

Красноярский краевой институт повышения квалификации  
и профессиональной переподготовки работников образования



КРАСНОЯРСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ

**Отчет (аналитическая записка)**  
**по данным анкетирования в рамках независимой оценки**  
**качества образовательной деятельности**  
**МБДОУ «Детский сад № 20 «Росинка»**  
**г. Назарово Красноярского края**

Красноярск - 2017 г.

## Содержание

1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации .....	3
2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации.....	3
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации.....	5
4. Информация о выборке .....	7
5. Методика расчета показателей НОКО.....	7
6. Результаты НОКО .....	10
7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора .....	34
8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации.....	37
9. Общие предложения по итогам НОКО.....	39
Приложение 1. ....	46

## **1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации**

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-телекоммуникационной 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 России 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 (далее по тексту – приказ № 1547), «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными Минобрнауки России 15 сентября 2016 года № АП-87/02 вн.

## **2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации**

Организацией-оператором (далее по тексту – оператором) разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее по тексту – НОКО) образовательной организации в соответствии с определенными критериями, показателями и особенностями осуществляемой образовательной деятельности организации (далее по

тексту – организации), определенных Общественным советом при управлении образованием (далее по тексту – ОС) для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКО осуществлялся оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 1); мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных оператором, а также членом ОС<sup>1</sup> по результатам анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней.

К сбору и обобщению информации оператор привлекал экспертов и членов ОС, не являющихся муниципальными служащими и представляющих родительскую общественность.

Согласно «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», анализ результатов анкетирования проходит в 2 этапа:

- на *первом этапе* выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организации;
- на *втором этапе* проводится анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

Данные этапы анализа предполагают их проведение в условиях получения информации по всем организациям муниципалитета или региона. В настоящий момент такая информация отсутствует, однако оператором проведены все необходимые действия, связанные с расчетом показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организацию в случае принятия решения органом

---

<sup>1</sup> Форма анкеты для работника оператора не приводится так как ее содержание аналогично содержанию анкеты для члена ОС, которая была опубликована в Интернете.

управления образованием об этом.

Оператором осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой организацией, и подготовлены соответствующие материалы.

### **3. 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 и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://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:*

5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
6. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
8. Наличие дополнительных образовательных программ.

9. 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.
10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

*Группа 3. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников:*

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

*Группа 4. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации:*

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

#### 4. Информация о выборке

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

- не менее 10% преподавателей;
- не менее 20% законных представителей обучающихся (родителей);

В опросе с целью сбора информации для проведения НОКО приняли участие:

	Преподаватель	Родитель	Всего
Число	25	187	212
% от выборки	11,8%	88,2%	100,0%

Выборка в основном отражает соотношение данных групп в генеральной совокупности – за исключением группы выпускников.

#### 5. Методика расчета показателей НОКО

В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались 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 был произведен расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Расчет среднего (нормированного) интегрального показателя не производился ввиду отсутствия на момент проведения НОКО информации по всем образовательным организациям территории.

Расчет интегрального показателя производился по данным анкет, одна из которых была заполнена работником оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации<sup>2</sup>, вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого путем размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет на сайте образовательной организации.

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых

---

<sup>2</sup> Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС.

соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в тексте отчета при расчете интегрального показателя. По данным значениям интегральных показателей может быть произведена общая оценка качества предоставляемых услуг и сформирован рейтинг организаций внутри региона.

Значение интегрального показателя для организации рассчитывалось как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником оператора, оценивались 11 первых показателей из 1-й и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оценивались все 16 показателей (по всем 4-м группам). Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывалось по следующему алгоритму. Значения 11 первых показателей для каждой организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{\text{но-11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, (1)$$

где

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

$N_j$  – количество анкет;

а затем рассчитывалось их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленными в анкете для оператора, по формуле:

$$X_m^{\text{сп-11}} = (X_m^{\text{но-11}} + X_m^{\text{оо-11}}) / 2, (2)$$

где

$X_m^{\text{но-11}}$  – среднее значение  $m$ -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{\text{оо-11}}$  – 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 рассчитывалось только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился 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 осуществлялся 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 производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для  $k$ -той организации по формуле:

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

где

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

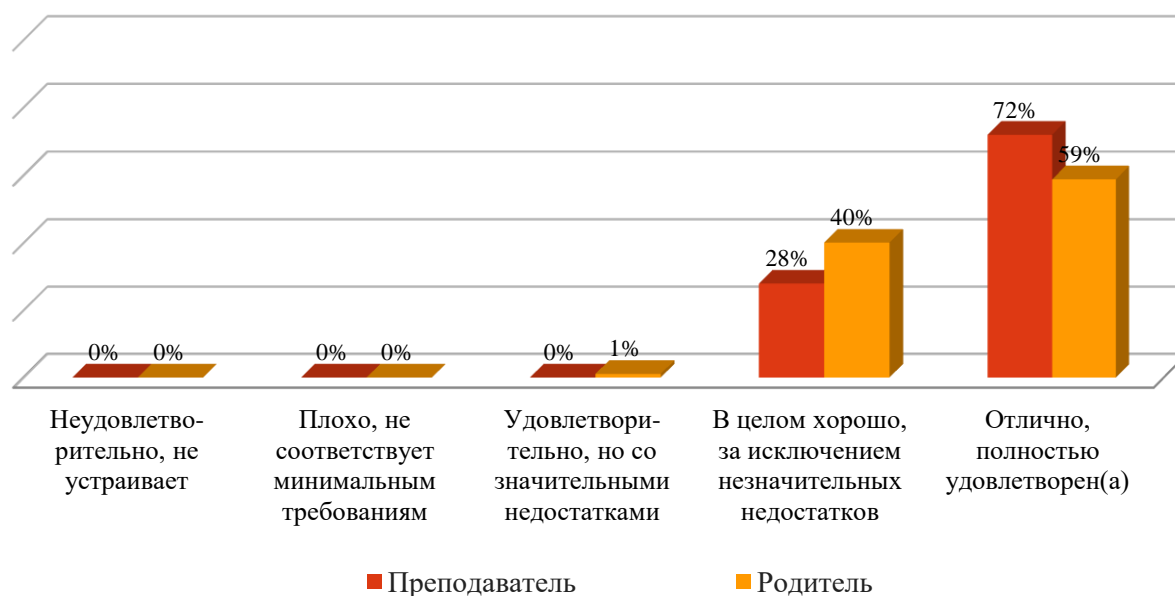
## 6. Результаты НОКО

### Раздел 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	0	7	18	25
Родитель	0	0	2	75	110	187
Всего:	0	0	2	82	128	212
	0,0%	0,0%	0,9%	38,7%	60,4%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности*

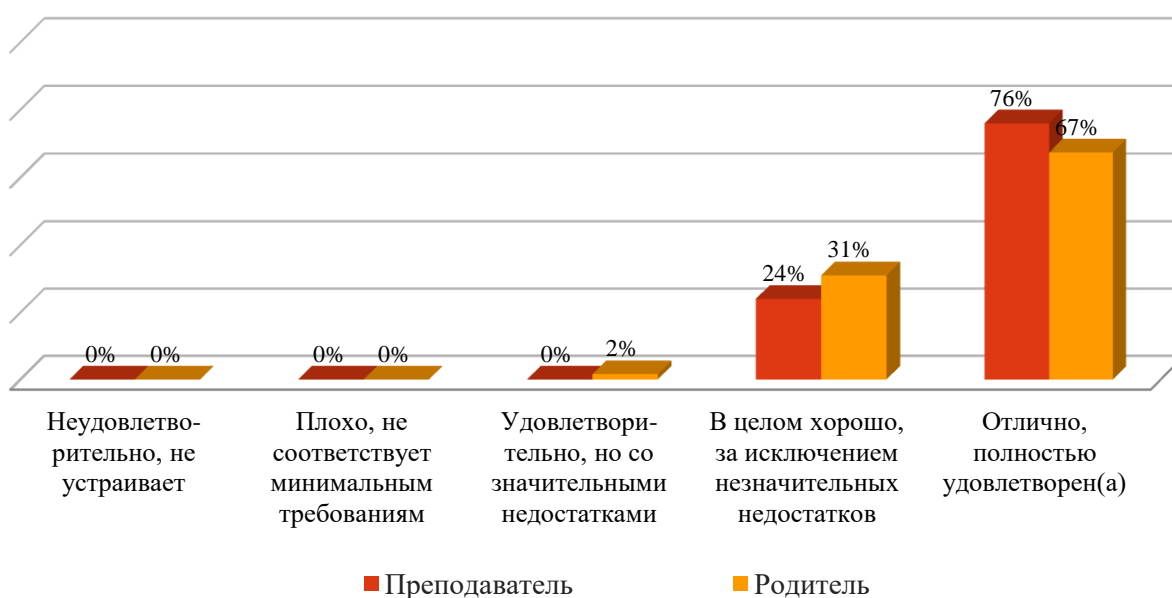


Данные таблицы и диаграммы показывают, что большинство респондентов оценили полноту и актуальность размещенной в открытых источниках информации о дошкольной образовательной организации, и ее деятельности как хорошую и отличную. Очевидно, что представителям образовательной организации, отвечающим за размещение информации о детском саду, необходимо тщательно следить за обновлением данных на сайте организации, учитывать различные интересы и особенности разных групп потребителей информации при выборе формы представления сведений.

## 1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	0	6	19	25
Родитель	0	0	3	58	126	187
Всего:	0	0	3	64	145	212
	0,0%	0,0%	1,4%	30,2%	68,4%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие сведений о педагогических работниках организации*

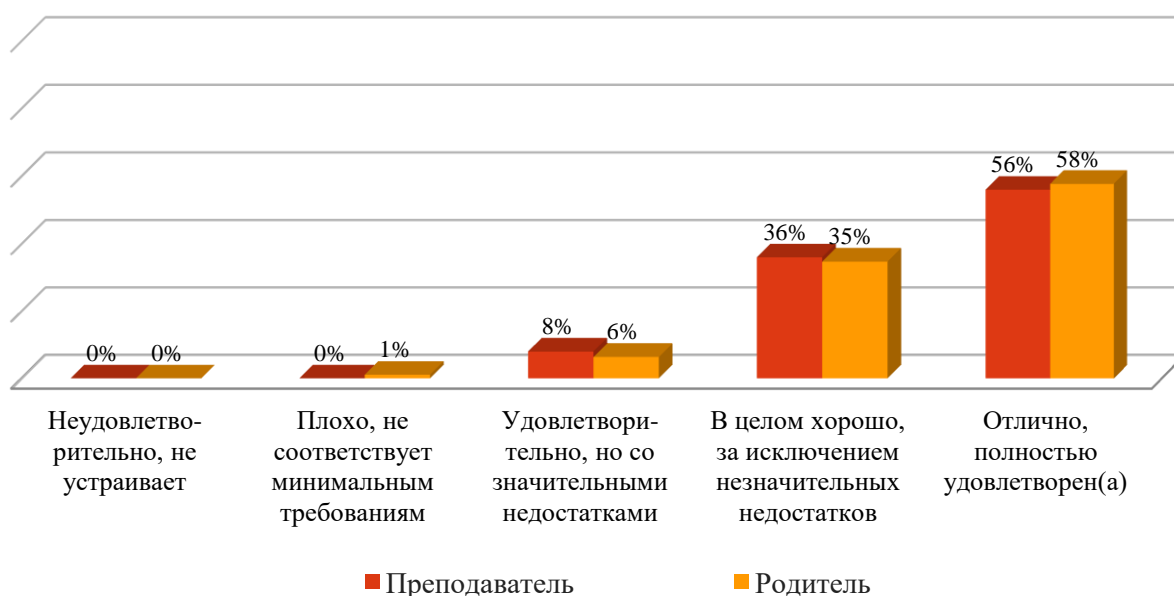


Обобщенная картина мнений разных групп респондентов по этому вопросу практически отражает картину по предыдущему вопросу: отсутствие серьёзных замечаний высших оценок больше, чем ответов, в которых указано на незначительные недостатки. Полностью удовлетворены 68,4% опрошенных, которые считают, что представленные сведения о педагогических работниках полны и доступны. Представителям данного детского сада стоит обратить внимание на мелкие недостатки, связанные с неполнотой информации о квалификации их работников.

### 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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	2	9	14	25
Родитель	0	2	12	65	108	187
Всего:	0	2	14	74	122	212
	0,0%	0,9%	6,6%	34,9%	57,5%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: 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*



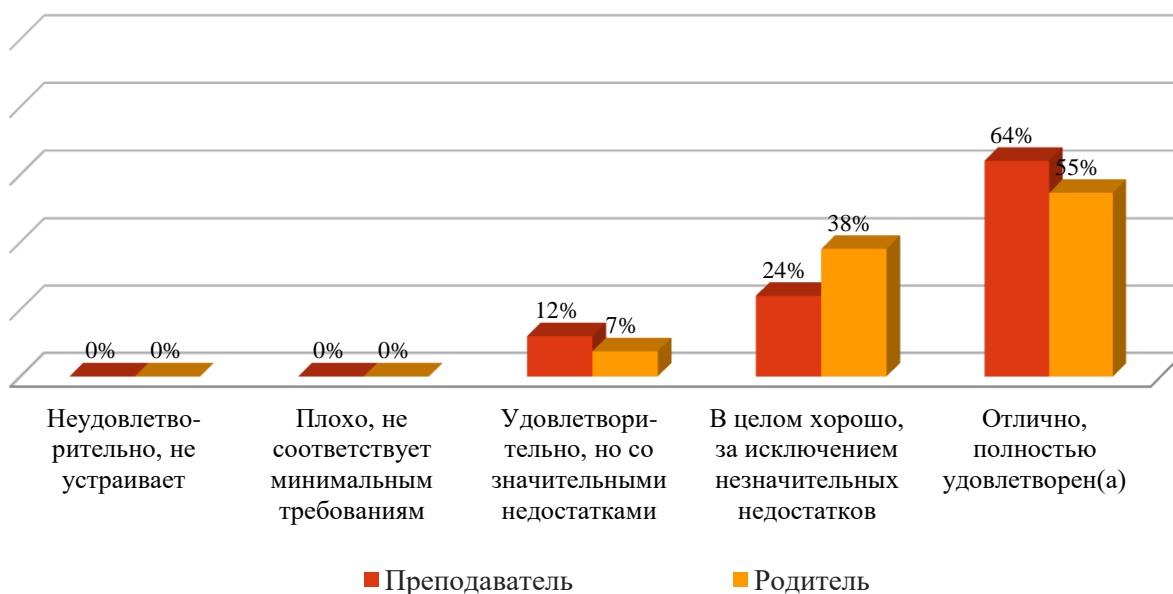
Большинство опрошенных во всех группах (преподаватели, родители) признают себя удовлетворенными, за исключением небольших недостатков, доступностью организации для тех людей, кто является основным адресатом всей работы дошкольной образовательной организации. Стоит заметить, что качественная обратная связь и открытость детского сада неизменно способствует повышению качества оказания образовательных услуг, а также повышает эффективность коммуникации, которая является важным условием организации качественного образования.

Работникам данной дошкольной организации стоит обратить внимание на этот аспект, рассматриваемый в данном вопросе.

#### 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)

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	3	6	16	25
Родитель	0	0	14	71	102	187
Всего:	0	0	17	77	118	212
	0,0%	0,0%	8,0%	36,3%	55,7%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)*



Группы опрошенных респондентов вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы образовательной организации. Так как этот аспект информационного обеспечения деятельности дошкольной образовательной организации вызывает небольшие нарекания со стороны общественности, над ним необходимо поработать коллективу организации.

## Обобщение ответов по всем вопросам I раздела

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	0,0%	0,0%	0,9%	38,7%	60,4%
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	0,0%	0,0%	1,4%	30,2%	68,4%
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (телефон, Е-почта, Е-сервисы)	0,0%	0,9%	6,6%	34,9%	57,5%
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	0,0%	0,0%	8,0%	36,3%	55,7%

### Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности



Подавляющее большинство респондентов удовлетворены наличием сведений о педагогическом коллективе, а также доступностью информации для тех людей, кто

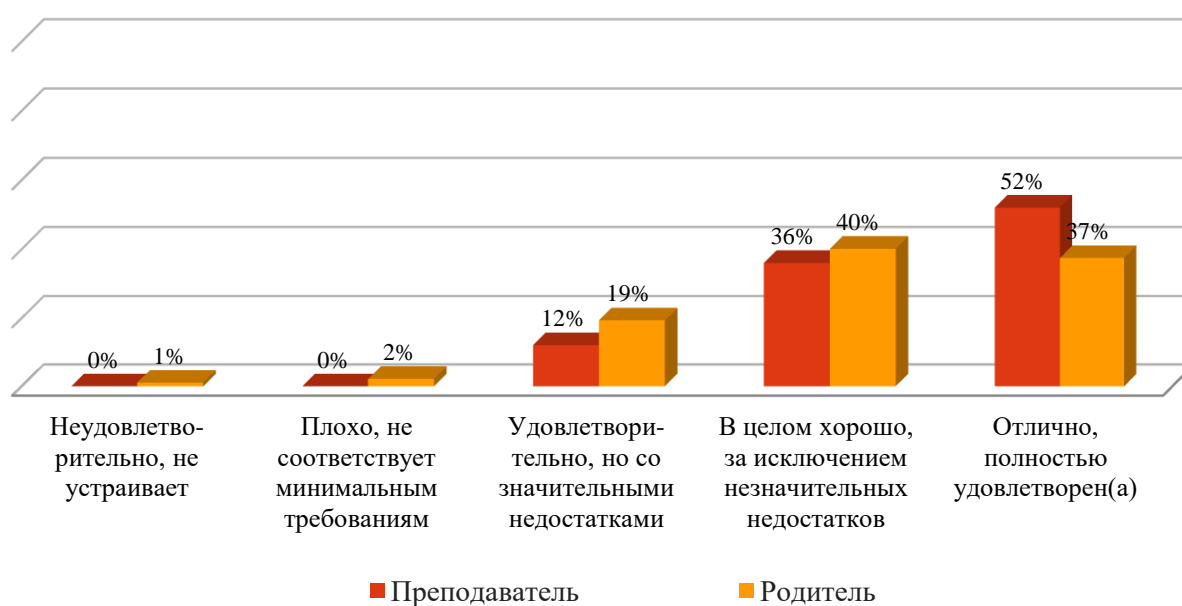
является основным адресатом всей работы дошкольной образовательной организации. Очевидно, что это нормативное требование, касающееся размещения на сайте сведений о педагогическом коллективе, выполняется детским садом. Также высокую степень удовлетворенности респонденты демонстрируют и в отношении полноты и актуальности информации об организации, и ее деятельности. В целом, открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте, является сравнительно положительной.

## Раздел 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

### 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	3	9	13	25
Родитель	2	4	36	75	70	187
Всего:	2	4	39	84	83	212
	0,9%	1,9%	18,4%	39,6%	39,2%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: материально-техническое и информационное обеспечение организации*



Неудовлетворительных оценок по этому вопросу практически нет, незначительные недостатки отмечают 39,6 %, а значительные – 18,4% респондентов. В

то же время 39,2% опрошенных полностью удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением, созданными в детском саду. Работникам детского сада стоит обратить внимание на проблему, которая рассматривается в этом вопросе. Стоит заметить, что качественная материально-техническая оснащённость и информационное обеспечение детского сада неизменно способствует повышению качества оказания образовательных услуг.

### 2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	14	11	25
Родитель	0	28	75	84	187
<b>Всего:</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>89</b>	<b>95</b>	<b>212</b>
	0,0%	13,2%	42,0%	44,8%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. оцените условия для охраны и укрепления здоровья*



Большая часть участников опроса полностью удовлетворена условиями для охраны и укреплению здоровья, которые созданы в дошкольной образовательной организации. Но есть и те, кто отмечает значительные и незначительные недостатки в

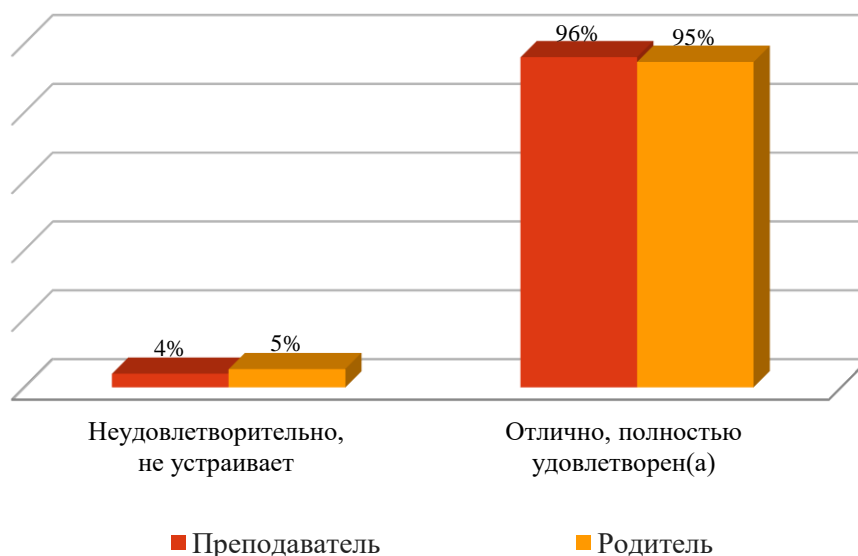


данном аспекте работы дошкольной образовательной организации. А это значит, что коллективу образовательной организации при участии администрации необходимо проработать данный вопрос более тщательно.

### 2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Преподаватель	1	24	25
Родитель	10	177	187
Всего:	11	201	212
	5,2%	94,8%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. оцените условия по организации питания обучающихся*



Почти все участники опроса заявили, что условия по организации питания полностью удовлетворяют. Поскольку качество организации дошкольного питания довольно часто вызывает нарекания со стороны участников образовательных услуг, поэтому на данный момент полученная доля низких оценок выглядит абсолютно не угрожающей. Но, возможно, сплошной опрос всех участников дал бы другое распределение мнений. В любом случае, организация питания должна быть объектом пристального внимания администрации учебного заведения как ресурс сохранения и

укрепления здоровья обучающихся.

### 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	4	2	4	15	25
Родитель	3	9	19	82	74	187
Всего:	3	13	21	86	89	212
	1,4%	6,1%	9,9%	40,6%	42,0%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: условия для индивидуальной работы с обучающимися*



По данной диаграмме мы видим, что условиями, созданными для индивидуальной работы с обучающимися как родители, так и преподаватели не совсем довольны. Удовлетворены только 42% опрошенных респондентов, соответственно работникам данной дошкольной организации стоит поработать над этим вопросом. Неплохо было бы изучить потребности основных адресатов, что бы понять, в чем именно состоит их запрос и какие дальнейшие шаги нужно сделать организации, чтобы устранить проблему, которая снижает качество образования.

## 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	1	4	9	11	25
Родитель	9	5	24	81	68	187
Всего:	9	6	28	90	79	212
	4,2%	2,8%	13,2%	42,5%	37,3%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ*



В целом мнение опрошенных респондентов, по показанию диаграмм, можно считать удовлетворительным, но имеющим мелкие недостатки. Так же есть родители, которые полностью недовольны наличием дополнительных образовательных программ. Поскольку качество соблюдения данного условия довольно часто вызывает нарекания со стороны участников образовательных услуг, на данный момент полученная доля низких оценок выглядит абсолютно не угрожающей. Но, возможно, сплошной опрос всех участников дал бы другое распределение мнений. Вне зависимости от причин, повлиявших на снижение оценок в этих группах респондентов, данной дошкольной организации необходимо уделять большее внимание развитию дополнительного образования: оно является мощным ресурсом для развития кругозора, способностей и потенциала обучающихся.

**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**

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	3	9	13	25
Родитель	2	1	17	54	113	187
Всего:	2	1	20	63	126	212
	0,9%	0,5%	9,4%	29,7%	59,4%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: 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*



Опрошенные респонденты в большей степени являются удовлетворенными возможностями развития творческих способностей и интересов детей в данной дошкольной образовательной организации. Так же отмечены значительные и незначительные недостатки. Надо заметить, что формирование и развитие мотивации учеников – довольно сложная задача, требующая большого педагогического мастерства. Необходимо обсуждать это направление педагогической деятельности в

данной организации.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	0	17	8	25
Родитель	1	3	28	68	87	187
Всего:	1	3	28	85	95	212
	0,5%	1,4%	13,2%	40,1%	44,8%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся*



Данные, представленные выше, говорят о том, что положительным является факт удовлетворенности оказания психолого-педагогической, социальной и медицинской помощи. Есть и те, которые кто полностью не удовлетворены данным аспектом работы дошкольной образовательной организации, но их процент невелик. Исходя из вышесказанного, коллективу образовательной организации стоит обратить внимание на данный аспект работы и усовершенствовать его.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	2	16	5	2	25
Родитель	9	11	55	69	43	187
Всего:	9	13	71	74	45	212
	4,2%	6,1%	33,5%	34,9%	21,2%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*



Данные выше представленной информации показывают, что опрошенные не являются полностью удовлетворёнными условиями организации воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в данном детском саду. В целом отмечается данный аспект как удовлетворительный, но требует доработки. В связи с тем, что в последнее время количество обучающихся с инвалидностью растёт, организация необходимых для их обучения условий в школе становится необходимой.

## Обобщение ответов по всем вопросам II раздела

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	0,9%	1,9%	18,4%	39,6%	39,2%
2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья	X	0,0%	13,2%	42,0%	44,8%
2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся	X	5,2%	X	X	94,8%
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	1,4%	6,1%	9,9%	40,6%	42,0%
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	4,2%	2,8%	13,2%	42,5%	37,3%
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	0,9%	0,5%	9,4%	29,7%	59,4%
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	0,5%	1,4%	13,2%	40,1%	44,8%
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	4,2%	6,1%	33,5%	34,9%	21,2%



Самое большое количество низких оценок заслужили условия для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью, а так же наличие дополнительных образовательных программ. Замечания опрошенные высказывают по поводу: материально-техническому обеспечению, условий для индивидуальной работы и наличие развития творческих способностей и интересов. Не вызывают сомнения усилия коллектива и администрации организации по условиям по организации питания, однако над некоторыми направлениями в этой сфере нужно дополнительно проработать.

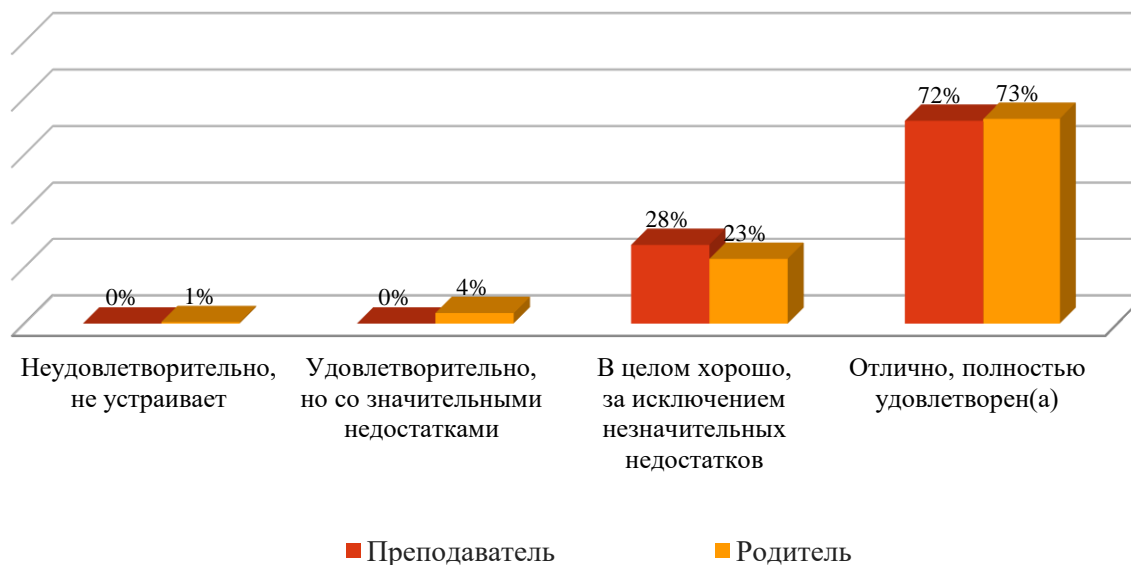
### Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

#### 3.1. Доброжелательность и вежливость работников

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	7	18	25
Родитель	1	7	43	136	187
Всего:	1	7	50	154	212
	0,5%	3,3%	23,6%	72,6%	100,0%



## Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников

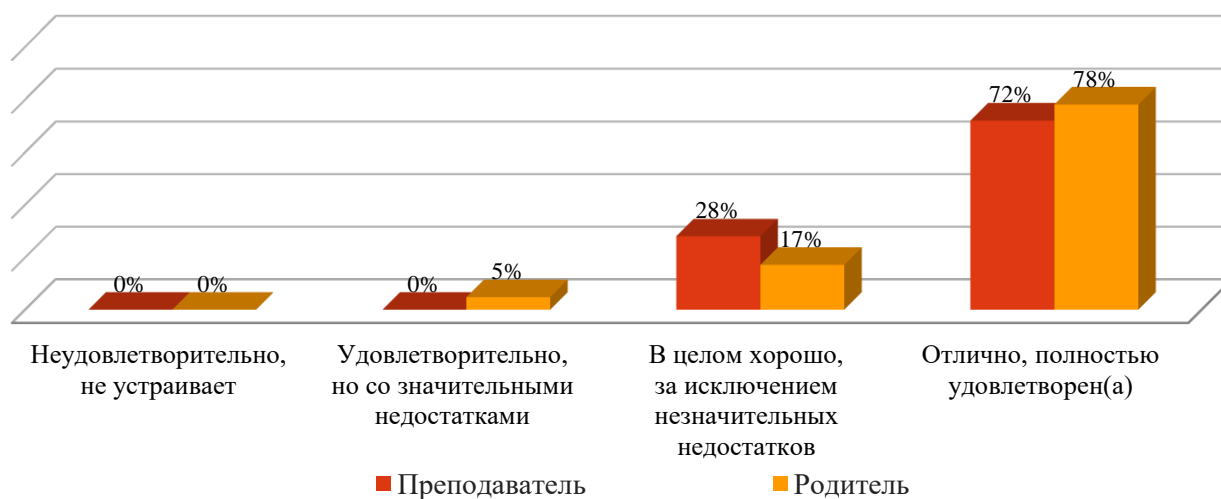


Высокий показатель, выраженный в 72,6% респондентов, отмечают полную удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации. Но при этом, 0,5% не удовлетворены. 23,6% отмечают, что в целом все хорошо, но есть некоторые недостатки.

### 3.2. Компетентность работников

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	0	7	18	25
Родитель	0	9	32	146	187
Всего:	0	9	39	164	212
	0,0%	4,2%	18,4%	77,4%	100,0%

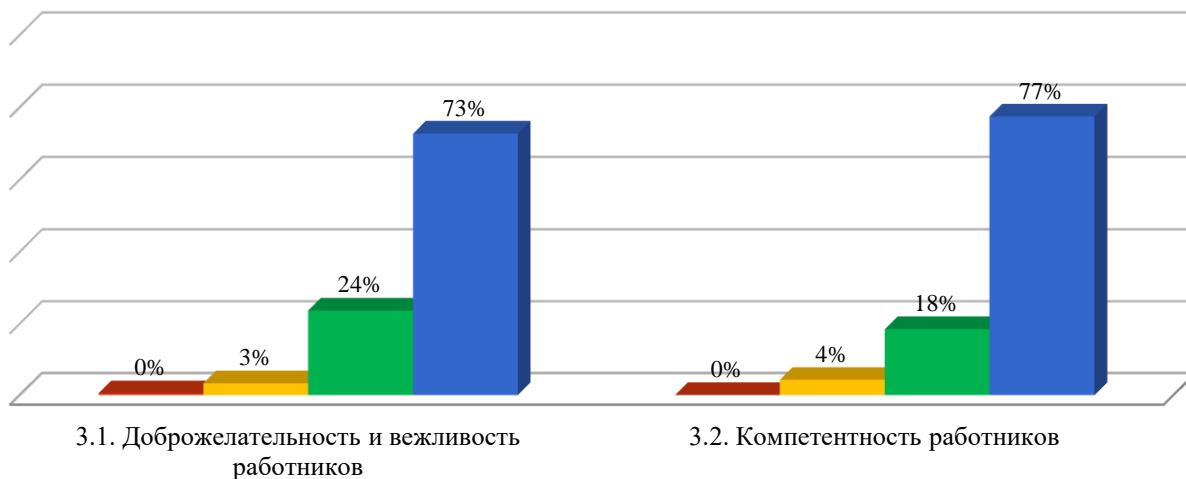
## Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников



Так же как и в прошлом вопросе, большинство опрошенных полностью удовлетворены компетентностью работников. Однако респонденты так же отмечают незначительные недостатки в аспекте этого вопроса.

### Обобщение ответов по всем вопросам III раздела

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
3.1. Доброжелательность и вежливость работников	0,5%	3,3%	23,6%	72,6%
3.2. Компетентность работников	0,0%	4,2%	18,4%	77,4%



- Неудовлетворительно, не устраивает
- Удовлетворительно, но со значительными недостатками
- В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
- Отлично, полностью удовлетворен (а)

Подавляющее большинство опрошенных высоко оценивают как доброжелательность, так и компетентность сотрудников, однако над аспектами, по которым были высказаны недовольства, необходимо дополнительно работать.

## Раздел 4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации

### 4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	2	16	7	25
Родитель	6	44	64	73	187
Всего:	6	46	80	80	212
	2,8%	21,7%	37,7%	37,7%	100,0%

## Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение материально-техническим обеспечением организации

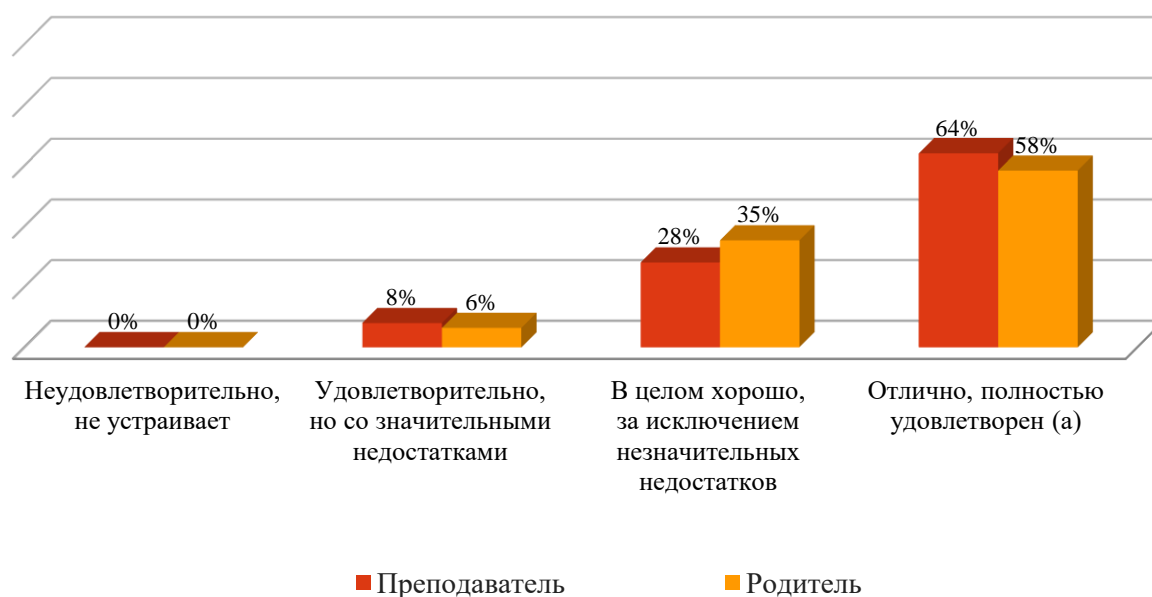


Более половины опрошенных довольны материально-техническим обеспечением дошкольной образовательной организации, но считают, что есть незначительные недостатки. Так же есть и неудовлетворенные респонденты по данному вопросу. Стоит обратить внимание администрации организации на данный аспект.

### 4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Преподаватель	0	2	7	16	25
Родитель	0	12	66	109	187
Всего:	0	14	73	125	212
	0,0%	6,6%	34,4%	59,0%	100,0%

*Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг*

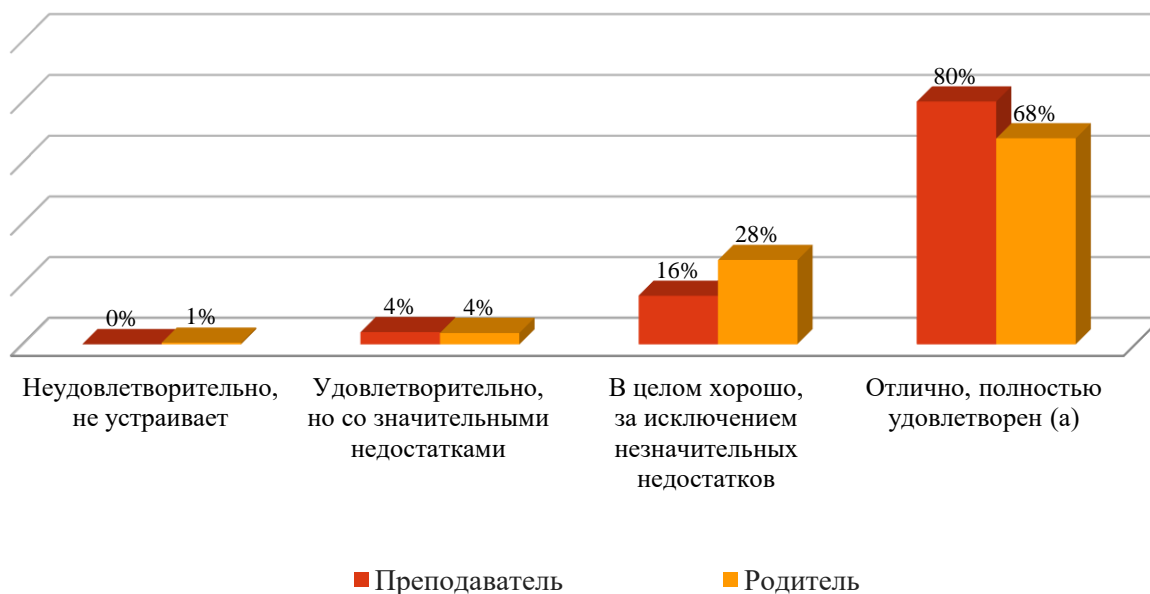


Большинство респондентов удовлетворены качеством представляемых образовательных услуг. А это составляет 59%. Остальные считают, что в данном вопросе имеются недостатки, как значительные, так и незначительные. Неудовлетворенных нет.

#### 4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (a)	Всего
Преподаватель	0	1	4	20	25
Родитель	1	7	52	127	187
Всего:	1	8	56	147	212
	0,5%	3,8%	26,4%	69,3%	100,0%

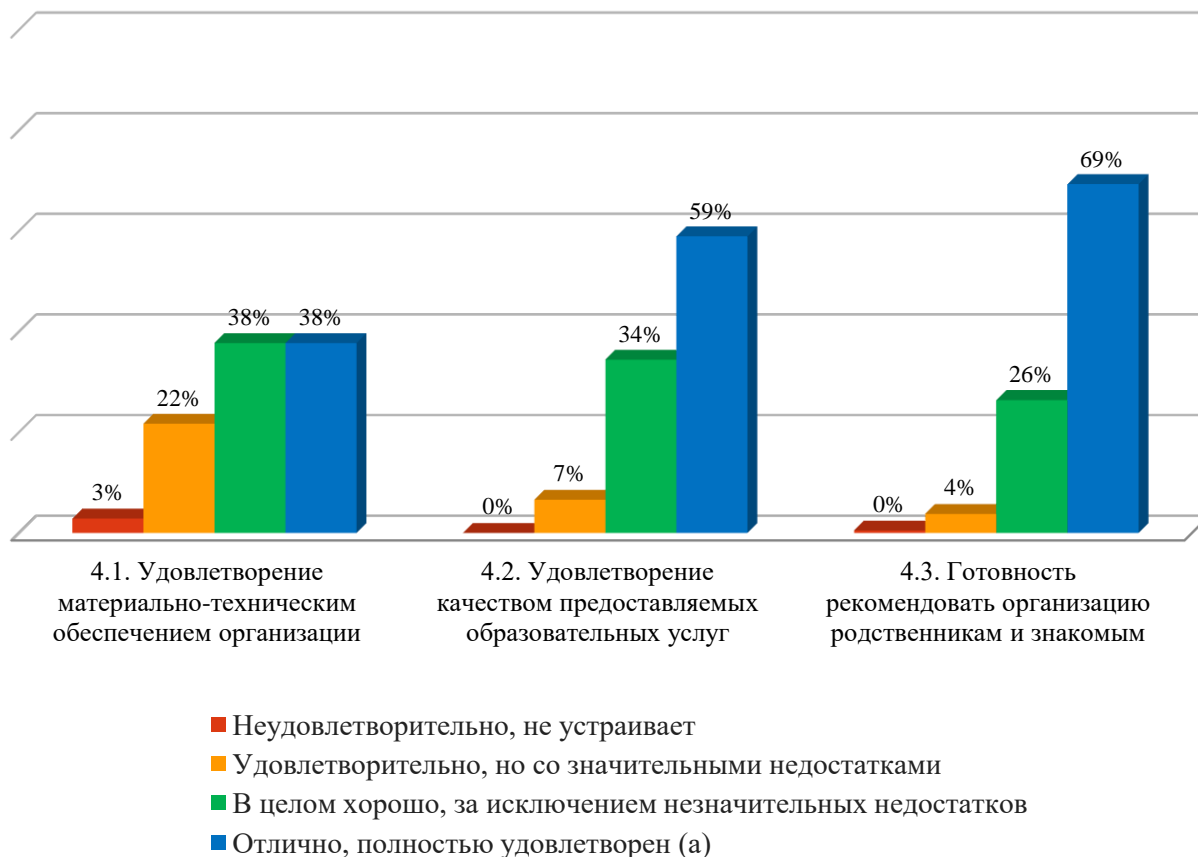
*Оценка разными группами респондентов компоненты: готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым*



Больше половины (69,3%) опрошенных, готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым, это высокий уровень доверия. Так же есть респонденты, которые считают, что в организации есть некоторые недостатки, администрации учреждения стоит заняться их устранением.

**Обобщение ответов по всем вопросам IV раздела**

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	2,8%	21,7%	37,7%	37,7%
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	0,0%	6,6%	34,4%	59,0%
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	0,5%	3,8%	26,4%	69,3%

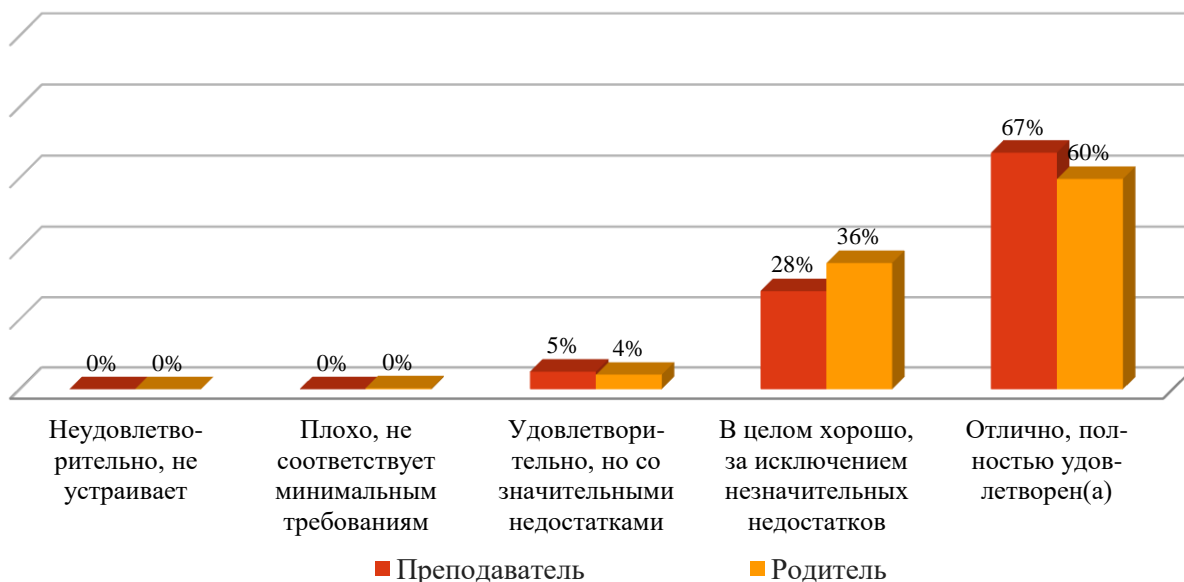


Суммарно по каждому из вопросов раздела высокую степень удовлетворенности высказали не менее 40% опрошенных, однако стоит заметить, что наименьшее количество оценок «отлично» и «хорошо» было высказано в отношении материально-технического обеспечения школы.

### Общая оценка по разделам

#### 1. Оценка различными группами респондентов открытости и доступности информации об организации

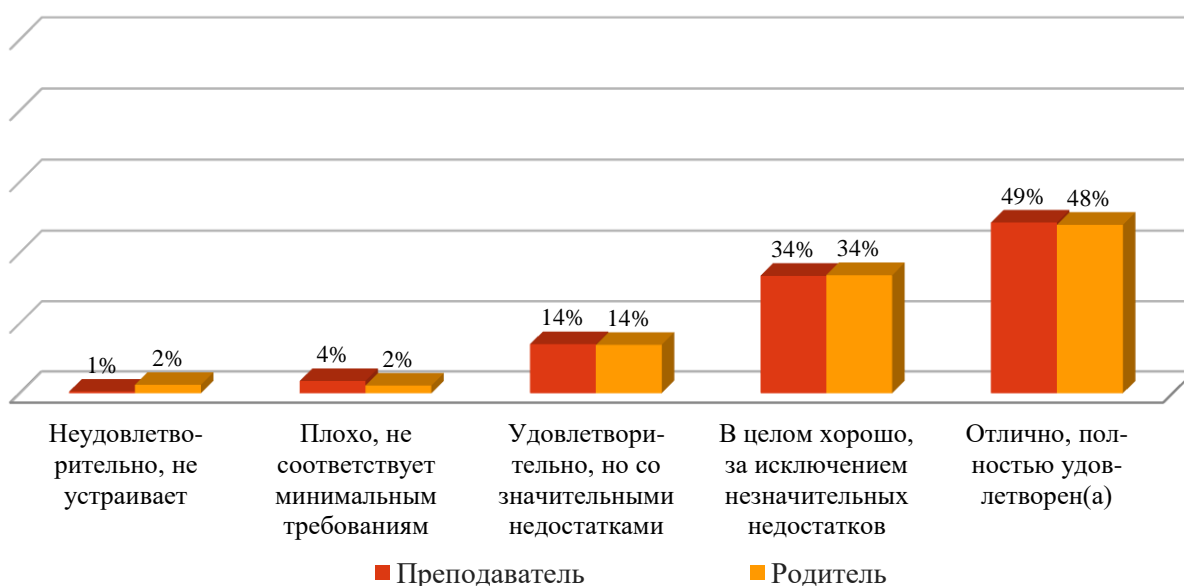
Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Преподаватель	0,0%	0,0%	5,0%	28,0%	67,0%
Родитель	0,0%	0,3%	4,1%	36,0%	59,6%



Большая часть опрошенных респондентов полностью удовлетворена открытости и доступности информации об организации.

## 2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Преподаватель	0,5%	3,5%	14,0%	33,5%	48,5%
Родитель	2,4%	2,2%	13,8%	33,7%	47,9%

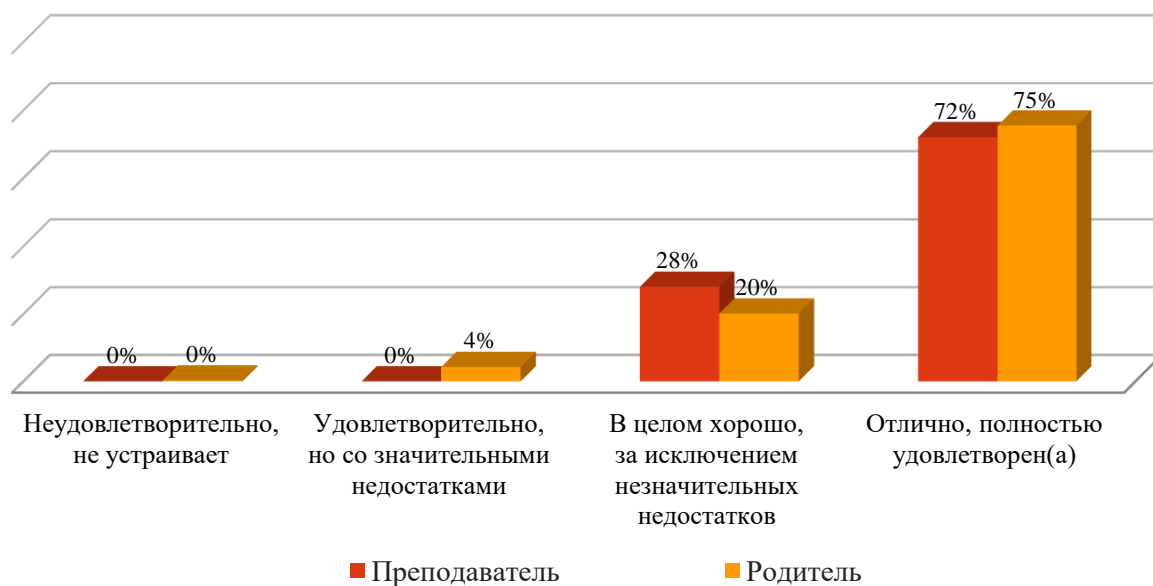


Относительно комфортности условий респонденты показывают гораздо большую требовательность: 14% отмечают значительные недостатки в этой сфере.



### 3. Общая оценка различными группами респондентов доброжелательности, вежливости, компетентности работников

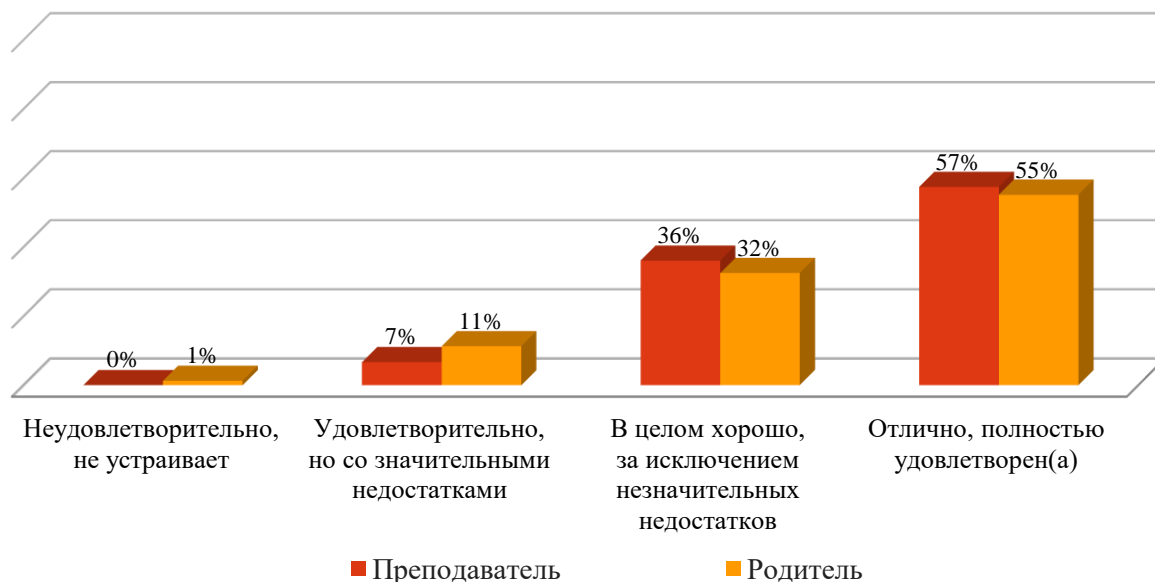
Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Преподаватель	0,0%	0,0%	28,0%	72,0%
Родитель	0,3%	4,3%	20,1%	75,4%



Большинство респондентов (за исключением педагогов) оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность работников очень высоко.

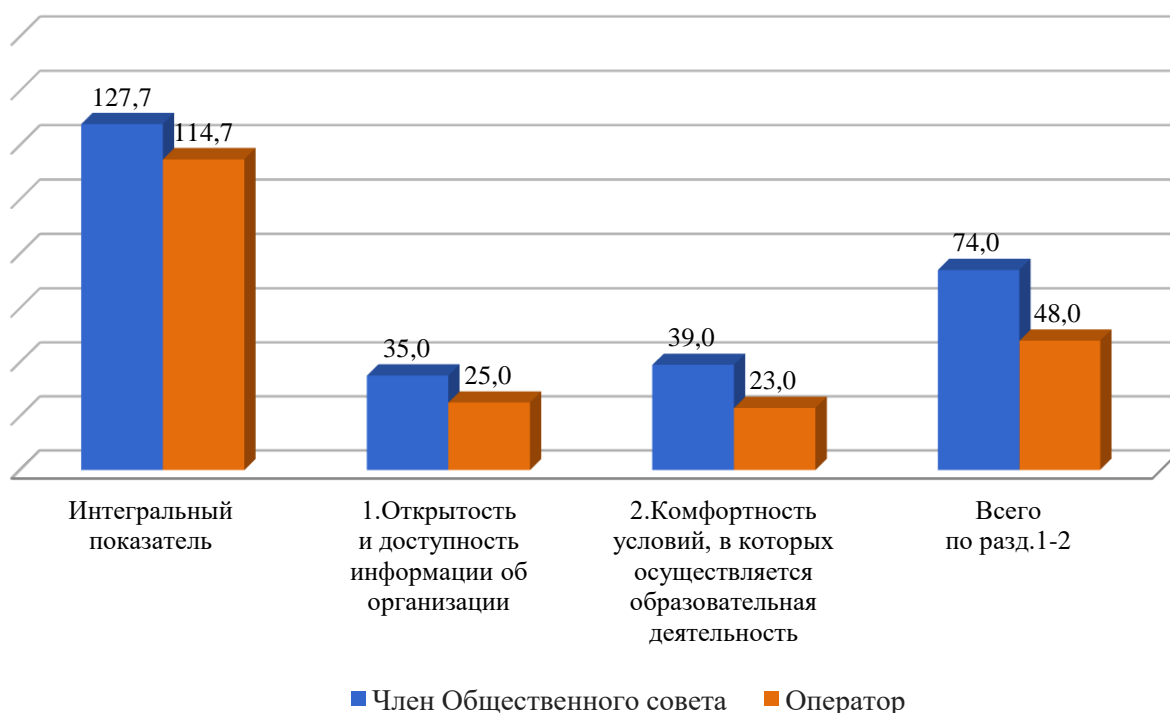
### 4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Преподаватель	0,0%	6,7%	36,0%	57,3%
Родитель	1,2%	11,2%	32,4%	55,1%



Большая часть респондентов высказывает те или иные замечания. Вдумчивый анализ работы коллектива может значительно повысить качество дошкольного образования.

## 7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора



Визуальный анализ сайта МБДОУ Д-с № 20 «Росинка» показывает относительную степень удобства пользования, простоту нахождения и знакомства с размещенной информацией, которая нуждается в дополнении и актуализации для текущего момента.

Показатель открытости и доступности информации об организации отражает

относительную простоту и удобство пользования сайтом, степень его информационной наполненности, оперативность и актуальность размещаемой на нем информации, а также представленность на других сайтах в сети Интернет сведений о дошкольном образовательном учреждении и осуществляемой им деятельности.

На главной странице сайта размещается основная адресная и контактная информация организации, учредителя, данные о руководителе дошкольной образовательной организации, с фотографией, с указанием телефона и электронных адресов.

Так же представлена новостная лента о мероприятиях, акциях, концертах, отчётах в которых участвовали воспитатели и МБДОУ Д-с № 20 «Росинка».

По частоте размещения материалов и их содержанию можно сделать вывод о том, что через сайт распространяются актуальные и оперативные сведения, адресованные всем заинтересованным лицам.

В подразделе «Основные сведения» находится информация о режиме работы организации. Также, в основных сведениях о дошкольной образовательной организации представлена разбитая на части информация о дате создания, адрес местонахождения и контактная информация, включая адрес эл. почты и сайта, номер телефона и факса.

Анализ сайта в целом показывает, что он предназначен для работников образования района, края, а также для родителей. Представленные на сайте материалы знакомят с основными направлениями деятельности детского сада, инновационными процессами.

Обучение в дошкольной образовательной организации очное, ведётся на русском языке. На сайте представлен режим работы.

Можно рекомендовать разместить на сайте расписание работы дежурных администраторов, или кураторов сайта.

На сайте представлены контактный телефон и адреса электронной почты дошкольного образовательного учреждения, руководителя, его заместителей, присутствуют сведения о контактных данных педагогического коллектива (воспитателей), имеются электронные адреса.

Информация об образовании и пройденных курсах повышения квалификации и

(или) профессиональной переподготовке указана достаточно полно. Рекомендуется разместить сведения о методических разработках. Эти сведения для формирования полного представления о профессиональном росте педагогов.

Анализ раздела с документами, в котором размещены локальные нормативные акты МБДОУ Д-с № 20 «Росинка», в том числе предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона « Об образовании в Российской Федерации», дает достаточно полное и достоверное представление о том, как в дошкольном образовательном учреждении осуществляется локальное нормотворчество.

Рекомендуется сайт дополнить информацией об условиях и возможностях, имеющихся в детском саду для обучающихся с ОВЗ. Это расширит представления и основания правомерных ожиданий участников образовательных отношений.

Информация на сайте дошкольной образовательной организации определяет место дошкольного образовательного учреждения в муниципальной системе образования, и обозначаются его индивидуальные черты с раскрытием сведений об образовательной деятельности и образовательных результатах.

Подробно представлены сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса с уточнением обеспеченности учебно-методическими, техническими, наглядными и пр. средствами обучения по каждому помещению, включая кабинеты.

Рекомендовано дополнить сайт наличием возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих дошкольную образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, является более измеряемой и объективной категорией.

Удовлетворенность, комфортностью условий, включая обеспеченность деятельности организации, отражает во многом уровень настоящих притязаний и тех, которые в зависимости от культурных традиций и социально-экономических условий могут возникнуть в будущем.

В организации имеется система горячего и холодного водоснабжения, канализация.

Все помещения соответствуют требованиям пожаробезопасности (оборудованы аварийные выходы, имеется необходимое количество средств пожаротушения, действует пожарная сигнализация и автоматическая система оповещения людей при пожаре), выполнены все предписания и соответствует требованиям государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

Отсутствует информация по профилактике правонарушений и работе с неблагополучными семьями или семьями, оказавшимися под влиянием сложных социальных контекстов. Рекомендуется рассмотреть возможность размещения указанной информации.

Отсутствуют сведения об использовании дистанционных образовательных технологий.

В целом, сайт относительно удобный, комфортный и сравнительно образцово наполненный, но нуждается в доработке, содержательном наполнении разделов и актуализации уже представленной информации.

## **8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации**

Значения 11 первых показателей для организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет<sup>3</sup>. Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{\text{но-11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, (1)$$

где

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

$N_j$  – количество анкет,

а затем рассчитывалось их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленными в анкете для оператора,

---

<sup>3</sup> В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались в баллах по шкале от 0 до 10.

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.

*Были получены следующие промежуточные данные:*

1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	2.6.	2.7.
10,0	10,0	6,0	0,0	1,0	3,0	3,0	2,0	0,0	0,0	0,0

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитывалось только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, удовлетворенными и не удовлетворенными качеством образовательной деятельности.<sup>4</sup> Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществлялся 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:

---

<sup>4</sup> В соответствии с приказом N 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 5 показателей из 3-й и 4-й групп - как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

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

Были получены следующие промежуточные данные: **62,8** После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

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

где

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

В результате указанных выше расчетов было получено следующее значение интегрального показателя: **106,9**

## 9. Общие предложения по итогам НОКО

Большинство респондентов оценили полноту и актуальность размещенной в открытых источниках информации о дошкольной образовательной организации, и ее деятельности как хорошую и отличную. Очевидно, что представителям образовательной организации, отвечающим за размещение информации о детском саду, необходимо тщательно следить за обновлением данных на сайте организации, учитывать различные интересы и особенности разных групп потребителей информации при выборе формы представления сведений.

Обобщенная картина мнений разных групп респондентов по этому вопросу практически отражает картину по предыдущему вопросу: отсутствие серьезных замечаний высших оценок больше, чем ответов, в которых указано на незначительные недостатки. Полностью удовлетворены 68,4% опрошенных, которые считают, что представленные сведения о педагогических работниках полны и доступны. Представителям данного детского сада стоит обратить внимание на мелкие недостатки, связанные с неполнотой информации о квалификации их работников.

Большинство опрошенных во всех группах (преподаватели, родители) признают себя удовлетворенными, за исключением небольших недостатков, доступностью организации для тех людей, кто является основным адресатом всей работы дошкольной образовательной организации. Стоит заметить, что качественная обратная связь и открытость детского сада неизменно способствует повышению качества

оказания образовательных услуг, а также повышает эффективность коммуникации, которая является важным условием организации качественного образования. Работникам данной дошкольной организации стоит обратить внимание на этот аспект, рассматриваемый в данном вопросе.

Группы опрошенных респондентов вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы образовательной организации. Так как этот аспект информационного обеспечения деятельности дошкольной образовательной организации вызывает небольшие нарекания со стороны общественности, над ним необходимо поработать коллективу организации.

Неудовлетворительных оценок по этому вопросу практически нет, незначительные недостатки отмечают 39,6 %, а значительные – 18,4% респондентов. В то же время 39,2% опрошенных полностью удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением, созданными в детском саду. Работникам детского сада стоит обратить внимание на проблему, которая рассматривается в этом вопросе. Стоит заметить, что качественная материально-техническая оснащенность и информационное обеспечение детского сада неизменно способствует повышению качества оказания образовательных услуг.

Большая часть участников опроса полностью удовлетворена условиями для охраны и укреплению здоровья, которые созданы в дошкольной образовательной организации. Но есть и те, кто отмечает значительные и незначительные недостатки в данном аспекте работы дошкольной образовательной организации. А это значит, что коллективу образовательной организации при участии администрации необходимо проработать данный вопрос более тщательно.

Почти все участники опроса заявили, что условия по организации питания полностью удовлетворяют. Поскольку качество организации дошкольного питания довольно часто вызывает нарекания со стороны участников образовательных услуг, поэтому на данный момент полученная доля низких оценок выглядит абсолютно не угрожающей. Но, возможно, сплошной опрос всех участников дал бы другое распределение мнений. В любом случае, организация питания должна быть объектом пристального внимания администрации учебного заведения как ресурс сохранения и укрепления здоровья обучающихся.



Условиями, созданными для индивидуальной работы с обучающимися как родители, так и преподаватели не совсем довольны. Удовлетворены только 42% опрошенных респондентов, соответственно работникам данной дошкольной организации стоит поработать над этим вопросом. Неплохо было бы изучить потребности основных адресатов, что бы понять, в чем именно состоит их запрос и какие дальнейшие шаги нужно сделать организации, чтобы устранить проблему, которая снижает качество образования.

В целом мнение опрошенных респондентов, по показанию диаграмм, можно считать удовлетворительным, но имеющим мелкие недостатки. Так же есть родители, которые полностью недовольны наличием дополнительных образовательных программ. Поскольку качество соблюдения данного условия довольно часто вызывает нарекания со стороны участников образовательных услуг, на данный момент полученная доля низких оценок выглядит абсолютно не угрожающей. Но, возможно, сплошной опрос всех участников дал бы другое распределение мнений. Вне зависимости от причин, повлиявших на снижение оценок в этих группах респондентов, данной дошкольной организации необходимо уделять большее внимание развитию дополнительного образования: оно является мощным ресурсом для развития кругозора, способностей и потенциала обучающихся.

Опрошенные респонденты в большей степени являются удовлетворенными возможностями развития творческих способностей и интересов детей в данной дошкольной образовательной организации. Так же отмечены значительные и незначительные недостатки. Надо заметить, что формирование и развитие мотивации учеников – довольно сложная задача, требующая большого педагогического мастерства. Необходимо обсуждать это направление педагогической деятельности в данной организации.

Положительным является факт полной удовлетворенности оказания психолого-педагогической, социальной и медицинской помощи. Есть и те, которые кто полностью не удовлетворены данным аспектом работы дошкольной образовательной организации, но их процент невелик. Исходя из вышесказанного, коллективу образовательной организации стоит обратить внимание на данный аспект работы и усовершенствовать его.

Опрошенные не являются полностью удовлетворёнными условиями организации воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в данном детском саду. В целом отмечается данный аспект как удовлетворительный, но требует доработки. В связи с тем, что в последнее время количество обучающихся с инвалидностью растёт, организация необходимых для их обучения условий в школе становится необходимой.

Высокий показатель, выраженный в 72,6% респондентов, отмечают полную удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации. Но при этом, 0,5% не удовлетворены. 23,6% отмечают, что в целом все хорошо, но есть некоторые недостатки.

Большинство опрошенных полностью удовлетворены компетентностью работников. Однако респонденты так же отмечают незначительные недостатки в аспекте этого вопроса.

Более половины опрошенных довольны материально-техническим обеспечением дошкольной образовательной организации, но считают, что есть незначительные недостатки. Так же есть и неудовлетворенные респонденты по данному вопросу. Стоит обратить внимание администрации организации на данный аспект.

Большинство респондентов удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг. А это составляет 59%. Остальные считают, что в данном вопросе имеются недостатки, как значительные, так и незначительные. Неудовлетворенных нет.

Больше половины (69,3%) опрошенных, готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым, это высокий уровень доверия. Так же есть респонденты, которые считают, что в организации есть некоторые недостатки, администрации учреждения стоит заняться их устранением.

Визуальный анализ сайта МБДОУ Д-с № 20 «Росинка» показывает относительную степень удобства пользования, простоту нахождения и знакомства с размещенной информацией, которая нуждается в дополнении и актуализации для текущего момента.

На главной странице сайта размещается основная адресная и контактная информация организации, учредителя, данные о руководителе дошкольной

образовательной организации, с фотографией, с указанием телефона и электронных адресов.

Так же представлена новостная лента о мероприятиях, акциях, концертах, отчётах в которых участвовали воспитатели и МБДОУ Д-с № 20 «Росинка».

По частоте размещения материалов и их содержанию можно сделать вывод о том, что через сайт распространяются актуальные и оперативные сведения, адресованные всем заинтересованным лицам.

В подразделе «Основные сведения» находится информация о режиме работы организации. Также, в основных сведениях о дошкольной образовательной организации представлена разбитая на части информация о дате создания, адрес местонахождения и контактная информация, включая адрес эл. почты и сайта, номер телефона и факса.

Анализ сайта в целом показывает, что он предназначен для работников образования района, края, а также для родителей. Представленные на сайте материалы знакомят с основными направлениями деятельности детского сада, инновационными процессами.

Обучение в дошкольной образовательной организации очное, ведётся на русском языке. На сайте представлен режим работы.

Можно рекомендовать разместить на сайте расписание работы дежурных администраторов, или кураторов сайта.

На сайте представлены контактный телефон и адреса электронной почты дошкольного образовательного учреждения, руководителя, его заместителей, присутствуют сведения о контактных данных педагогического коллектива (воспитателей), имеются электронные адреса.

Информация об образовании и пройденных курсах повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовке указана достаточно полно. Рекомендуется разместить сведения о методических разработках. Эти сведения для формирования полного представления о профессиональном росте педагогов.

Анализ раздела с документами, в котором размещены локальные нормативные акты МБДОУ Д-с № 20 «Росинка», в том числе предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона « Об образовании в Российской Федерации», дает достаточно

полное и достоверное представление о том, как в дошкольном образовательном учреждении осуществляется локальное нормотворчество.

Рекомендуется сайт дополнить информацией об условиях и возможностях, имеющихся в детском саду для обучающихся с ОВЗ. Это расширит представления и основания правомерных ожиданий участников образовательных отношений.

Информация на сайте дошкольной образовательной организации определяет место дошкольного образовательного учреждения в муниципальной системе образования, и обозначаются его индивидуальные черты с раскрытием сведений об образовательной деятельности и образовательных результатах.

Подробно представлены сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса с уточнением обеспеченности учебно-методическими, техническими, наглядными и пр. средствами обучения по каждому помещению, включая кабинеты.

Представителями Общественного Совета рекомендовано дополнить сайт наличием возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих дошкольную образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, является более измеряемой и объективной категорией.

Удовлетворенность, комфортностью условий, включая обеспеченность деятельности организации, отражает во многом уровень настоящих притязаний и тех, которые в зависимости от культурных традиций и социально-экономических условий могут возникнуть в будущем.

В организации имеется система горячего и холодного водоснабжения, канализация.

Все помещения соответствуют требованиям пожаробезопасности (оборудованы аварийные выходы, имеется необходимое количество средств пожаротушения,

действует пожарная сигнализация и автоматическая система оповещения людей при пожаре), выполнены все предписания и соответствует требованиям государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

Отсутствует информация по профилактике правонарушений и работе с неблагополучными семьями или семьями, оказавшимися под влиянием сложных социальных контекстов. Рекомендуется рассмотреть возможность размещения указанной информации.

Отсутствуют сведения об использовании дистанционных образовательных технологий.

В целом, сайт относительно удобный, комфортный и сравнительно образцово наполненный, но нуждается в доработке, содержательном наполнении разделов и актуализации уже представленной информации.

## Анкета участников образовательного процесса

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.

Обязательный

### 1. Ваш статус

- Преподаватель
- Родитель

### 2. Наименование образовательной организации

Выберите ответ

### 3. Способ Вашего анкетирования

- Очное анкетирование в образовательной организации;
- Заочное анкетирование вне образовательной организации;
- Размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет.

### 4. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

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

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

### 5. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

*1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.*

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

### 6. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

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

## 7. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

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

## 8. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.*

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

## 9. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

*условия для охраны и укрепления здоровья:*

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

## 10. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся:*

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

## 11. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.*

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

## 12. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.*

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);
- 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);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

## 13. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

#### 14. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

#### 15. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

#### 16. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки;

- полностью устраивает.

17. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.2 Компетентность работников.*

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки;
- полностью устраивает.

18. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.*

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки
- полностью устраивает

19. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.*

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки
- полностью устраивает

20. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.*

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки
- полностью устраивает