | | | | 2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения | | | | | | | | 4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | | | 5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг | | | |
| | | | | | Показатели | | | | | Показатели | | | | | | | | Показатели | | | Показатели | | | |
| | | | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 02210000 02 - Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интерне | 02210000 04 - 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 предложен | 02210000 05 - 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 | 02210000 03 - Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 02220000 004 - Наличие дополнительных образовательных программ | 02220000 06 - Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 02220000 01 - Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 02220000 05 - Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, | 02220000 03 - Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 02220000 02 - Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | 02220000 07 - Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 02240000 01 - Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 02240000 02 - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 02250000 01 - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 02250000 03 - Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 02250000 02 - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |
| **По совокупности учреждений, включенных в перечень организаций, подлежащих независимой оценке** | | **581,60** | **581,60** | **581,60** | **31,50** | **8,50** | **8,60** | **6,70** | **7,70** | **57,10** | **8,50** | **8,70** | **7,80** | **7,70** | **8,50** | **8,30** | **7,60** | **196,00** | **97,00** | **99,00** | **297,00** | **99,00** | **100,00** | **98,00** |
| 1 | МБОУ «Краснохолмская сош № 1» | **470,31** | **470,31** | **470,31** | **30,81** | 7,81 | 8,03 | 7,53 | 7,43 | **52,01** | 8,03 | 7,58 | 7,30 | 6,76 | 7,99 | 7,85 | 6,50 | **161,35** | 81,25 | 80,10 | **226,15** | 66,61 | 79,44 | 80,10 |
| 2 | МБОУ «Краснохолмская сош № 2 им. С. Забавина» | **509,53** | **509,53** | **509,53** | **31,16** | 8,06 | 8,20 | 7,44 | 7,45 | **52,15** | 7,97 | 7,47 | 7,41 | 6,98 | 8,34 | 7,82 | 6,16 | **177,59** | 90,70 | 86,89 | **248,63** | 76,83 | 85,52 | 86,28 |
| 3 | МБОУ «Хабоцкая сош» | **524,80** | **524,80** | **524,80** | **33,13** | 8,75 | 9,17 | 7,71 | 7,50 | **50,00** | 8,96 | 7,71 | 7,50 | 7,29 | 8,13 | 6,25 | 4,17 | **181,25** | 91,67 | 89,58 | **260,42** | 79,17 | 89,58 | 91,67 |
| 4 | МБОУ «Дмитровская оош» | **500,50** | **500,50** | **500,50** | **33,50** | 8,50 | 9,50 | 8,00 | 7,50 | **42,00** | 7,00 | 6,00 | 6,00 | 6,50 | 7,50 | 6,00 | 3,00 | **185,00** | 100,00 | 85,00 | **240,00** | 60,00 | 90,00 | 90,00 |
| 5 | МБОУ «Ульянинская оош» | **521,00** | **521,00** | **521,00** | **32,00** | 8,00 | 9,00 | 7,00 | 8,00 | **44,00** | 8,50 | 6,00 | 7,50 | 3,00 | 8,00 | 6,50 | 4,50 | **195,00** | 100,00 | 95,00 | **250,00** | 70,00 | 95,00 | 85,00 |
| 6 | МБОУ «Большерагозинская оош» | **570,00** | **570,00** | **570,00** | **35,00** | 8,93 | 9,64 | 8,21 | 8,21 | **56,43** | 8,93 | 9,29 | 8,21 | 7,14 | 8,57 | 6,07 | 8,21 | **200,00** | 100,00 | 100,00 | **278,57** | 85,71 | 96,43 | 96,43 |
| 7 | МБОУ «Нивская оош» | **507,92** | **507,92** | **507,92** | **31,25** | 7,92 | 9,17 | 6,67 | 7,50 | **47,50** | 7,92 | 5,00 | 7,92 | 7,50 | 7,08 | 6,25 | 5,83 | **195,83** | 95,83 | 100,00 | **233,34** | 66,67 | 87,50 | 79,17 |
| 8 | МБОУ «Бортницкая нош» | **574,70** | **574,70** | **574,70** | **33,44** | 8,13 | 8,44 | 8,75 | 8,13 | **53,75** | 8,13 | 9,38 | 8,13 | 7,81 | 7,81 | 7,19 | 5,31 | **200,00** | 100,00 | 100,00 | **287,51** | 90,63 | 100,00 | 96,88 |
| 9 | МБОУ «Рачевская нош» | **556,24** | **556,24** | **556,24** | **36,25** | 8,33 | 9,58 | 9,17 | 9,17 | **61,67** | 9,17 | 7,92 | 9,58 | 9,17 | 8,75 | 8,75 | 8,33 | **191,66** | 95,83 | 95,83 | **266,66** | 83,33 | 87,50 | 95,83 |
| 10 | МБДОУ детский сад № 1 «Теремок» | **559,29** | **559,29** | **559,29** | **34,29** | 8,84 | 9,38 | 8,04 | 8,04 | **53,57** | 8,66 | 7,68 | 7,41 | 8,48 | 8,57 | 7,77 | 5,00 | **198,22** | 99,11 | 99,11 | **273,21** | 76,79 | 98,21 | 98,21 |
| 11 | МБДОУ детский сад № 2 «Солнышко» | **460,97** | **460,97** | **460,97** | **34,79** | 9,00 | 8,93 | 8,71 | 8,14 | **56,90** | 7,90 | 8,93 | 7,86 | 9,07 | 8,79 | 7,93 | 6,43 | **153,57** | 77,14 | 76,43 | **215,71** | 65,71 | 74,29 | 75,71 |
| 12 | МБДОУ детский сад № 3 «Малышок» | **536,25** | **536,25** | **536,25** | **35,77** | 9,90 | 10,00 | 7,50 | 8,37 | **46,63** | 6,44 | 7,60 | 7,98 | 6,54 | 10,00 | 5,29 | 2,79 | **199,04** | 99,04 | 100,00 | **254,81** | 78,85 | 83,65 | 92,31 |
| 13 | МБДОУ детский сад № 4 «Ласточка» | **573,83** | **573,83** | **573,83** | **35,29** | 9,17 | 8,97 | 8,48 | 8,68 | **60,10** | 9,17 | 9,07 | 8,24 | 8,73 | 9,12 | 8,19 | 7,60 | **195,10** | 98,04 | 97,06 | **283,34** | 89,22 | 97,55 | 96,57 |
| 14 | МБДОУ «Барбинский детский сад» | **570,84** | **570,84** | **570,84** | **36,25** | 10,00 | 8,33 | 9,58 | 8,33 | **55,42** | 7,50 | 8,75 | 8,33 | 7,92 | 9,58 | 5,83 | 7,50 | **200,00** | 100,00 | 100,00 | **279,17** | 79,17 | 100,00 | 100,00 |
| 15 | МБДОУ Хабоцкий детский сад | **523,00** | **523,00** | **523,00** | **33,50** | 9,00 | 10,00 | 7,00 | 7,50 | **44,50** | 7,50 | 8,00 | 7,00 | 6,00 | 6,50 | 6,00 | 3,50 | **200,00** | 100,00 | 100,00 | **245,00** | 55,00 | 95,00 | 95,00 |
| 16 | МБОУ ДО «Краснохолмский РДДТ» | **483,60** | **483,60** | **483,60** | **28,41** | 7,91 | 8,00 | 6,60 | 5,90 | **45,02** | 7,22 | 4,57 | 7,66 | 7,97 | 7,81 | 4,86 | 4,93 | **178,44** | 90,34 | 88,10 | **231,73** | 64,83 | 84,31 | 82,59 |
| 17 | МБУ ДО «Краснохолмская ДЮСШ» | **506,91** | **506,91** | **506,91** | **34,64** | 8,92 | 8,87 | 8,51 | 8,35 | **55,26** | 8,74 | 8,40 | 8,45 | 8,09 | 8,17 | 7,94 | 5,46 | **171,91** | 88,40 | 83,51 | **245,10** | 75,00 | 82,73 | 87,37 |
| 18 | МБУ ДО ДШИ | **533,69** | **533,69** | **533,69** | **32,25** | 8,88 | 9,38 | 7,19 | 6,81 | **42,06** | 7,19 | 3,50 | 8,38 | 7,19 | 8,88 | 3,69 | 3,25 | **198,13** | 99,38 | 98,75 | **261,25** | 73,75 | 88,75 | 98,75 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**Методические рекомендации № 02-860 от 14.09.2016 г. по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

## 1. Общие положения

1.1. В соответствии с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон № 273) разработаны и утверждены приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 (далее – приказ № 1547) показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (далее – НОКО).

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа № 1547 в части порядка расчета показателей НОКО.

1.2. Определения, использованные в настоящих Методических рекомендациях:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании;

интервьюер – лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов;

генеральная совокупность – участники образовательного процесса (обучающиеся, их родители (законные представители));

выборочная совокупность (выборка) – часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;

репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;

объект исследования – организации, осуществляющие образовательную деятельность;

предмет исследования – качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации» (пункт 4 статьи 95.2).

1.3. Сбор данных по показателям НОКО осуществляется организациями-операторами методом анкетирования:

сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет (Приложение 3), заполненных организациями-операторами по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, а также другой опубликованной официальной информации[5];

сбор, обобщение и анализ информации, полученной организациями-операторами в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 4).

1.4. Информация о результатах НОКО размещается органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» на сайте bus.gov.ru.

1.5. Анализ результатов анкетирования рекомендуется проводить в 2 этапа:

на первом этапе выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организации;

на втором этапе проводится анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

## 2. Методика расчета

В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводится по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10, 5 показателей из 3-й и 4-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производится по данным анкет, одна из которых (Приложение 3) заполняется работником организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая (Приложение 4) собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет).

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в

[5] В соответствии с подпунктом 2 пункта 7 статьи 95.2 Закона № 273 организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций.

анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в Приложении 1 и Приложении 2.

По значению интегрального показателя определяется рейтинг организации внутри региона, по среднему значению интегрального показателя – оценка рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

## 2.1. Расчет интегрального значения показателя

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации – оператора, оценивается 11 первых показателей из 1 и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам).

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{\text{но_11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \,, \qquad (1)$$

*где*

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

$N_j$ – количество анкет,

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

$$X_m^{\text{ср_11}} = \left(X_m^{\text{но_11}} + X_m^{oo_11}\right)/2, \qquad (2)$$

*где*

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

$X_m^{oo_11}$ – значение *m-го* показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3 и 4 – й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производиться подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотноситься со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной

деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5}/N_J, \quad (3)$$

*где*

$N_{m,5}$ –количество анкет, в которых значение $m$ – *того* показателя равно или больше 5 баллов;

$N_J$ – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{\text{ср_5}} = D_m * 10. \quad (4)$$

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

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

*где*

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

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

## 2.2. Расчет среднего значения интегрального показателя

По данному показателю производиться оценка рейтинга региона. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на его территории) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

$$Y^{\text{ср инт}} = \sum_{k=1}^{R} Y_k^{\text{ср инт}}/R, \quad (6),$$ *где*

$R$ – число организаций, обследованных в регионе;

$Y_k^{\text{ср инт}}$ – среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя k-й организации, рассчитываемое по формуле:

$$Y_k^{\text{ср инт}} = Y_k^{\text{инт}}/16, \quad (7),$$ *где*

$Y_k^{\text{инт}}$ – значение интегрального показателя *k-й* организации, определенное по формуле (5).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг $Y_k^{\text{инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций, а среднее (нормированное) значение интегрального показателя $Y^{\text{ср инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации.

Приложение к методике 1

**Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 1**

(заполняется организацией-оператором по каждой образовательной организации)

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие сведений о деятельности организации | 1 |
| 2. | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления | 1 |
| 3. | Наличие документов об организации | 1 |
| 4. | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах | 2 |
| 5. | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации | 1 |
| 6. | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации | 2 |
| 7. | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

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

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие сведений о руководителе организации | 1 |
| 2. | Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные) | 1 |
| 3. | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации | 1 |
| 4. | Наличие контактных данных заместителей руководителя организации | 1 |
| 5. | Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации | 1 |
| 6. | Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации | 1 |
| 7. | Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации | 1 |
| 8. | Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации | 1 |

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 9. | Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах | 1 |
| 10. | Наименование направления подготовки и (или) специальности | 1 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, 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:

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией | 2 |
| в том числе: | | |
| 2. | по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия) | 2 |
| 3. | по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов) | 2 |
| 4. | с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса) | 2 |
| 5. | наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации) | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

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

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения | 2 |
| 2. | Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.) | 2 |
| 3. | Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан) | 3 |
| 4. | Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами) | 3 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

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

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)[6] (в сопоставимых показателях)

| № п/п | Позиция оценивания | Балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося) | 0 - ниже среднего по городу (региону)<br>1 - равно или выше среднего по городу (региону) |
| 2. | Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя) | |
| 3. | Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив) | |
| 4. | Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок) | |
| 5. | Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий) | 0 – нет в наличии, не обеспечены,<br>1 – есть в наличии, обеспечены |
| 6. | Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет | |
| 7. | Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.) | |
| 8. | Наличие электронных интерактивных лабораторий | |
| 9. | Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием | |
| 10. | Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям) | |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

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

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие спортивного зала | 2 |
| 2. | Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона) | 1 |
| 3. | Наличие тренажерного зала | 1 |
| 4. | Наличие бассейна | 1 |
| 5. | Наличие медицинского кабинета | 2 |
| 6. | Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.) | 1 |
| 7. | Наличие столовой на территории организации | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся) | 3 |
| 2. | Использование дистанционных образовательных технологий | 3 |
| 3. | Проведение психологических и социологических исследований, опросов | 2 |
| 4. | Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации) | 2 |

[6] Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

| | |
|---|---|
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие программ социально-педагогической направленности | 1 |
| 2. | Наличие программ технической направленности | 2 |
| 3. | Наличие программ физкультурно-спортивной направленности | 1 |
| 4. | Наличие программ художественной направленности | 1 |
| 5. | Наличие программ естественно-научной направленности | 2 |
| 6. | Наличие программ туристско-краеведческой направленности | 1 |
| 7. | Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации | 1 |
| 2. | Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) | 1 |
| 3. | Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень)) | 3 |
| 4. | Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году | 1 |
| 5. | Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный) | 3 |
| 6. | Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО | 1 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей),педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся) | 3 |
| 2. | Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся | 2 |
| 3. | Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий | 2 |
| 4. | Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве | 3 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

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

| № п/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
|---|---|---|
| 1. | Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья | 2 |
| 2. | Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов | 1 |
| 3. | Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования | 1 |
| 4. | Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование | 2 |
| 5. | Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь | 1 |
| 6. | Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.) | 1 |
| 7. | Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.) | 1 |
| 8. | Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья | 1 |
| **Итоговый максимальный балл** | | **10** |

Приложение к методике 2

**Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 2**
(размещается в открытом доступе в целях обследования мнения участниками образовательного процесса, заполняется респондентами)

| № п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание |
|---|---|---|---|
| **1** | **Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте** | | |
| **1.1** | **Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна |
| **1.2** | **Наличие сведений о педагогических работниках организации** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, но со значительными недостатками |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, размещена актуальная информация |
| **1.3** | **Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга |

| № п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание |
|---|---|---|---|
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации |
| **1.4** | **Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени |
| **2.** | **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | |
| **2.1** | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету |
| **2.2** | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся** | | |
| **Условия для охраны и укрепления здоровья:** | | | |

| № п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание |
|---|---|---|---|
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет) |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 2,5 | организация имеет только физкультурный зал |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 7,5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности |
| **Условия по организации питания обучающихся:** | | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет)) |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 2,5 | в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания |
| **2.3** | **Условия для индивидуальной работы с обучающимися** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **2.4** | **Наличие дополнительных образовательных программ** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | дополнительные образовательные программы не реализуются |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | реализуется 2 дополнительных образовательных программа |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | реализуются 3 дополнительные образовательные программы |

| № п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание |
|---|---|---|---|
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | реализуются более 3 дополнительных образовательных программ |
| **2.5** | **Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия для развития творческих способностей не предоставлены |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры) |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях |
| **2.6** | **Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно |
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
| **2.7** | **Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия полностью отсутствуют |
| | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны |

| № п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание |
|---|---|---|---|
| | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги |
| | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) |
| | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | условия полностью соответствуют потребностям |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников** | | |
| **3.1** | **Доброжелательность и вежливость работников** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
| | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
| | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
| | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **3.2** | **Компетентность работников** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
| | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
| | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
| | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **4** | **Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации** | | |
| **4.1** | **Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
| | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
| | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
| | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **4.2** | **Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
| | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
| | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
| | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |

| № п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание |
|---|---|---|---|
| **4.3** | **Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым** | | |
| | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
| | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
| | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
| | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

## Критерии для независимой оценки качества оказания услуг в образовательных учреждениях

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | Баллы (от 0 до 10) | наличие отзывов по телефону и электронной почте |
| II. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательнойдеятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | | |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | Баллы (от 0 до 10) | изучение мнения руководителя организации |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | Баллы (от 0 до 10) | изучение мнения руководителя организации |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | Баллы (от 0 до 10) | изучение мнения руководителя организации |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ | Баллы (от 0 до 10) | изучение мнения руководителя организации |

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

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

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

### Анкета для руководителей образовательных учреждений

Здравствуйте! Кафедра социологии и социальных технологи ТвГТУ по заказу Общественного Совета Краснохолмского района проводит в рамках проекта «Развитие в Тверской области системы независимой оценки качества предоставляемых образовательных услуг» социологическое исследование. Просим Вас ответить по каждому критерию о состоянии дел в Вашей организации на основании результатов материалов самообследования организации. Необходимо выделить подходящий вариант ответа (в кружок или подчеркнуть), подписать и поставить печать на бланк анкеты.

**2.1.[*] Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования образовательной организации**

2.1.1. Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на среднего одного учащегося) _____

2.2.2. Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя) _____

2.2.3. Обеспеченность мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив) _____

2.2.4. Обеспеченность интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок) _____

| | | Нет в наличии, не обеспечены | Есть в наличии, обеспечены |
|---|---|---|---|
| 2.2.5. | Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий) | 0 | 1 |
| 2.2.6. | Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет | 0 | 1 |
| 2.2.7. | Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии | 0 | 1 |

[*] Нумерация вопросов анкеты не порядковая, установлена по расчету показателей в соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей НОКО №02-860 от 14.09.2016. На качество обследования не порядковая нумерация не влияет.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | и физике, и др.) | | |
| 2.2.8. | Наличие электронных интерактивных лабораторий | 0 | 1 |
| 2.2.9. | Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием | 0 | 1 |
| 2.2.10. | Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям) | 0 | 1 |

**2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся** *(отметьте существующие условия)*

2 - Наличие спортивного зала

1 - Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)

1 - Наличие тренажерного зала

1 - Наличие бассейна

2 - Наличие медицинского кабинета

1 - Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)

2 - Наличие столовой на территории организации

**2.3.Условия для индивидуальной работы с обучающимися** *(отметьте существующие условия)*

3 - Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)

3 - Использование дистанционных образовательных технологий

2 - Проведение психологических и социологических исследований, опросов

2 - Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)

**2.4. Наличие дополнительных образовательных программ** *(отметьте существующие программы)*

1 - Наличие программ социально-педагогической направленности

2 - Наличие программ технической направленности

1 - Наличие программ физкультурно-спортивной направленности

1 - Наличие программ художественной направленности

2 - Наличие программ естественно-научной направленности

1 - Наличие программ туристско-краеведческой направленности

2 - Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ

**2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных**

**мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях** *(отметьте существующие возможности)*

| | критерий | Баллы |
|---|---|---|
| 2.5.1. | Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации | 1 – информация есть<br>0 – информации нет |
| 2.5.2. | Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) | 0 - менее 10%<br>1 - 10% и более |
| 2.5.3. | Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня | 1 - региональный,<br>1 - всероссийский,<br>1 - международный |
| 2.5.4. | Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших 1 участие в спортивных олимпиадах; соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных в отчетном году | 0 - менее 10%<br>1 - 10% и более |
| 2.5.5. | Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня | 1 - региональный,<br>1 - всероссийский,<br>1 - международный |
| 2.5.6. | Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО | 1 – мероприятия проводятся<br>0 - Мероприятия не проводятся |

**2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи**

3 - Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей),педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)

2 - Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся

2 - Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий

3 - Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве

**2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

2 - Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

1 - Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов

1 - Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования

2 - Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование

1 - Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимсянеобходимую техническую помощь

1 - Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)

1 - Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)

1 - Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья

Название организации _____

Должность _____ (  )

Подпись расшифровка

печать

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### Анкета для потребителей образовательных учреждений

Здравствуйте! Кафедра социологии и социальных технологи ТвГТУ по заказу Общественного Совета Краснохолмского района проводит в рамках проекта «Развитие в Тверской области системы независимой оценки качества предоставляемых образовательных услуг» социологическое исследование. Просим Вас ответить на несколько вопросов (обвести подходящий вариант ответа в кружок или подчеркнуть). Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь. Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.**

**1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

**1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

**1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

**1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

**2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

**2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации (***выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

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

**2.2.1. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);

2,5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);

5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));

7,5 - отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности)

**2.2.2. Условия по организации питания обучающихся** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));

2,5 - отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

**2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

**2.4 Наличие дополнительных образовательных программ** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительные образовательные программы);

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

**2.5 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

**2.6 Наличие возможности оказании психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

**2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов** *(выберите один из вариантов ответа)*

0 - неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);

2,5 - плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны);

5 - удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);

7,5 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);

10 - отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

| Критерий оценки | Неудов-летвори-тельно, не устраи-вает | удовлет ворител ьно | в целом хорошо, но есть недостат-ки | Пол-ностью устраи-вает |
|---|---|---|---|---|
| **3.1 Доброжелательность и вежливость работников** | 0 | 5 | 7,5 | 10 |
| **3.2 Компетентность работников** | 0 | 5 | 7,5 | 10 |
| **4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации** | 0 | 5 | 7,5 | 10 |
| **4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг** | 0 | 5 | 7,5 | 10 |
| **4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым** | 0 | 5 | 7,5 | 10 |

***Название образовательного учреждения*_____**

*СПАСИБО!*

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5**

# Бланк контент-анализа сайтов образовательных учреждений

| Наименование показателя | Наименование информационного объекта (требования) | Максимальный балл | Реальный балл | Итоговый балл по показателю |
|---|---|---|---|---|
| Полнота и актуальность информации об организации, ее деятельности + в то числе на сайте www.bus.gov.ru (для гос. организаций) | Наличие сведений о деятельности организации (дата создания, учредители, адрес, режим работы, контактные телефоны, адрес электронной почты) | 0,5 | | **0** |
| | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления | 0,5 | | |
| | Наличие документов об организации<br>1. (копий:<br>а) устава образовательной организации;<br>б) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);<br>в) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);<br>г) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, )<br>д) правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;),<br>2. отчета о результатах самообследования,<br>3. документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;<br>4. решения учредителя о назначении руководителя учреждения; | 0,5 | | |
| | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах (указание предметов, курсов, дисциплин, практик, численности обучающихся на бюджетной и договорной основе, языках образования, федеральных государственных образовательных стандартах) | 1 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации (о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года) | 0,5 | | |
| | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии) | 1 | | |
| | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг, о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, по профессии, специальности, направлению подготовки, трудоустройстве выпускников | 1 | | |
| | Адрес учреждения на сайте bus.gov.ru | 1 | | |
| | ФИО директора на сайте bus.gov.ru | 1 | | |
| | контактный телефон, адрес электронной почты на сайте bus.gov.ru | 1 | | |
| | Услуги и работы на сайте bus.gov.ru | 1 | | |
| | независимая оценка на сайте bus.gov.ru | 1 | | |
| официальном сайте сведений о педагогических | Наличие сведений о руководителе организации | 1 | | **0** |
| | Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контакты) | 1 | | |
| | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации | 1 | | |
| | Наличие контактных данных заместителей руководителя организации | 1 | | |
| | Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации | 1 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации | 1 | | |
| | Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации | 1 | | |
| | Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации, стаже работы | 1 | | |
| | Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах | 1 | | |
| | Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогического работника | 1 | | |
| Доступность взаимодействия с получателем образовательных | Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией | 2 | | **0** |
| | по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия) | 2 | | |
| | по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов) | 2 | | |
| | с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса) | 2 | | |
| | Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами) | 2 | | |
| Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан | наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения | 2 | | **0** |
| | наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.) | 2 | | |
| | наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан) | 3 | | |
| | наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами) | 3 | | |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

# СРЕДНИЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО КРАСНОХОЛМСКОМУ РАЙОНУ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ[7]

Министерство
образования и науки
Российской Федерации
Министерство образования
Тверской области
**Районный
отдел образования
администрации
Краснохолмского
района**
171660 г. Красный Холм
ул. Калинина, 47
тел/факс: (8237) 22-425, 22-247
E-mail: krhroo@yandex.ru
19.07.2017 г. № 330

ГБОУ ВПО ТГТУ
Э.М.Мамедовой

**Усредненные показатели в соответствии с пунктом договора 6. по Краснохолмскому району**

| | 6.1. обеспеченность учащихся/воспитанников компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося) | 6.2. обеспеченность учителей/воспитателей/преподавателей компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учителя) | 6.3. обеспеченность образовательных организаций мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив) | 6.4. обеспеченность образовательных организаций интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок на учебный коллектив) |
|---|---|---|---|---|
| МБДОУ (сады) | 0,045 | 0,41 | 0,67 | 0 |
| МБОУ (школы) | 0,21 | 2 | 7 | 4,11 |
| дополнительное образование | 0,01 | 0,21 | 0,5 | 0 |

Заместитель заведующей РОО Л.В.Кузнецова

Иванова Н.В.
8-48237-22-523

[7] Информация предоставлена Районным отделом образования администрации Краснохолмского района Тверской области согласно договору на основании результатов само обследования.