

4. Провести с родителями дополнительную работу по согласованию образовательного результата учреждения, разъяснить, что результат может быть получен и качественно улучшен за счет внедрения в образовательный процесс дополнительных образовательных программ, которые разрабатываются под «заказ» родителей воспитанников. Разработать программу последовательного внедрения спектра дополнительных образовательных услуг, привлекая ресурс муниципальной системы образования, учреждения культуры города и представителей родительской общественности.
5. Активнее привлекать родителей воспитанников к реализации процесса развития детей в ходе образовательной деятельности, предусмотреть различные формы организации детско-родительской совместности на содержании актуальном для потребителей образовательных услуг.
6. Рассмотреть и реализовать возможности привлечения дополнительных финансовых средств для обеспечения доступа детей с ОВЗ в образовательную организацию.
7. Процедуру распределения стимулирующих выплат сделать более прозрачной и согласованной.

Директор МКУ «Центр образования»



Койнова Т.Н.

Расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

$$Y_k^{\text{итог}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{сп-11}} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{сп-5}}, \quad (5) \text{ где}$$

$X_m^{\text{сп-11}}$ и $X_m^{\text{сп-5}}$ - значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

В результате вышеуказанных расчетов было получено следующее значение интегрального показателя: **7,8**

Полученные результаты по всем критериям оценки указывают на достаточно высокую степень удовлетворенности потребителей образовательной деятельностью организации и системой условий, которые для этого созданы. Вместе с тем необходимо обратить внимание администрации учреждения на ряд существенных моментов, которые, в дальнейшем, позволят повысить результативность деятельности и уровень удовлетворенности потребителей в рамках процедуры НОКО. По мнению экспертов:

1. Необходимо организовать работу с потребителями по согласованию структуры и содержания официального сайта учреждения. Возможно, что хорошим решением будет привлечение родителей к созданию и наполнению востребованных разделов сайта, ведение рубрик, статей, размещение фотографий и актуальных материалов. Такого рода совместность позволит потребителям не только чувствовать себя включенными в жизнь учреждения, но и обеспечить большую информационную открытость.
2. На странице официального сайта рекомендуется предусмотреть разделы, которые позволяют потребителям получать консультации педагогов и узких специалистов, вносить свои предложения по улучшению деятельности образовательной организации и размещать обоснованные претензии.
3. Предусмотреть на странице официального сайта организации структурных разделов, позволяющих потребителям отслеживать ход рассмотрения своих обращений.

Общие выводы и предложения по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности.

По результатам проведенной работы были получены следующие суммарные результаты по отдельным критериям и показателям:

I критерий	
1.1.	9,0
1.2.	9,6
1.3.	6,9
1.4.	6,9
II критерий	
2.1.	7,2
2.2.	7,3
2.3.	7,7
2.4.	4,8
2.5.	9,8
2.6.	3,6
2.7.	6,0
III критерий	
3.1.	9,9
3.2.	9,7
IV критерий	
4.1.	7,5
4.2.	9,5
4.3.	9,5
Общий суммарный балл	124,9

умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{4,1} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7) / 7$, где $X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7$ – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогических работников дошкольного учреждения показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных стратегическими линиями развития учреждения, составляет 10 баллов.

процент педагогов удовлетворенных целями образовательного процесса в учреждении, их согласованностью с основными потребителями составил 100% (10 балла).

процент педагогов удовлетворенных содержанием основной образовательной программы учреждения составил 100 % (10 балла).

средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность количеством направлений и программ дополнительного образования (в том числе, на платной основе), реализуемых на базе учреждения, составил 10,

процент педагогов считающих, что в учреждении созданы условия, позволяющие выявлять и развивать индивидуальные способности детей, составил 91% (9, 1 балла).

процент педагогов указывающих на достаточность предметно-пространственной среды учреждения для достижения результатов ФГОС ДО, составил 82% (8,2 баллов).

средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность условиями, позволяющими укреплять здоровье учащихся, составил 10.

Средний суммарный балл родителей по показателю «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг», составил 9,6.

Суммарный средний балл по индикаторам группы составил: **8,4**

Полученные данные указывают на достаточно высокую степень удовлетворенности педагогического коллектива компетентностью администрации учреждения. Данный показатель может быть выше при условии изменения системы работы администрации по распределению стимулирующих выплат сотрудникам и привлечения педагогов к принятию решений относительно проблем развития и функционирования учреждения.

Критерий 4. Качество образовательной деятельности.

Показатель 4.1. Доля педагогических работников, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных педагогических работников.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов педагогов.

Анкетные материалы содержали семь индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность педагогов качеством предоставляемых образовательных услуг, а именно: удовлетворенность стратегическими линиями развития учреждения, отраженными в Программе развития; удовлетворенность целями образовательного процесса в учреждении, их согласованностью с основными потребителями; содержанием основной образовательной программы учреждения; удовлетворенность количеством направлений и программ дополнительного образования (в том числе, на платной основе), реализуемых на базе учреждения; наличие условий, позволяющих выявлять и развивать индивидуальные способности воспитанников; достаточность предметно-пространственной среды учреждения для достижения результатов ФГОС ДО; наличие условий, позволяющих укреплять здоровье воспитанников и формировать у них гигиенические навыки.

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму: 1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах, от общего числа опрошенных,

Показатель 3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью административных работников организации, от общего числа опрошенных.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов педагогических работников дошкольного учреждения.

Анкетные материалы педагогов содержали пять индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей компетентностью административных работников организации, а именно: умение объяснять и согласовывать с педагогами систему административных требований; умение оценить результаты работы; способность обеспечить возможность участия педагогов в обсуждении и принятии решений по производственным вопросам; способность обеспечить объективное распределение стимулирующих выплат; умение профессионально разрешать конфликтные ситуации. Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму: 1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах, от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{1,2} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5) / 5$, где X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогов показал, что

средний балл респондентов, подтвердивших, что они хорошо знают и понимают систему требований, выдвигаемых администрацией относительно педагогической деятельности (какой образовательный результат педагог должен обеспечить), составил 10 (100 %).

средний балл респондентов, подтвердивших, что «Администрация учреждения правильно оценивает результаты моей работы», составил 9,1 (91%).

средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность системой распределения стимулирующих выплат, составил 4,5 (45%).

средний балл респондентов, подтвердивших, что «У меня существует реальная возможность принимать участие в обсуждении и принятии решений по производственным вопросам», составил 9,1 (91%).

девятьюстами один процент педагогов (9,1 балла) подтвердили наличие конфликтной компетентности руководителя учреждения.

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

Показатель 3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью административных работников организации, от общего числа опрошенных.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов педагогических работников учреждения.

Анкетные материалы педагогов содержали утверждения, являющиеся индикаторами и позволяющие оценить удовлетворенность потребителей, а именно: «Я удовлетворен характером отношения ко мне со стороны администрации учреждения»; «При обращении к руководителю учреждения или его заместителю с вопросом я получаю своевременный и профессиональный ответ».

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму: 1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах, от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{3.1} = (X_1 + X_2) / 2$, где X_1, X_2 – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогов показал, что средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность характером отношения к себе со стороны администрации учреждения, составил 9,1(91%).

средний балл респондентов, подтвердивших, что «при обращении к руководителю учреждения или его заместителю с вопросом я получаю своевременный и профессиональный ответ», составил 10 (100%).

Суммарный средний балл по индикаторам группы составил: **9,6**.

Полученные данные указывают на высокую степень удовлетворенности педагогического коллектива отношением со стороны администрации учреждения.

Средний суммарный балл педагогических работников по данному показателю составил 9,7, что явно указывает на высокую степень удовлетворенности педагогического коллектива, созданными условиями.

Показатель 2.3. Условия для профессионального развития.

Анкетные материалы педагогических работников содержали два индикатора, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей условиями профессионального развития, а именно: удовлетворенность системой методической работы в ДОУ; удовлетворенность возможностью повышать свое профессиональное мастерство. В анкете индикатор был представлен в виде утверждений: «Меня устраивает методическая работа дошкольного учреждения и мое участие в ней», «У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство и проявлять творчество».

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму: 1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах, от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{2.3} = (X_1 + X_2 + X_3) / 3$, где X_1, X_2, X_3 – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогических работников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных системой методической работы в учреждении составляет 10 (100%),

средний балл по индикатору «удовлетворенность графиком работы, возможностью рационально распределять рабочее время» составил 10 (100%),

средний балл по индикатору «удовлетворенность возможностью повышать свое профессиональное мастерство» составил 10 (100%).

Средний суммарный балл педагогических работников по данному показателю составил 10,

Полученные данные указывают на высокую степень удовлетворенности педагогического коллектива условиями, созданными администрацией для их профессионального развития, роста и самореализации.

каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах, от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1.

Анализ анкетных материалов педагогических работников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных состоянием материально-технической базы учреждения составил 10 баллов (100% подтвердили свое согласие с утверждением).

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

Анкетные материалы педагогических работников содержали три индикатора, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников, а именно: удовлетворенность графиком работы, возможностью рационально распределять рабочее время; удовлетворенность качеством питания в ДООУ; удовлетворенность сложившимся нравственно-психологическим климатом. В анкете индикатор был представлен в виде утверждений: «Меня устраивает график работы, мое рабочее время благодаря действиям администрации, тратится рационально», «Я удовлетворен организацией и качеством питания детей в учреждении», «Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в коллективе. Организация моей деятельности осуществляется в стабильных, комфортных условиях».

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму: 1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах, от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{2.2} = (X_1 + X_2 + X_3) / 3$, где X_1, X_2, X_3 — значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов педагогических работников показал, что средний балл по индикатору «удовлетворенность графиком работы, возможностью рационально распределять рабочее время» составил 10 (100%),

средний балл респондентов, удовлетворенных качеством питания в учреждении составляет 10 (100%),

средний балл по индикатору «удовлетворенность сложившимся нравственно-психологическим климатом в коллективе» составил 9,1 (91%).

По трем критериям (группам показателей) анкета включала 20 утверждений, перед респондентом стояла задача ответа на вопрос с принятием решения (выбрать вариант «да» в случае согласия или вариант «нет» в случае несогласия с ним). Анкетирование проводилось экспертами очно, выборочно, группами в аудиториях. Результаты анкетирования не учитывались при расчете интегрального показателя, данные результаты могут быть полезны администрации дошкольного учреждения для анализа степени удовлетворенности педагогического коллектива качеством их деятельности, и использованы при оценке качества управленческой деятельности администрации образовательной организации учредителями.

В анкетировании приняли участие 11 педагогических работников учреждения (80 % от общего числа).

Результаты НОКО по категории «педагогический работник».

Критерий 2. Комфортность условий.

Показатель 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Анкетные материалы педагогических работников содержали один индикатор, позволяющий оценить удовлетворенность потребителей материально-техническим и информационным обеспечением организации, а именно: удовлетворенность материально-технической базой учреждения (мебель, оборудование в т.ч. информационное и др.). В анкете индикатор был представлен в виде утверждения «Мне нравится мое рабочее место (светло, не душно, удобная мебель), оборудование кабинета и условия работы с ним».

Экспертами проводился расчет и анализ количества педагогов, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по

9. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
10. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
11. Наличие дополнительных образовательных программ.
12. 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.
13. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
14. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Группа 3. Показатели, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

3. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
4. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Группа 4. Показатели, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций

4. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
5. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
6. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

4.3. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей). Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющий оценить готовность родителей рекомендовать образовательную организацию для развития ребенка своим родственникам и знакомым. В анкетах родителей индикатор выражался в форме утверждения: «Я всем рекомендую именно этот детский сад для развития ребенка». Средний балл респондентов, подтвердивших готовность рекомендовать образовательную организацию, составил 9,5.

Средний суммарный балл по трем группам показателей в рамках критерия 4 «Качество образовательной деятельности» составил 8,8.

На основании приказа отдела образования Берёзовского района № 44 п.4 от 23.03.2017 года и решения Общественного совета по образованию к категории потребителей были отнесены педагогические работники учреждения, которые являются потребителями относительно условий, создаваемых администрацией дошкольного учреждения для данной категории респондентов. Для проведения оценки удовлетворенности данной категории потребителей организацией-оператором были разработаны анкетные материалы в соответствии с Приказом Минобрнауки от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». В анкетные материалы не были включены показатели 1 группы: открытости и доступности информации об организации. Показатели данной группы были исключены, поскольку педагогические работники организации являются непосредственными поставщиками данной услуги. Анкетные материалы включали три группы показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации:

Группа 2. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

8. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{4,2} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7) / 7$, где X_1, X_2, X_3, X_4 и т.д. – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, подтвердивших, система работы в детском саду способствует развитию коммуникативных способностей ребенка: он стал лучше и чище говорить, не стесняется задавать вопросы, легко выражает свои мысли и др., составил 9,7.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что ребенок часто просит с ним позаниматься дома (почитать, разгадать загадки, вместе выполнить задание из книжки), составил 9,5. Значение данного индикатора указывает на наличие в дошкольном учреждении системы работы по развитию познавательной активности и познавательного интереса.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что за последний год явно улучшились когнитивные (знаниевые) показатели развития: ребенок называет много новых слов и может объяснить их значение, называет цифры, знает формы предметов, цвета и др., составил 9,7.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что ребенок в течение года выучил много новых стихотворений, песен, с удовольствием рассказывает их на публике, составил 8,9. Полученное значение отражает, помимо степени удовлетворенности потребителей, наличие системной работы по развитию долговременной памяти детей, способности выступать перед аудиторией.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что за время пребывания в детском саду у ребенка сформировалась устойчивая потребность в гигиене (без напоминания моет руки, чистит зубы...), составил 8,4.

Средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность собственным системным участием в подготовке и проведении развивающих мероприятий с детьми группы, составил 10. Полученный результат отражает уровень высокой включенности родителей воспитанников в образовательный процесс.

Средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность качеством организации прогулок на свежем воздухе (воспитатели организуют разнообразные игры и занятия на территории), составил 10.

Суммарный средний балл по индикаторам группы составил: 9,5. Полученные данные указывают на высокую степень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг.

4.3. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей). Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющий оценить готовность родителей рекомендовать образовательную организацию для развития ребенка своим родственникам и знакомым. В анкетах родителей индикатор выражался в форме утверждения: «Я всем рекомендую именно этот детский сад для развития ребенка». Средний балл респондентов, подтвердивших готовность рекомендовать образовательную организацию, составил 9,5.

Средний суммарный балл по трем группам показателей в рамках критерия 4 «Качество образовательной деятельности» составил 8,8.

На основании приказа отдела образования Берёзовского района № 44 п.4 от 23.03.2017 года и решения Общественного совета по образованию к категории потребителей были отнесены педагогические работники учреждения, которые являются потребителями условий, создаваемых администрацией дошкольного учреждения для данной категории респондентов. Для проведения оценки удовлетворенности данной категории потребителей организацией-оператором были разработаны анкетные материалы в соответствии с Приказом Минобрнауки от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». В анкетные материалы не были включены показатели 1 группы: открытости и доступности информации об организации. Показатели данной группы были исключены, поскольку педагогические работники организации являются непосредственными поставщиками данной услуги. Анкетные материалы включали три группы показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации:

Группа 2. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

8. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{4,2} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6 + X_7) / 7$, где X_1, X_2, X_3, X_4 и т.д. – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, подтвердивших, система работы в детском саду способствует развитию коммуникативных способностей ребенка: он стал лучше и чище говорить, не стесняется задавать вопросы, легко выражает свои мысли и др., составил 9,7.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что ребенок часто просит с ним позаниматься дома (почитать, разгадать загадки, вместе выполнить задание из книжки), составил 9,5. Значение данного индикатора указывает на наличие в дошкольном учреждении системы работы по развитию познавательной активности и познавательного интереса.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что за последний год явно улучшились когнитивные (знаниевые) показатели развития: ребенок называет много новых слов и может объяснить их значение, называет цифры, знает формы предметов, цвета и др., составил 9,7.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что ребенок в течение года выучил много новых стихотворений, песен, с удовольствием рассказывает их на публике, составил 8,9. Полученное значение отражает, помимо степени удовлетворенности потребителей, наличие системной работы по развитию долговременной памяти детей, способности выступать перед аудиторией.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что за время пребывания в детском саду у ребенка сформировалась устойчивая потребность в гигиене (без напоминания моет руки, чистит зубы...), составил 8,4.

Средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность собственным системным участием в подготовке и проведении развивающих мероприятий с детьми группы, составил 10. Полученный результат отражает уровень высокой включенности родителей воспитанников в образовательный процесс.

Средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность качеством организации прогулок на свежем воздухе (воспитатели организуют разнообразные игры и занятия на территории), составил 10.

Суммарный средний балл по индикаторам группы составил: 9,5. Полученные данные указывают на высокую степень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, составил 7,5.

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей). Анкетные материалы родителей содержали семь индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг, а именно: система работы в детском саду способствует развитию коммуникативных способностей моего малыша: он стал лучше и чище говорить, не стесняется задавать вопросы, легко выражает свои мысли и др.; мой ребенок часто просит с ним позаниматься дома (почитать, разгадать загадки, вместе выполнить задание из книжки); за последний год явно улучшились когнитивные (знаниевые) показатели развития: ребенок называет много новых слов и может объяснить их значение, называет цифры, знает формы предметов, цвета и др.; мой малыш в течение года выучил много новых стихотворений, песен, с удовольствием рассказывает их на публике; за время пребывания в детском саду у ребенка сформировалась устойчивая потребность в гигиене (без напоминания моет руки, чистит зубы...); я удовлетворен собственным системным участием в подготовке и проведении развивающих мероприятий с детьми группы; я удовлетворен качеством организации прогулок на свежем воздухе (воспитатели организуют разнообразные игры и занятия на территории). Определение содержания индикаторов осуществлялось на основании содержания раздела IV. Требования к результатам освоения основной образовательной программы дошкольного образования Федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования.

Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму: 1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных,

компетентностью (профессионализмом) работников образовательной организации. Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, подтвердивших удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) работников, составил 9,7.

Общий балл по критерию «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации» **составил 9,8.**

Критерий 4. Качество образовательной деятельности.

4.1. Доля получателей удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей). Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющий оценить удовлетворенность потребителей компетентностью работников организации, а именно: удовлетворенность образовательно-развивающей базой группы и учреждения (книги, раздаточный материал, комплекты игрового оборудования, макеты, информационные стенды, конструкторы и др.). В анкетах родителей индикатор выражался в форме утверждения: «Я считаю, что развивающая предметно-пространственная среда группы и учреждения (книги, раздаточный материал, комплекты игрового оборудования, макеты, информационные стенды, конструкторы и др.) может обеспечить полноценное развитие моего ребенка». Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленным в анкете утверждением. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму:1) по индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1.

педагогические работники терпеливо и доброжелательно повторяют и разъясняют ранее сказанное; ребенок с удовольствием посещает детский сад. Экспертами проводился расчет и анализ количества родителей, согласившихся с представленными в анкете утверждениями. Перевод полученной величины доли удовлетворенных в баллы осуществлялся по алгоритму: 1) по каждому индикатору доля респондентов, ответивших «да», выраженная в процентах от общего числа опрошенных, умножалась на 0,1; 2) рассчитывалось среднее арифметическое по формуле: $X_{3,1} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5) / 5$, где X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 – значение по каждому индикатору.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, подтвердивших, что работники учреждения демонстрируют доброжелательное отношение к родителям и детям, составил 10.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что работники учреждения располагают к себе достаточной эрудицией, манерой поведения, внешним видом, составил 10.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что работники учреждения корректно и уважительно ведут себя в конфликтной ситуации, составил 9,7.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что в случае возникновения вопросов у детей или родителей педагогические работники терпеливо и доброжелательно повторяют и разъясняют ранее сказанное, составил 10.

Средний балл респондентов, подтвердивших, что их ребенок с удовольствием посещает детский сад, составил 9,7.

Суммарный средний балл по индикаторам группы составил: **9,9**. Полученные данные указывают на высокую степень удовлетворенности потребителей доброжелательностью и вежливостью сотрудников образовательной организации.

3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей). Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющий оценить удовлетворенность потребителей компетентностью работников организации, а именно: удовлетворенность

Таблица 13

Расчет интегрального балла по критерию «Комфортность условий»

Критерий: <u>комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</u>		
№	Показатель	Интегральный балл показателя
1	Материально-техническое и информационное обеспечение	7,2
2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников	7,3
3	Условия для индивидуальной работы с воспитанниками	7,7
4	Наличие дополнительных образовательных программ	4,8
5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	9,8
6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и логопедической помощи	3,6
7	Наличие условий организации обучения и воспитания воспитанников с ОВЗ	6,0
Интегральный балл по критерию		6,6

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Оценка показателя осуществлялась на основании анализа анкетных материалов родителей (законных представителей). Анкетные материалы родителей содержали пять индикаторов, позволяющих оценить удовлетворенность потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации, а именно: работники учреждения демонстрируют доброжелательное отношение к родителям и детям; работники учреждения располагают к себе достаточной эрудицией, манерой поведения, внешним видом; работники учреждения корректно и уважительно ведут себя в конфликтной ситуации; в случае возникновения вопросов у детей или родителей

Таблица 12.

Результат экспертной оценки показателя:
наличие условий организации обучения и
воспитания воспитанников с ограниченными
возможностями здоровья и инвалидов

2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья	До 10 баллов	1.Обеспечение доступа в здание организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для воспитанников с ОВЗ (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, выделенные стоянки, сменные кресла-коляски)	1 балл – наличие пандусов, поручней и расширенных проемов; 2 балла - + наличие выделенных стоянок; 3 балла-+ наличие сменных кресел-колясок	0
			2.Наличие у педагогов, реализующих программу коррекционной работы АОП и ОВЗ диплома о высшем специальном образовании или удостоверения о прохождении курсов повышения квалификации по особенностям организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ	3 балла – у 100% педагогов, реализующих программу диплом о высшем образовании; 2 балла – у 50% дипломы и у 50% удостоверения о повышении квалификации; 1 балл – у 100% педагогов удостоверение о повышении квалификации	3
			Наличие АОП в соответствии с потребностями обучающихся с ОВЗ	4 балла – количество АОП полностью соответствует потребностям воспитанников; 3 балла – АОП соответствуют потребностям 75% воспитанников; 2 балла – 50% воспитанников; 1 балл – от 25 до 49% воспитанников и 0 баллов – менее 25% воспитанников	4
Суммарный балл					7

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

* Экспертная оценка показателя: наличие условий организации обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 12. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы официального сайта организации (информация о педагогических работниках), проводил собеседование с руководителем учреждения, изучал наличие адаптированных образовательных программ, соотносил содержание программ с посещающими учреждение категориями детей с ОВЗ. В ходе анализа было установлено, что в дошкольном учреждении пока не созданы условия, обеспечивающие детям-инвалидам беспрепятственный доступ в здание. Все педагогические работники учреждения прошли курсы повышения квалификации по особенностям организации обучения и воспитания детей с ОВЗ в объеме 72 часов. В дошкольном учреждении разработаны и реализуются АОП для всех категорий детей. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 7.

Анкетные материалы родителей содержали два индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями организации обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, а именно: удовлетворенность обеспеченностью доступа в здание воспитанников с ОВЗ (наличие пандусов, поручней, расширенных проемов и др.) и удовлетворенность результативностью реализации АОП в соответствии с потребностями ребенка.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных обеспеченностью доступа в здание детей-инвалидов, составил 1,0.

Восемьдесят девять процентов родителей (8,9 балла) удовлетворены результативностью реализации АОП в соответствии с образовательными потребностями детей. Средний суммарный балл родителей по данному показателю составил 4,9.

Интегральный балл по показателю составил 6,0.

Таблица 11.
 Результат экспертной оценки показателя:
 наличие возможности оказания психолого-педагогической,
 медицинской, логопедической помощи

2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)	1.Наличие программы (-ам) психологического сопровождения деятельности какой-либо категории воспитанников	До 3 баллов (1-3 программы – 1 балл, 4-6 программ – 2 балла; 7-8 программ – 3 балла)	0
			2.Наличие в расписании занятий ДОУ разных форм занятий с психологом	1 балл – наличие в расписании занятий; 2 балла – наличие в расписании занятий в разных формах	0
			3.Имеется возможность для оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи одним специалистом	2 балла	0
			4.Имеется возможность для оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи двумя специалистами	3 балла	0
Суммарный балл					0

2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи.

Экспертная оценка показателя: наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 11. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы официального сайта организации, проводил собеседование с руководителем учреждения, анализировал расписание занятий в ДОУ. В ходе анализа было установлено, что в дошкольном учреждении слабо осуществляется психологическое сопровождение детей. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 0.

Анкетные материалы родителей содержали три индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями оказания психолого-педагогической, медицинской, логопедической помощи.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи ребенку в учреждении, составил 6,8.

Шестьдесят восемь процентов родителей (6,8 балла) удовлетворены системой психолого-педагогического консультирования родителей в учреждении и получению адресной помощи, более семидесяти процентов (7,8 балла) респондентов выражают удовлетворенность системой информирования ДОУ о возможных мерах социальной поддержки.

Средний суммарный балл родителей по данному показателю составил 7,1.

Интегральный балл по показателю составил 3,6

Таблица 10.
 Результат экспертной оценки показателя:
 развитие творческих способностей и интересов воспитанников

2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	От 0 до 10 баллов	1. Наличие и полнота информации о конкурсах, соревнованиях регионального, муниципального уровня в отчетном году, проводимых при участии организации	До 2 баллов	2
			2. Наличие в отчетном году победителей конкурсов, соревнований регионального и муниципального уровня	По 1 баллу за каждого победителя, но не более 6 баллов	6
			3. Удельный вес численности воспитанников организации, принявших участие в муниципальных и региональных конкурсах, соревнованиях	От 0 до 20% - 1 балл, от 20 до 40% и более - 2 балла	2
Суммарный балл					10

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников.

Экспертная оценка показателя: наличие возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 10. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы официального сайта организации, проводил собеседование с руководителем учреждения. В ходе анализа было установлено, что в материалах публичного доклада и самоанализа содержится достаточно полная информация о том, в каких мероприятиях (конкурсах, соревнованиях, выставках) принимали участие воспитанники дошкольного учреждения, отдельным блоком представлена информация о победителях регионального и муниципального уровней. Указанная информация позволила эксперту установить удельный вес численности воспитанников, принявших участие в мероприятиях регионального и муниципального уровня. Он составляет 63%, что соответствует 2 баллам. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 10.

Анкетные материалы родителей содержали один индикатор, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями развития творческих способностей и интересов воспитанников.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных системой работы учреждения по развитию способностей и интересов воспитанников, включая их участие в показательных мероприятиях, составил 9,5.

Интегральный балл по показателю составил 9,8.

средний балл, отражающий удовлетворенность качеством реализации программ, составил 8,1.

Средний суммарный балл родителей по данному показателю составил 7,6.

Основные выводы, которые сделали эксперты после анализа и обобщения полученных результатов, заключаются в том, что, родители заинтересованы в развитии интересов и способностей детей и удовлетворены качеством их реализации.

Интегральный балл по показателю составил 4,8

Таблица 9.
Результат экспертной оценки показателя:
наличие дополнительных образовательных программ

2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10) баллов	1.Наличие программ физкультурно-оздоровительной направленности	2 балла	2
			2.Наличие программ технической направленности	2 балла	0
			3.Наличие программ лингвистической направленности	2 балла	0
			4.Наличие программ художественно-эстетической направленности	2 балла	0
			5.Наличие оздоровительных программ	2 балла	0
Суммарный балл					2

Таблица 8.
Результат экспертной оценки показателя: условия
для индивидуальной работы с воспитанниками

2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы от 0 до 10	1.Наличие кружков, секций	До 2 -2 балла; до 4 – 4 балла; до 6 – 6 баллов	4
			2.Наличие службы психологической помощи	2 балла	0
			3.Наличие в планах работы воспитателей регулярно обновляемого раздела «индивидуальная работа»	Наличие в плане раздела «индивидуальная работа» - 1 балл; Наличие регулярно обновляемого раздела плана «индивидуальная работа» - 1 балл Максимально – 2 балла	2
Суммарный балл					6

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

Экспертная оценка показателя: наличие дополнительных образовательных программ проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 9. Для заполнения экспертного листа работник анализировал наличие и направленность образовательных программ дополнительного образования, проводил собеседование с руководителем организации. В ходе анализа было установлено, что в дошкольном учреждении реализуются дополнительные образовательные программы только в области физкультурно - оздоровительной направленности. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 2.

Анкетные материалы родителей содержали два индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей количеством и качеством реализуемых дополнительных образовательных программ. Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что

средний балл респондентов, удовлетворенных количеством реализуемых дополнительных образовательных программ, составил 7,0,

2.3. Условия для индивидуальной работы с воспитанниками.

Экспертная оценка показателя: условия для индивидуальной работы с воспитанниками проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 8. Для заполнения экспертного листа работник анализировал наличие и количество кружков, секций для детей, проводил собеседование с руководителем организации, анализировал планы работы воспитателей учреждения. В ходе анализа было установлено, что в дошкольном учреждении есть кружки художественно-эстетической и речевой направленности в рамках совместной образовательной деятельности воспитателей с детьми, реализуемой во второй половине дня; структурного подразделения «служба психологической помощи» в учреждении нет; планы работы воспитателей содержат раздел «индивидуальная работа с воспитанниками», который формируется после проведения входной диагностики воспитанников и действует в течение учебного года. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 6.

Анкетные материалы родителей содержали три индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей условиями для индивидуальной работы с воспитанниками, а именно: удовлетворенность системой работы детского сада по выявлению и развитию индивидуальных возможностей и склонностей детей, удовлетворенность системой информирования о мероприятиях, обеспечивающих участие и предъявление индивидуальных способностей ребенка.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных системой работы по выявлению и развитию индивидуальных возможностей и склонностей детей составляет 9,7,

средний балл по индикатору удовлетворенности системой информирования о мероприятиях, обеспечивающих участие и предъявление индивидуальных способностей ребенка, составил 9,1.

Средний суммарный балл родителей по данному показателю составил 9,4. Что указывает на высокую оценку потребителей системы индивидуальной работы с воспитанниками в учреждении.

Интегральный балл по показателю составил 7,7

Экспертная оценка показателя: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 7. Для заполнения экспертного листа работник проводил осмотр помещений и территории, беседовал с руководителем учреждения, анализировал материалы публичного отчета, размещенного на официальном сайте образовательной организации. В ходе анализа было установлено, что имеется помещение для физкультурных занятий с необходимым набором оборудования, активно используется помещение музыкального зала, музыкальный зал оборудован необходимыми инструментами и мебелью, на территории учреждения установлены малые архитектурные формы, специализированные кабинеты по охране и укреплению здоровья отсутствуют. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 7.

Анкетные материалы родителей содержали три индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей материально-техническим и информационным обеспечением организации, а именно: удовлетворенность качеством питания воспитанников, удовлетворенность системой работы учреждения по укреплению здоровья воспитанников и удовлетворенность условиями охраны жизни и здоровья детей.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных качеством питания в детском саду составляет 8,6, средний балл по индикатору удовлетворенности системой работы по укреплению здоровья воспитанников составил 8,4.

Процент родителей, выразивших неудовлетворенность качеством данного вида деятельности, составил 16, что соответствует 1,6 балла. Данные результаты указывают на необходимость разработки и согласования с родителями условий организации образовательной среды, обеспечивающей укрепление и развитие здоровья воспитанников. Вместе с тем, далеко не все родители (59% - 5,9 балла) удовлетворены условиями, созданными в образовательной организации, относительно безопасности и охраны здоровья их детей.

Средний суммарный балл родителей по данному показателю составил 7,6.

Интегральный балл по показателю составил 7,3.

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

Таблица 7.

Результат экспертной оценки показателя:
наличие необходимых условий для охраны
и укрепления здоровья, организации питания

2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)	1. Имеется помещение для физкультурных занятий с необходимым набором оборудования	1 балл – наличие помещения; 2 балла – помещение и оборудование	2
			2. Имеется помещение для музыкальных занятий и музыкальных инструментов	1 балл – наличие помещения; 2 балла – помещение и оборудование	2
			3. Имеются малые архитектурные формы на территории	0- Отсутствуют; 1 балл – от 1 до 5 форм; 2 балла – от 5 до 7 форм; 3 балла – более 7 форм	3
			4. Имеются специализированные кабинеты по охране и укреплению здоровья (солевые комнаты, бассейны, комнаты релаксации, психологической разгрузки и др.)	0 баллов - отсутствуют; 1 балл – есть бассейн; 2 балла – бассейн и комната психологической разгрузки; 3 балла – бассейн, комната психологической разгрузки и солевая комната (или другое)	0
Суммарный балл					7

Анкетные материалы родителей содержали три индикатора, позволяющие оценить удовлетворенность потребителей материально-техническим и информационным обеспечением организации, а именно: удовлетворенность материально-технической базой учреждения, удовлетворенность эстетическим оформлением учреждения и удовлетворенность оборудованием территории детского сада.

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных состоянием материально-технической базы учреждения составил 5,1.

Средний балл родителей, выразивших неудовлетворенность по данному показателю, составил 4,9. Полученные результаты указывают на необходимость организации работы с потребителями по уточнению причин неудовлетворенности, разъяснению нормативно-правовых оснований оборудования групп и территории, ситуации с финансированием учреждения.

Средний балл родителей, удовлетворенных эстетическим оформлением учреждения, составил 8,1,

Средний балл родителей, удовлетворенных состоянием территории 4,6.

Таким образом, средний балл удовлетворенности материально-техническим и информационным обеспечением организации по категории респондентов родители (законные представители) составил 5,9

Интегральный балл по показателю составил 7,2

В ходе анализа было установлено, что оборудование групповых ячеек, мебели полностью соответствует САНиП. Дошкольное учреждение оснащено средствами обучения в соответствии с методическими рекомендациями на 2/3 от рекомендуемого, группы оснащены игровым оборудованием и дидактическими материалами в соответствии с возрастом воспитанников, оборудование территории частично соответствует требованиям. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 8,5.

Таблица 6.

Экспертный результат показателя:

материально-техническое и информационное обеспечение организации

2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)	1.Оборудование групповых ячеек, мебели в соответствии с САНиПин	Не соответствует – 0 баллов, частично соответствует – 1 балл, полностью соответствует -2,5 балла	2,5
			2.Наличие средств обучения в соответствии с требованиями	0 баллов – не соответствует; 1 балл – наличие 1/3 от требуемого; 2 балла – наличие 2/3 от требуемого; полностью соответствует - 2,5 балла	2,5
			3.Оснащение группы игровым и дидактическим материалом в соответствии с возрастом	2,5 балла	2,5
			4.Оборудование территории в соответствии с требованиями	Не соответствует – 0 баллов; Частично соответствует – 1 балл; Полностью соответствует – 2,5 балла	1
Суммарный балл					8,5

В то же время, 97 родителей (законных представителей) подтвердили удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения своих обращений, поступивших в образовательную организацию, что составляет 9,7 балла. Родители отметили, что подобные вопросы они «снимают» в ходе телефонных переговоров или личных очных бесед с администрацией учреждения.

Интегральный балл по показателю составил 6,9.

Таблица 5

Расчет интегрального балла по критерию «Открытость и доступность»

Критерий: открытость и доступность		
№	Показатель	Интегральный балл показателя
1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	9,0
2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках	9,6
3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	6,9
4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений	6,9
Интегральный балл по критерию		8,1

Критерий 2. Комфортность условий.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Экспертная оценка материально-технического и информационного обеспечения организации проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 6. Для заполнения экспертного листа работник анализировал содержание материалов самоотчета и публичного отчета руководителя организации, размещенные на официальном сайте образовательной организации, беседовал с руководителем, сравнивал наличие указанных материалов с перечнем, представленным в методических рекомендациях для педагогических работников и родителей детей дошкольного возраста по организации предметно-пространственной среды в соответствии с ФГОС ДО.

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений.

Экспертная оценка показателя: доступность сведений о ходе рассмотрения обращений проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 4. Для заполнения экспертного листа работник анализировал структурные элементы официального сайта организации. В ходе анализа было установлено, что на сайте не предусмотрены структурные разделы, позволяющие потребителям самостоятельно отслеживать ход рассмотрения своих обращений. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 4.

Таблица 4.
Результат экспертной оценки показателя:
доступность сведений о ходе рассмотрения обращений

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)	Балл (от 0 до 10)	1.Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращений о ходе его рассмотрения	0- отсутствие возможности; 2 балла- наличие возможности	0
			2.Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы и др.)	0 баллов – отсутствие информации; 4 балла – наличие ранжированной информации	4
			3.Наличие возможности отслеживать ход рассмотрения обращения граждан	0- отсутствие возможности; 4 балла- наличие возможности	0
Суммарный балл					4

высоко оценивших возможность получения обратной связи различными способами составил 9,7, только 0, 3 потребителей (0,3 балла) выразили неудовлетворенность по данному показателю.

Интегральный балл по показателю составил 6, 9.

Таблица 3.

Результат экспертной оценки показателя: доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг

1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, через непосредственное общение, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)	1.Наличие адреса электронной почты (общей) организации на сайте организации	До1	1
			2.Наличие номера телефона руководителя (приемная) на сайте организации	До 1	1
			3.Наличие возможности взаимодействия с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений и внесения предложений)	Отсутствие возможности - 0 баллов, возможность взаимодействия через электронную почту ОО – 2 балла; наличие раздела: консультация специалиста – 2 балла; наличие раздела для внесения предложений и размещения претензий (жалоб) – 2 балла Максимально: 6 баллов	Возможность взаимодействия через электронную почту- 2
Суммарный балл					4

Экспертная оценка показателя: наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 2. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы, размещенные на официальном сайте образовательной организации. В ходе анализа было установлено, что на сайте размещены в полном объеме: информация о руководителе ОО, сведения о педагогических работниках. Отсутствует информация о заместителях руководителя дошкольного учреждения. На сайте учреждения размещены методические материалы более 25% педагогических работников учреждения. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 10

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных содержанием сведений о педагогических работниках организации, размещенных на официальном сайте учреждения, составляет 9,2. Средний балл родителей, выразивших неудовлетворенность по данному показателю, составил 0,8.

Интегральный балл по показателю составил 9,6.

1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Экспертная оценка показателя: доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 3. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы, размещенные на официальном сайте образовательной организации. В ходе анализа было установлено, что на сайте размещены: электронный адрес организации, номер телефона руководителя организации, в разделе «для вас, родители» подраздел: вопрос-ответ, обеспечивающий возможность взаимодействия потребителей с администрацией образовательной организации. Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 4.

Ответы родителей на утверждение, связанное с оценкой удовлетворенности потребителей доступностью взаимодействия с администрацией или педагогическими работниками ДООУ по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, через непосредственное общение, показали, что средний балл респондентов,

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

Таблица 2.

Результат экспертной оценки показателя: наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	1.Сведения о руководителе	Наличие Ф.И.О. руководителя, его должность, контактные телефоны, адрес электронной почты – 1 балл	1
			2.Сведения о заместителях руководителя (старших воспитателях)	Наличие Ф.И.О. заместителя (ей) руководителя, его (их) должность, контактные телефоны – 1 балл, отсутствие информации – 0 баллов	1
			3.Персональный состав педагогических работников	Фамилия, имя, отчество (при наличии) – 1 балл, занимаемая должность (должности) – 1 балл, уровень образования – 1 балл, наименование направления подготовки и (или) специальности – 1 балл, данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) – 1 балл, стаж работы по специальности – 1 балл	6
			4.Наличие на сайте организации методических материалов, разработанных педагогическими работниками учреждения	Наличие на сайте методических материалов 25% педагогических работников организации – 1 балл, более 25% -2 балла	2
Суммарный балл					10

Полученные результаты указывают на достаточную полноту содержания сайта, его структуры и необходимой информации. Возможно, что активность родителей позволит привлечь их самих к созданию и наполнению особенно востребованных разделов сайта, ведение рубрик, статей, размещение фотографий и актуальных материалов. Такого рода совместность позволит потребителям чувствовать себя включенными в жизнь учреждения и обеспечить информационное взаимодействие.

Интегральный балл по показателю составил 9, 0.

Таблица 1.

Экспертный результат показателя: полнота и актуальность информации об организации

№	Показатель	Единица измерения	Индикатор	Значение индикатора, максимальные баллы за позиции	Экспертный результат	
1.1.	<p>Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций – информации, размещено, в том числе на официальном сайте Интернет www.bus.gov.ru)</p>	Баллы (от 0 до 10)	1.Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	<p>0 баллов – отсутствие информации о структуре организации и органах управления;</p> <p>2 балла – наличие информации об органах управления;</p> <p>3 балла – наличие информации о структуре и органах управления</p>	3	
			2.Наличие в самоотчете сведений о материально-техническом оснащении организации	<p>0 баллов – отсутствие сведений;</p> <p>2 балла – наличие в самоотчете сведений о материально-техническом оснащении организации</p> <p>3 балла – наличие в самоотчете сведений и анализа степени оснащенности</p>		2
			3.Наличие регулярно обновляемой информации о деятельности организации.	<p>Информация не обновлялась более 2 месяцев – 1 балл;</p> <p>информация обновлялась месяц назад – 2 балла; информация обновлялась в течение последней недели – 4 балла.</p>		
Суммарный балл					8	

Анализ анкетных материалов родителей (законных представителей) воспитанников показал, что средний балл респондентов, удовлетворенных актуальностью и полнотой информации о дошкольной образовательной организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения, составил 10.

информационной открытости образовательной системы. Состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта рассматривается в качестве ведущего критерия прозрачности деятельности образовательной организации.

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

Экспертная оценка полноты и актуальности информации об организации проводилась работником организации оператора по значениям индикаторов, представленных в Таблице 1. Для заполнения экспертного листа работник анализировал материалы, размещенные на официальном сайте образовательной организации. В ходе анализа было установлено, что на сайте размещена информация о структуре организации и органах управления образовательной организацией, в самоотчете руководителя содержатся сведения о материально-техническом оснащении организации на период 2015-2016 гг., информация на главной странице сайта регулярно обновляется (последнее обновление датировано 11 марта 2017 года). Проведенный анализ позволил определить суммарный балл показателя: 8.

$D_m = N_{m5} / N$, (3) где

N_{m5} - количество анкет, в которых значение m - того показателя равно или больше 5 баллов;

N - общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{sp,5} = D_m \times 10, (4)$$

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

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

$X_m^{sp,11}$ и $X_m^{sp,5}$ - 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 муниципалитета.

Результаты НОКО

Критерий 1. Открытость и доступность.

Анализ результатов по показателям критерия 1 (открытость и доступность информации) проведен в соответствии с современными представлениями о сайтах образовательных организаций, которые перешли из разряда инновационных технологий, доступных и используемых единичными потребителями, лидерами информационного движения, в категорию массовой практики. Размещение официальных сайтов учреждений и организаций в сети Интернет на современном этапе является ведущим средством обеспечения

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в экспертном листе и анкете.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по формуле

$$X_m^{sp,11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{mi} / N_j \quad (1)$$

где

x_{mi} - 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:

$$X_m^{sp,11} = (X_m^{sp,11} + X_m^{op,11}) / 2, \quad (2) \text{ где}$$

$X_m^{sp,11}$ - 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;

$X_m^{op,11}$ - значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитываются только по данным анкет респондентов. 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:

В соответствии с Приказом Минобрнауки № 1547 независимая оценка качества проводилась по 16 показателям: одиннадцать из первой и второй группы оценивались в баллах по шкале от 0 до 10; 5 показателей из третьей и четвертой групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей был произведен расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Расчет среднего интегрального показателя не производился ввиду отсутствия на момент проведения НОКО информации по всем образовательным организациям территории.

Расчет интегрального показателя производился по данным экспертного листа, который заполнял работник (эксперт) организации-оператора или член общественного совета по образованию на основании данных, размещенных на официальном сайте организации и полученным в ходе проведения очной экспертизы условий ДООУ в рамках указанных в экспертных листах индикаторов. И анкетных данных, собранных оператором посредством очного анкетирования (на бумажных носителях) участников образовательного процесса (родителей и педагогических работников).

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствует данным по определенному индикатору или утверждению анкеты. По данным значений интегральных показателей может быть произведена общая оценка качества предоставляемых услуг (удовлетворенность потребителей) и сформирован рейтинг организаций внутри муниципалитета и региона.

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В экспертном листе, заполняемой работником организации - оператора, оценивается 11 первых показателей из 1-й и 2-й групп, по данным анкет, полученным в результате обработки заполненных респондентами, оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам).

Значение интегрального показателя по данным экспертного листа и анкет родителей (законных представителей) рассчитывается по следующему алгоритму.

При разработке анкет эксперты ориентировались на характеристики отдельных групп респондентов (возраст, степень включенности в процесс или его отдельные аспекты и др.), удерживались в рамках определенного содержания (показателей, регламентированных Приказом Минобрнауки № 1547 от 15.12.2014 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность»), меняя только структуру утверждения. В среднем по четырем критериям анкета включала 40 утверждений, перед респондентом стояла задача ответа на вопрос с принятием решения (выбрать вариант «да» в случае согласия или вариант «нет» в случае несогласия с ним). Анкетирование проводилось экспертами очно, выборочно, группами в аудиториях.

К сбору и обобщению информации оператор привлекал экспертов и членов общественного совета по образованию Березовского района, не являющихся муниципальными служащими и представляющих родительскую общественность. Мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде.

Согласно «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», анализ результатов анкетирования проходил в два этапа: на первом этапе выполнялся расчет показателей, позволяющий ранжировать организации, на втором этапе проводился качественный анализ полученных значений по каждому показателю.

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

- не менее 25% родителей (законных представителей воспитанников);
- не менее 80% педагогических работников учреждения.

Всего в анкетировании приняли участие человек 48: 37 родителей воспитанников (28,1% от общего числа родителей), 11 педагогических работников учреждения (80 % от общего числа).

Категория респондентов	Количество человек, принявших участие в анкетировании	% от общего числа респондентов
Родители	37	25%
Педагогические работники	11	80%

2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
4. Наличие дополнительных образовательных программ.
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.
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Группа 3. Показатели, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Группа 4. Показатели, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

организацией-оператором были разработаны диагностические материалы: экспертные листы и анкеты для двух категорий потребителей - родителей и педагогических работников учреждения. Содержащиеся в экспертных листах индикаторы и в анкетах утверждения, позволяли оценить точку зрения экспертов и удовлетворенность потребителей относительно показателей, регламентированным Приказом Минобрнауки от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации.

Группа 1. Показатели открытости и доступности информации об организации.

1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru).
2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Группа 2. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

ОТЧЕТ
(аналитическая записка)

Результаты проведения процедуры НОКО в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении МБДОУ "Березовский детский сад № 3» сотрудниками МКУ «Центр образования» в мае 2017 года.

Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации регламентировано следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», Приказом Минобрнауки России от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию», Приказом Минобрнауки от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденной Приказом Минобрнауки России от 01 апреля 2015 года, «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными Минобрнауки России №МАП-87/02 от 15 сентября 2016 года.

Процедура НОКО проводилась в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении МБДОУ "Березовский детский сад № 3» с 25 по 31 мая 2017 года. Для проведения процедуры НОКО