

Содержание

Введение	5
1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности	6
2. Методика исследования	10
2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, выборка исследования и методика отбора респондентов	10
2.2. Инструментарий анализа полноты и качества заполнения сайтов в сети Интернет	19
2.3 Методика расчета	27
2.3.1. Расчет интегрального значения показателя	28
2.3.2. Расчет среднего значения интегрального показателя	29
3. Значение и анализ исследуемых общих показателей образовательной деятельности муниципальной образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность, расположенной на территории г. Бор Нижегородской области	31
4. Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальной организации, осуществляющей образовательную деятельность, расположенной на территории г. Бор Нижегородской области	35
4.1. «Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»	35
4.1.1. Критерий 1.1. «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»	35
4.1.2 Критерий 1.2. «Наличие сведений о педагогических работниках организации»	36
4.1.3 Критерий 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 »	36

4.1.4 Критерий 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)»	37
4.2 Результаты НОКО по разделу 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».....	39
4.2.1. Критерий 2.1. «Материально-техническое и информационное обеспечение организации»	39
4.2.2. Критерий 2.2. «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»	39
4.2.3. Критерий 2.3. «Условия для индивидуальной работы с обучающимися»	40
4.2.5 Критерий 2.5. «Оценка респондентами наличия возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе на всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе официальных спортивных мероприятиях, и в других массовых мероприятиях»	42
4.2.6 Критерий 2.6. «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся лицам»	43
4.2.7 Критерий 2.7. «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»	44
4.3. Результаты НОКО по разделу 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных учреждений»	45
4.3.1 Критерий 3.1. «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений»	45
4.3.2 Критерий 3.2. «Оценка родителями компетентности работников образования»	46
4.4. Результаты НОКО по разделу 4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»	46
4.4.1 Критерий 4.1. «Удовлетворенность родителей материально-техническим обеспечением организации».....	46
4.4.2 Критерий 4.2. «Удовлетворенность родителей качеством предоставляемых образовательных услуг».	46
4.4.3 Критерий 4.3. «Готовность родителей рекомендовать школы родственникам, знакомым»	47

5. Интегральный показатель независимой оценки качества образовательной деятельности Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области	48
6. Основные выводы и рекомендации по результатам НОКО Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области.....	49
Приложение 1	51
Приложение 2	52
Приложение 3	56
Приложение 4	66

Введение

Независимая оценка качества образовательной деятельности государственных и муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории г. Бор Нижегородской области - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию";

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 декабря 2014 г. № 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих

общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность";

- Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 г. № 02-860.

1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности

Основной целью независимой оценки качества образования (НОКО) является определение уровня удовлетворенности учеников, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность на территории г. Бор Нижегородской области.

2. Организация и проведение оценки полноты и актуальности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

3. Оценка наличия сведений о педагогических работниках организации.

4. Оценка доступности 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.

5. Оценка доступности 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).

6. Оценка материально-технического и информационного обеспечения организации, условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, условий для индивидуальной работы с обучающимися лицами, наличия дополнительных образовательных программ.

7. Оценка наличия и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся лиц, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях.

8. Оценка наличия возможности оказания обучающимся лицам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

9. Оценка наличия условий организации, для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

10. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников.

11. Оценка удовлетворенности участников образовательного процесса качеством оказания услуг.

12. Оценка готовности родителей рекомендовать образовательную организацию родственникам, знакомым.

13. Расчет интегральных показателей качества образовательной деятельности образовательной организации г. Бор Нижегородской области.

14. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, расположенной на территории г. Бор Нижегородской области.

Объект исследования – организация, осуществляющая образовательную деятельность в 2018 году, расположенная на территории г. Бор Нижегородской области.

Предмет исследования - независимая оценка качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность на территории г. Бор Нижегородской области в 2018 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур с 24 сентября по 01 октября 2018 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки образовательных учреждений;
- разработана анкета;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адреса сайта оцениваемой организации, осуществляющей образовательную деятельность;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательной организации.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- проведения опросов респондентов;
- исследования отчетов экспертов осуществляющих контент-анализ сайта.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен:

- информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями;

Итак, в настоящем отчете представлен анализ информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством образования и науки Российской Федерации. А именно,

- 1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательный процесс; доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- 2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности образовательного учреждения.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества деятельности общеобразовательной организации, определили структуру отчета, который состоит из введения, 5 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

2. Методика исследования

2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, выборка исследования и методика отбора респондентов

Инструментарий опроса. Опрос обучающихся, родителей (законных представителей обучающихся) образовательной организации г. Бор Нижегородской области проведен по анкете, разработанной Департаментом стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации. Вопросы анкеты объединены в 4 раздела (табл.2.1).

Таблица 2.1 Разделы инструментария опроса, показатели и шкалы оценивания

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) 2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна) 3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна) 4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна) 5. отлично, полностью удовлетворен (информация

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна)</p> <p>6. не обращался, не знаю адрес сайта (при расчете баллов этот вариант ответа приравняли к неудовлетворительно, не устраивает, информация отсутствует)</p>
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация)</p>
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	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);</p> <p>5. 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).</p>
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)	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений в ходе рассмотрения обращения граждан);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).</p>
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету).</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	<p>1. неудовлетворительно; не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);</p> <p>2. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);</p> <p>3. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));</p> <p>4. отлично, полностью удовлетворена;</p> <p>5. организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности.</p>
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - отсутствует столовая, буфет);</p> <p>2. отлично, полностью удовлетворен (а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)</p>
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения,</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>без доступа в интернет);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);</p> <p>4. 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);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен (а).</p>
2.5	<p>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</p>	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительные образовательные программы);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).</p>
2.6	<p>Наличие возможности оказания</p>	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает;(условия</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
	психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	<p>для развития творческих способностей не предоставлены);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных - олимпиады, выставки, смотры);</p> <p>4. 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);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).</p>
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);</p> <p>2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>4. в целом хороша, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));</p> <p>5. отлична, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))</p>
2.8	2.8. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	<p>1. неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);</p> <p>2. 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);</p> <p>3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие; услуги);</p> <p>4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);</p> <p>5. отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	
3.1	Доброжелательность и вежливость работников	1. неудовлетворительно, не устраивает; 2. удовлетворительно; 3. в целом хорошо, но есть недостатки; 4. полностью устраивает.
3.2	Компетентность работников	1. неудовлетворительно, не устраивает; 2. удовлетворительно; 3. в целом хорошо, но есть недостатки; 4. полностью устраивает
4	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации	
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	1. неудовлетворительно, не устраивает; 2. удовлетворительно, 3. в целом хорошо, но есть недостатки 4. полностью устраивает
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	1. неудовлетворительно, не устраивает; 2. удовлетворительно; 3. в целом хорошо, но есть недостатки; 4. полностью устраивает.
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. неудовлетворительно, не устраивает; 2. удовлетворительно 3. в целом хорошо, но есть недостатки; 4. полностью устраивает.

Выборка. Генеральная совокупность учащихся, обучающихся в организации, осуществляющей образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 30 респондентов.

2.2. Инструментарий анализа полноты и качества заполнения сайтов в сети Интернет

Для анализа полноты и качества заполнения сайта образовательной организаций г. Бор Нижегородской области использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.2)

Таблица 2.2 Показатели и оценочные шкалы независимой оценки качества образовательной деятельности

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	1.1.1. Наличие сведений о деятельности организации; 1.1.2. Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления; 1.1.3. Наличие документов об организации; 1.1.4. Наличие сведений о реализуемых образовательных программах; 1.1.5. Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации; 1.1.6. Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации; 1.1.7. Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучении, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках	1.2.1. Наличие сведений о руководителе организации;

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
	организации	<p>1.2.2. Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее контактные данные);</p> <p>1.2.3. Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации;</p> <p>1.2.4. Наличие контактных данных заместителей руководителя организации;</p> <p>1.2.5. Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;</p> <p>1.2.6. Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации;</p> <p>1.2.7. Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;</p> <p>1.2.8. Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;</p> <p>1.2.9. Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах</p> <p>1.2.10. Наименование направления подготовки и (или) специальности.</p>
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	<p>1.3.1. Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией;</p> <p>в том числе:</p> <p>1.3.2. по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);</p> <p>1.3.3. по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>1.3.4. с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);</p> <p>1.3.5. наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельности образовательной организации, электронный сервис для оп-Ііне взаимодействия руководителями и педагогическими работниками образовательной организации).</p>
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)	<p>1.4.1. Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о коде его рассмотрения;</p> <p>1.4.2. Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);</p> <p>1.4.3. Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);</p> <p>1.4.4. Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).</p>
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1	Материально-техническое и	2.1.1. Обеспеченность учащихся компьютерами

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
	информационное обеспечение организации	<p>(количество компьютеров в расчете на одного учащегося);</p> <p>2.1.2. Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);</p> <p>2.1.3 Обеспеченность мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);</p> <p>2.1.4 Обеспеченность интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).</p> <p>2.1.5. Наличие лабораторий и 1 или мастерских (объекты для проведения практических занятий)</p> <p>2.1.6. Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;</p> <p>2.1.7. Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты, оборудованные лабораторным оборудованием, учебные кабинеты по химии и физике, и др.);</p> <p>2.1.8. Наличие электронных интерактивных лабораторий;</p> <p>2.1.9. Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;</p> <p>2.1.10. Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).</p>
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления	<p>2.2.1. Наличие спортивного зала;</p> <p>2.2.2. Наличие оборудованной спортивной</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
	здоровья, организации питания обучающихся	<p>площадки (стадиона);</p> <p>2.2.3. Наличие тренажерного зала;</p> <p>2.2.4. Наличие бассейна;</p> <p>2.2.5. Наличие медицинского кабинета;</p> <p>2.2.6. Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);</p> <p>2.2.7. Наличие столовой на территории организации.</p>
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	<p>2.3.1. Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);</p> <p>2.3.2. Использование дистанционных образовательных технологий;</p> <p>2.3.3. Проведение психологических и социологических исследований, опросов;</p> <p>2.3.4. Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).</p>
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	<p>2.4.1. Наличие программ социально-педагогической направленности;</p> <p>2.4.2. Наличие программ технической направленности;</p> <p>2.4.3. Наличие программ физкультурно-спортивной направленности;</p> <p>2.4.4. Наличие программ художественной направленности;</p> <p>2.4.5. Наличие программ естественно, научной</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		направленности; 2.4.6. Наличие программ туристско-краеведческой направленности; 2.4.7. 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	2.5.1. Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе на всероссийских и международных), проводимых при участии организации; 2.5.2. 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); 2.5.3. 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)); 2.5.4. 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; 2.5.5. Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный); 2.5.6. Проведение мероприятий по сдаче норм

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		ГТО.
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	<p>2.6.1. Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);</p> <p>2.6.2. Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися лицами, логопедической помощи обучающимся;</p> <p>2.6.3. Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;</p> <p>2.6.4. Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся лицам в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.</p>
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	<p>2.7.1. Наличие обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>2.7.2. Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;</p> <p>2.7.3. Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;</p> <p>2.7.4. Предоставление обучающимся лицам с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;</p> <p>2.7.5. Предоставление услуг ассистента</p>

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		<p>(помощника), оказывающего обучающимся лицам необходимую техническую помощь;</p> <p>2.7.6. 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.)</p> <p>2.7.7. 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.);</p> <p>2.7.8. Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся лицам с ограниченными возможностями здоровья</p>

Важность исследования материалов сайта образовательной организации обусловлена тем, что составной частью независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать

взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

2.3 Методика расчета

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 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 2) 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 анкете. Соответствие "значение балла - вариант ответа" по всем 16 показателям приведены в Приложении 3 и Приложении 4.

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

2.3.1. 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

$$X_m^{no-11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, (1)$$

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:

$$X_m^{cp-11} = (X_m^{no-11} + X_m^{oo-11}) / 2, (2)$$

где

X_m^{no-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 производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится 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:

$$D_m = N_{m,5}/N_j, (3)$$

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:

$$X_m^{cp-5} = D_m * 10. (4)$$

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

$$Y_k^{int} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{cp-11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{cp-5}, (5)$$

где

X_m^{cp-11} и X_m^{cp-5} – значения m -го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

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

2.3.2. Расчет среднего значения интегрального показателя

По данному показателю производится 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:

$$Y^{cp\ intt} = \sum_{k=1}^R Y_k^{cp\ intt} / R, (6)$$

где

R – число организаций, обследованных в регионе;

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

$$Y_k^{cp\ intt} = Y_k^{intt} / 16, (7)$$

где

Y_k^{intt} – значение интегрального показателя k -й организации, определенное по формуле (5).

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

3. Значение и анализ исследуемых общих показателей образовательной деятельности муниципальной образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность, расположенной на территории г. Бор Нижегородской области

Необходимость анализа общих показателей образовательной деятельности организаций обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по четырем основным группам показателей продемонстрировал следующее.

По первому показателю «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 36,3 балла из 40 возможных. Баллы по первому показателю «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте» независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальной организаций, оказывающей образовательные услуги на территории г. Бор Нижегородской области представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1. Баллы по показателю «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области	36,3	40,0

По второму показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» независимой оценки качества образовательной деятельности Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 43,9 из 70 возможных.

Баллы по второму показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальной организации, оказывающей образовательные услуги на территории г. Бор Нижегородской области представлен в Таблице 3.2.

Таблица 3.2 Баллы по показателю «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области	43,9	70

По третьему показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 20 баллов из 20 возможных.

Данный показатель оценивался только исходя из опроса респондентов. Таким образом можно заключить, что 100 % потребителей, которым

оказывает услуги Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников.

Баллы по третьему показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальной организации, оказывающей образовательные услуги на территории г. Бор Нижегородской области представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 Баллы по показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области	20	20

По четвертому показателю «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 30 баллов из 30 возможных.

Данный показатель оценивался только исходя из опроса респондентов. Таким образом можно заключить, что 100 % потребителей, которым оказывает услуги Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной

помощи" городского округа город Бор Нижегородской области полностью удовлетворены качеством образовательной деятельности организации.

Баллы по четвертому показателю «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации» независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальной организации, оказывающей образовательные услуги на территории г. Бор Нижегородской области представлен в Таблице 3.4

Таблица 3.4 Баллы по показателю «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области	30	30

4. Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальной организации, осуществляющей образовательную деятельность, расположенной на территории г. Бор Нижегородской области

4.1. «Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

4.1.1. Критерий 1.1. «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»

К числу из основных направлений реформы образования, относится обеспечение открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации. Важным механизмом решения данной задачи является создание официального сайта образовательной организации и обеспечения своевременности его наполнения. Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 29 мая 2014 г. N 785 г. были утверждены основные требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации. В соответствии с данным приказом все образовательные организации должны разработать и использовать в текущей деятельности сайт в сети «Интернет».

Обследование сайта Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области показало, что данный раздел сайта содержит необходимую и актуальную информацию об образовательной организации.

4.1.2 Критерий 1.2. «Наличие сведений о педагогических работниках организации»

Одним из важнейших критериев, определяющих уровень информационной открытости образовательной организации, является открытость и доступность руководства и педагогического состава для взаимодействия с учащимися, с их родителями, представителями вышестоящих организаций и т.д. Анализ показал что, на сайте организации не представлены данные о преподаваемых педагогическими работниками организации дисциплинах. Сведения о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации представлены частично. Подраздел "Направление подготовки и (или) специальности" не открывается.

4.1.3 Критерий 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 »

В современных условиях, когда многие родители слабо осведомлены о специфике учебно-методической и учебно-воспитательной деятельности образовательных организаций формирование каналов обратной связи с руководством образовательных организаций, педагогическим составом становится насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи как образовательная организация, так и семья должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии, сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем, изучении ребенка, раскрытии его потенциала.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями образовательной организации можно сказать, что в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области созданы и функционируют электронные

сервисы (электронная форма для обращений участников образовательного процесса), электронная почта, указаны телефоны для связи.

Вторая составляющая оценки критерия 1.3. «Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации» основана на результатах опроса обучающихся, родителей и законных представителей учеников.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах образовательных организаций и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей можно констатировать, что по третьему критерию «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» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 9,3 балла из 10 возможных.

4.1.4 Критерий 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) »

В настоящее время государство прилагает большие усилия, направленные на законодательное регулирование процесса рассмотрения обращения граждан, в том числе родителей в образовательные учреждения.

Рассмотрение обращений граждан в ОО регламентируется различными нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. и т.д.

В соответствии с нормативными документами родители имеют право вносить устные и письменные предложения, критиковать недостатки в работе ОО, обращаться с заявлениями, обжаловать действия должностных лиц и т.д. Для соблюдения прозрачности действий должностных лиц каждое образовательное учреждение должно предоставлять возможность для получения сведений о порядке и ходе рассмотрения обращений.

При анализе доступности сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан выявлено, что у Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области имеется ранжированная информация об обращениях граждан (жалобы, обращения, предложения и т.п.).

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайте образовательной организации и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что по четвертому критерию «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)» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 9 из 10 возможных баллов.

4.2 Результаты НОКО по разделу 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

4.2.1. Критерий 2.1. «Материально-техническое и информационное обеспечение организации»

Оценка данного показателя осуществлялась на основе материалов, представленных на сайте организации в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательного процесса». Как показали результаты проведенной работы, на сайте образовательной организации представлены данные по разделу «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайте образовательной организации и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что по пятому критерию «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 7 из 10 возможных баллов.

4.2.2. Критерий 2.2. «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области имеет возможности для сохранения и поддержания здоровья обучающихся. Однако, возможно, из-за специфики образовательной организации в ней отсутствуют: спортивный зал, спортивная площадка, тренажерный зал, бассейн.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайте образовательной организации и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей можно констатировать,

что по шестому критерию «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 1,2 из 10 возможных баллов.

4.2.3. Критерий 2.3. «Условия для индивидуальной работы с обучающимися»

Традиционно, основной функцией образовательного учреждения является обучение и воспитание всесторонне развитой гармоничной личности, умеющей адаптироваться в обществе, реализовать себя, быть социально успешной в окружающем мире. Во время обучения создаются условия для развития личности ребёнка в соответствии с его индивидуальными особенностями, формирования познавательной активности, коммуникативных навыков.

По результатам анализа информации, представленной на сайте Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области организована кружковая деятельность, созданы условия для работы творческих коллективов, дискуссионных клубов, объединений коррекционной направленности и т.п.

Сведения о наличии в штате организации психолога, учителя-дефектолога, учителя-логопеда, педагога-психолога для оказания психолого-педагогической помощи и проведения психологических исследований, опросов также представлены на сайте.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайте образовательной организации и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей, можно констатировать, что по седьмому критерию «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» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 8,4 из 10 возможных баллов.

4.2.4. Критерий 2.4. «Наличие дополнительных образовательных программ»

В современных условиях дополнительные программы играют большую роль в раскрытии природных способностей ребенка, формировании его личности и профессионального самоопределения.

В Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области реализуются дополнительные общеразвивающие программы, коррекционно-развивающие программы.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайте образовательной организации и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей можно констатировать, что по восьмому критерию «Наличие дополнительных образовательных программ» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 7 из 10 возможных баллов.

Таблица 4.2.4 Баллы по критерию «Наличие дополнительных образовательных программ»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области	7,0	10

4.2.5 Критерий 2.5. «Оценка респондентами наличия возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе на всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе официальных спортивных мероприятиях, и в других массовых мероприятиях»

Участие обучающихся в олимпиадах, конкурсах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях и других массовых мероприятиях способствует развитию их инициативы и творческих способностей.

По мнению опрошенных обучающихся, родителей и законных представителей в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области не достаточны условия для развития творческих возможностей детей. Возможно это обусловлено спецификой деятельности образовательной организации.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайте образовательной организации и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей можно констатировать, что максимальный балл по девятому критерию «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» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 2,3 из 10 возможных баллов.

Таблица 4.2.5 Баллы по критерию «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»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области	2,3	10

4.2.6 Критерий 2.6. «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся лицам»

Обеспечение равных возможностей обучения в образовательных учреждениях всем категориям детей, обуславливает необходимость создания условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся лицам.

Судя по материалам сайта образовательной организации, можно заявить, что информация об указанных видах помощи представлена полно.

Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, реабилитационной помощи в образовательном учреждении определяет качество и комфортность условий осуществления образовательного процесса.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайте образовательной организации и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей можно констатировать, что по десятому критерию «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся лицам» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 9,5 из 10 возможных баллов. Это высокий показатель.

4.2.7 Критерий 2.7. «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»

Доступность образования для всех, в том числе и для детей с ограниченными возможностями здоровья в современном обществе должно быть не исключением из правил, а естественным явлением. В настоящее время постепенно мы приходим к пониманию, что инвалиды должны и могут быть вовлечены в социум. Для них должны быть сформированы условия, обеспечивающие им доступ к образованию, доступ к полноценной, насыщенной жизни.

По результатам информации, представленной на сайте образовательной организации, условий для обеспечения равного доступа к образованию всем группам лиц, вне зависимости от физических возможностей в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи"

городского округа город Бор Нижегородской области созданы достаточно полно.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайте образовательной организации и полученной в результате опроса обучающихся, родителей, законных представителей можно констатировать, что по одиннадцатому критерию «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области набрало 8,5 из 10 возможных баллов.

Таблица 4.2.7 Баллы по критерию «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области	8,5	10

4.3. Результаты НОКО по разделу 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных учреждений»

4.3.1 Критерий 3.1. «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений»

Доброжелательность и вежливость работников образовательных учреждений, создавая приятную ауру для успешного общения, оказывают

серьезное влияние на формирование общественного мнения о деятельности соответствующих образовательных организаций.

Данный критерий «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений» был оценен респондентами Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области высоко (10 из 10 возможных баллов).

4.3.2 Критерий 3.2. «Оценка родителями компетентности работников образования»

Данный критерий «Компетентность работников» был оценен респондентами Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области высоко (10 из 10 возможных баллов).

4.4. Результаты НОКО по разделу 4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»

4.4.1 Критерий 4.1. «Удовлетворенность родителей материально-техническим обеспечением организации»

Данный критерий «Удовлетворенность родителей материально-техническим обеспечением организации» был оценен респондентами Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области высоко (10 из 10 возможных баллов).

4.4.2 Критерий 4.2. «Удовлетворенность родителей качеством предоставляемых образовательных услуг».

Качество образовательных услуг в основном рассматривается как качество профессиональной деятельности педагога. В настоящее время,

когда как коллективы образовательных учреждений, так и педагоги во многом самостоятельны в выборе форм, средств и методов обучения в пределах, определённых законами РФ, все более актуальным становится вопрос о контроле качества услуг, предоставляемыми учреждениями образовательной деятельности. Это важно как для формирования глубоких знаний у обучающихся лиц, так и для принятия управленческих решений, направленных на устранение проблемных ситуаций.

К числу ведущих технологий контроля качества профессиональной деятельности относится независимая оценка родителями качества образовательных услуг. Именно благодаря независимой оценке качества образовательных услуг можно контролировать качество непосредственного результата учебного процесса, во многом зависящего не только от учебно-методического обеспечения, материально-технической базы образовательного учреждения, интеллектуального потенциала учащихся, но и от уровня квалификации преподавателей.

Данный критерий «Удовлетворенность родителей качеством предоставляемых образовательных услуг» был оценен респондентами Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области высоко (10 из 10 возможных баллов).

4.4.3 Критерий 4.3. «Готовность родителей рекомендовать школы родственникам, знакомым»

Данный критерий «Готовность родителей рекомендовать школы родственникам, знакомым» был оценен респондентами Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области высоко (10 из 10 возможных баллов).

5. Интегральный показатель независимой оценки качества образовательной деятельности Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области

Таблица 5.1. Значение интегрального показателя независимой оценки качества образовательной деятельности Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области

№ п/п	Оцениваемый показатель	Балл
1.	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	36,3
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	43,9
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	20
4.	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации	30
Интегральный показатель		130,2

6. Основные выводы и рекомендации по результатам НОКО Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области

1. Образовательной организации необходимо разместить на сайте всю необходимую информацию о педагогических работниках. На сайте организации не представлены данные о преподаваемых педагогическими работниками организации дисциплинах. Сведения о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации представлены частично. Подраздел "Направление подготовки и (или) специальности" не открывается.

2. Провести самообследование и разместить информацию о его результатах на сайте.

3. Проверить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

4. Разместить на сайте информацию о возможностях 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.

5. Формировать у обучающихся и их родителей (законных представителей) потребность в использовании сайта образовательной организации как полноценного источника информации о ее деятельности, путем внедрения электронного журнала, развития дистанционного обучения, размещения актуальной информации о проводимых олимпиадах, конкурсах, мероприятиях, расписания уроков, кружков, секций и т.п.

6. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательной деятельности.

7. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

Основными направлениями улучшения интегральных показателей являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций;
- повышение комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа образовательных организаций;
- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайте образовательной организации.

Образовательной организации следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

Приложение 1

Перечень

муниципальных образовательных организаций осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории г. Бор Нижегородской области, в отношении которых проводится сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности

№ п/п	Наименование организации
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области

Приложение 2

Анкета.

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.

Обведите кружком выбранный вариант ответа, например вот так **②**

1. Ваша организация: _____

Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

2. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

3. Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

4. 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:

1. неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
5. 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).

5. 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:

1. неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

6. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

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

7.1 Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
2. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
3. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
4. отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности)
5. затрудняюсь ответить

7.2 Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
2. отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)
3. затрудняюсь ответить

8. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
4. 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);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) .

9. Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

10. 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:

1. неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
4. 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);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

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

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)).

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

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
2. 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);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
5. отлично, полностью удовлетворен (а) (условия полностью соответствуют потребностям).

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

13. Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает;
2. удовлетворительно;
3. в целом хорошо, но есть недостатки;
4. полностью устраивает.

14. Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|--|
| 1. неудовлетворительно, не устраивает; | 3. в целом хорошо, но есть недостатки; |
| 2. удовлетворительно; | 4. полностью устраивает. |

Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

15. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. неудовлетворительно, не устраивает; | 3. в целом хорошо, но есть недостатки |
| 2. удовлетворительно; | 4. полностью устраивает |

16. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|--|
| 1. неудовлетворительно, не устраивает; | 3. в целом хорошо, но есть недостатки; |
| 2. удовлетворительно; | 4. полностью устраивает. |

17. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. неудовлетворительно, не устраивает; | 4. полностью устраивает. |
| 2. удовлетворительно; | |
| 3. в целом хорошо, но есть недостатки; | |

18) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения?

19) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Приложение 3

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты

(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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	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
	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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
			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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	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:			
	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	0	необходимые условия не созданы - (отсутствует

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	устраивает		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	2,5	реализуется всего 1 дополнительная

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	минимальным требованиям		образовательная программа
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	реализуется 2 дополнительных образовательных программы
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	реализуются 3 дополнительные образовательные программы
	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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
			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	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	недостатки		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)
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
			недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)

Приложение 4

Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи" городского округа город Бор Нижегородской области

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

Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте	1.	Наличие сведений о деятельности организации	1	1
	2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1	1
	3.	Наличие документов об организации	1	1
	4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2	2
	5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1	1
	6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2	2
	7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2	2

организации в сети «Интернет»:	Итоговый балл		10	10
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие сведений о руководителе организации	1	1
	2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1	1
	3.	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1	1
	4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1	1
	5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1	1
	6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1	1
	7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1	1
	8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1	0
	9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1	0
	10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1	0
Итоговый балл			10	7

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	балл за позицию
	1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2	2
		в том числе:		
	2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2	2
	3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2	2
	4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2	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	2
	Итоговый балл		10	10
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
	1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2	2
	2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2	2

граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3	3
	4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3	3
	Итоговый балл		10	10
	Итого по разделу 1		40	37

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

Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	Балл за позицию
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) (в сопоставимых показателях)	1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	1	0
	2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	1	1
	3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)	1	1
	4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)	1	0
	5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	1	0
	6.	Наличие современной библиотеки-медiateки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	1	0
	7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)	1	1
	8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий	1	0
	9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	1	0
	10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий	1	1

Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	Балл за позицию
		(электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)		
		Итоговый балл	10	4
Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	1.	Наличие спортивного зала	2	0
	2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1	0
	3.	Наличие тренажерного зала	1	0
	4.	Наличие бассейна	1	0
	5.	Наличие медицинского кабинета	2	1
	6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1	1
	7.	Наличие столовой на территории организации	2	0
			Итоговый балл	10
Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	3	3

	2.	Использование дистанционных образовательных технологий	3	0
	3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	2	2
	4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	2	2
	Итоговый балл		10	7
Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1	1
	2.	Наличие программ технической направленности	2	0
	3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1	0
	4.	Наличие программ художественной направленности	1	1
	5.	Наличие программ естественно -научной направленности	2	0
	6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1	0
	7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2	2
	Итоговый балл		10	4
Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
2.5. Наличие возможности	1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и	1	0

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:		международных), проводимых при участии организации		
	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	0
	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	0
	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	0
	5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3	0
	6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1	0
	Итоговый балл			10
Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
2.6. Наличие возможности		Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей),	3	3

оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи		педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)		
	2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2	2
	3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2	2
	4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3	3
	Итоговый балл		10	10
Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2	2
	2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1	1
	3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1	1
	4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2	0
	5.	Предоставление услуг ассистента (помощника),	1	1

Показатель	№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	балл за позицию
		оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь		
	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	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	1
	8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1	1
	Итоговый балл		10	8
	Итого баллов		110	72

Интегральный показатель независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность

№ п/п	Оцениваемый показатель	Балл
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	9,7
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	8,3
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	9,3
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)	9
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	7
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	1,2
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	8,4

№ п/п	Оцениваемый показатель	Балл
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	7
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	2,3
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	9,5
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	8,5
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	
3.1	Доброжелательность и вежливость работников	10
3.2	Компетентность работников	10
4	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации	
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	10

№ п/п	Оцениваемый показатель	Балл
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	10
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	10
Интегральный показатель		130,2