

УТВЕРЖДЕН
решением муниципального
общественного совета при
ГУО администрации г.Черногорска
(протокол от 21.08.2017г)

ОТЧЕТ

о результатах независимой оценки качества образовательной
деятельности организаций, осуществляющих образовательную
деятельность в г.Черногорске

за 2017 год

**Итоги проведения независимой оценки качества образовательной деятельности
общеобразовательных организаций г. Черногорска**

Термины и сокращения, используемые в анализе

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	Закон 273-ФЗ
Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность	НОКО
Общеобразовательные организации	ОО
Респондент	Лицо, принявшее участие в анкетировании
Анкета	Опросный лист, заполняемый респондентом (либо оператором)
Оператор	Организация, осуществляющая сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций
Интегральный показатель	Показатель, определяющий оценку организации в целом. По данному показателю определяется рейтинг образовательных организаций внутри региона (города)

Закон 273-ФЗ в статье 95 предусматривает проведение независимой оценки качества образования.

НОКО осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

В соответствии с частью 5 статьи 95.2 Закона 273-ФЗ разработаны и утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 показатели, характеризующие общие критерии НОКО.

В период с июля по сентябрь 2017 г. была проведена процедура оценки качества образовательной деятельности ОО города Черногорска.

Муниципальным общественным советом при городском управлении образованием администрации города Черногорска определен перечень ОО, в отношении которых была проведена НОКО: МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №1», МБОУ «Начальная общеобразовательная школа №3», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №4», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7 имени П.А. Рубанова», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №9», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №19 с углубленным изучением отдельных предметов», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20».

НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10; 5 показателей из 3-й и 4-й групп - как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности ОО:

1 группа. Показатели, касающиеся открытости и доступности информации об ОО.

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

3 группа. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

4 группа. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности ОО.

Сбор данных по показателям НОКО осуществлялся оператором посредством обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет (приложение 1), а также обработки анкет, заполненных оператором по результатам анализа официальных сайтов ОО. Оператором оценивались 11 первых показателей 1 и 2 групп (приложение 3).

Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем показателям приведены в приложениях 1 и 3.

Мнение респондентов учитывалось анонимно и использовалось в обобщенном виде.

К сбору, анализу и обобщению информации оператор привлек экспертов, не являющихся муниципальными служащими, а также членов муниципального общественного совета при городском управлении образованием администрации города Черногорска.

По значениям показателей был произведен расчет интегрального показателя. Расчет показателей производился по данным анкет, одна из которых заполнялась оператором на основании данных, размещенных на официальных сайтах обследуемых ОО, вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательных отношений, проведенного путем размещение анкет в открытом доступе на сайтах ОО.

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному ответу в анкете. Значение интегрального показателя рассчитывалось по данным двух видов анкет.

По данным значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества предоставляемых услуг и сформирован рейтинг ОО внутри города (приложение 2).

При расчете интегрального показателя была использована методика расчета, представленная в Методических рекомендациях по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Минобрнауки России от 14.09.2016 № 02-860).

Информация о респондентах

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

ОО	Количество респондентов	ОО	Количество респондентов
СОШ № 1	80	СОШ № 9	16
НОШ № 3	14	СОШ № 15	14
СОШ № 4	29	СОШ № 19	22
СОШ № 7	12	СОШ № 20	10

Результаты НОКО
(по данным анкет, заполненных респондентами)

N п/п	Вопросы анкеты	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
	1 группа. Показатели, касающиеся открытости и доступности информации об ОО	99%	100%	100%	100%	97%	97%	100%	100%
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	100	100	100	100	100	100	100	100
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	100	100	100	100	99	88	100	100
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	100	100	100	100	96	100	100	100
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)	97	100	100	100	93	100	100	100

В ходе анкетирования респондентам было предложено оценить полноту и актуальность информации об ОО и ее деятельности, размещенную на сайте.

Анализируя данные 1 группы показателей, можно сделать вывод, что все респонденты отметили, что информация на сайте актуальна, представлена в полном объеме.

Всех респондентов в ОО: СОШ № 4, 7, 9, 15, 19, 20 устраивает информация о педагогических работниках, представленная на сайте. Вместе с тем, 12% опрошенных в НОШ № 3 и 1% в СОШ № 1 считают, что информация представлена полностью, но со значительными недостатками.

100% респондентов во всех ОО, кроме СОШ № 1 высоко оценили доступность взаимодействия получателей образовательных услуг с ОО, указали на хорошее взаимодействие по телефону, электронной почте. В СОШ № 1 – 4% опрошенных указали, что взаимодействие с участниками образовательных отношений обеспечено плохо и не соответствует минимальным требованиям.

Полностью удовлетворены доступностью сведений о ходе рассмотрения обращения граждан 100% респондентов во всех ОО, кроме СОШ № 4 и СОШ № 1. Соответственно 3% и 7% опрошенных в данных школах не удовлетворены уровнем доступности сведений о ходе рассмотрения обращения граждан.

В целом участники анкетирования удовлетворены информационной открытостью ОО. Однако отмечается группа респондентов указывающих на недостаточную полноту и актуальность информации об ОО. В связи с этим СОШ № 1, НОШ № 3 и СОШ № 4 необходимо доработать (структурировать) свои официальные сайты или обновить размещенную на них информацию.

№ п/п	Вопросы анкеты	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
	2 группа. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	93%	94%	98%	100%	93%	100%	97%	98%
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	100	100	96	100	94	100	100	95
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся								
	Условия для охраны и укрепления здоровья:	86	50	100	100	85	100	88	90
	Условия по организации питания обучающихся:	83	100	100	100	100	100	100	100
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	100	100	100	100	97	100	94	100
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	90	100	93	100	85	100	94	100
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	100	100	100	100	99	100	100	100
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	100	100	100	100	94	100	100	100
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	86	100	96	100	91	100	100	100

Материально-техническое и информационное обеспечение ОО устраивает всех респондентов в СОШ № 4, 7, 20, 9, НОШ № 3. В СОШ № 15 – 4%, в СОШ № 1 – 6%, в СОШ № 19 – 5% анкетированных отметили плохое, не соответствующее минимальным требованиям материально-техническое и информационное обеспечение школы.

Полную удовлетворенность условиями для охраны и укрепления здоровья учащихся отметили только респонденты трех школ: СОШ № 15, 20, НОШ № 3. Условиями по организации питания в школе полностью удовлетворены респонденты всех ОО, кроме СОШ № 4. Таким образом, 100% респондентов СОШ № 15, 20, НОШ № 3 отметили что, их полностью устраивают условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания учащихся, созданные в ОО. В СОШ № 4, 1, 9, 19 около 10 – 15% анкетированных указали на значительные недостатки в созданных школой условиях для охраны и укрепления здоровья. Наиболее критично к оценке условий для охраны и укрепления здоровья отнеслись респонденты СОШ № 7, только 50% из них удовлетворены имеющимися в школе условиями.

100% опрошенных удовлетворены условиями для индивидуальной работы с учащимися в СОШ № 4, 7, 15, 20, 19, НОШ № 3. Большая часть опрошенных в СОШ № 1 и СОШ № 9 также отметили удовлетворенность созданными условиями, вместе с тем 3% респондентов в СОШ № 1 и 6% в

СОШ № 9 указывают на недостатки в данном направлении деятельности.

Наличие дополнительных образовательных программ в ОО, их количество и формы реализации отметили как отличное 100% респондентов СОШ № 7, 20, 19. НОШ № 3. В СОШ № 4 – 10%, в СОШ № 15 – 7%, в СОШ № 9 – 6% анкетированных в целом удовлетворены имеющимися дополнительными образовательными программами, несмотря на наличие существенных недостатков. В СОШ № 1 – 15% респондентов считают, что дополнительные образовательные программы в школе не соответствуют минимальным требованиям.

100% респондентов всех школ, кроме СОШ № 1 отметили, что в школе представлены все условия и возможности развития творческих способностей и интересов учащихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах. 1% анкетированных в СОШ № 1 удовлетворены имеющимися условиями, но отметили наличие значительных недостатков в данном направлении деятельности.

Условия оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи учащимся полностью удовлетворяют респондентов всех ОО, кроме СОШ № 1. 6% опрошенных в СОШ № 1 считают, что в школе отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи.

Условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов полностью удовлетворены респонденты СОШ № 7, 20, 9, 19, НОШ № 3. Соответственно 4 и 9% опрошенных в СОШ № 15 и СОШ № 1 отметили, что в целом удовлетворены условиями, но имеются значительные недостатки. Наибольшее количество респондентов (14%), отметивших наличие значительных недостатков, в СОШ № 4.

Общая оценка комфортности условий осуществления образовательной деятельности во всех ОО достаточно высокая: полностью удовлетворены комфортностью условий респонденты СОШ № 20 и НОШ №3, в других ОО 93 – 98% анкетированных. Наличие критичных оценок комфортности условий осуществления образовательной деятельности свидетельствует о заинтересованности участников образовательных отношений в улучшении уровня комфортности условий в школе.

№ п/п	Вопросы анкеты	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
	3 группа. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
3.1	Доброжелательность и вежливость работников	100	100	100	100	100	100	100	95
3.2	Компетентность работников	100	100	100	100	100	100	100	100

Респондентам было предложено оценить доброжелательность и вежливость работников ОО. Как видно из приведенных данных респонденты во всех ОО, кроме СОШ № 19 полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников. В СОШ № 19 – 5% опрошенных отметили, что их не устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников школы.

Компетентностью работников в полной мере удовлетворены все респонденты

В целом подавляющее большинство респондентов полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников. Однако неудовлетворенность 5% анкетированных СОШ № 19 уровнем доброжелательности и вежливости работников может свидетельствовать о недостаточно благоприятном климате в школе, наличии конфликтных ситуаций между респондентами и работниками школы.

№ п/п	Вопросы анкеты	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
	4 группа. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	100	100	100	100	90	100	100	100
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	100	100	100	100	99	100	100	100
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	100	100	98	100	100	100

Подавляющее большинство участников анкетирования достаточно высоко оценили уровень материально-технического обеспечения ОО. 100% опрошенных во всех ОО, кроме СОШ № 1 отметили, что их полностью устраивает материально-техническое обеспечение школы. 5% участников анкетирования в СОШ № 1 считают, что школа в целом хорошо обеспечена, но отмечают наличие значительных недостатков.

Несмотря на то, что подавляющее большинство респондентов достаточно высоко оценили качество предоставляемых услуг, 1% участников анкетирования в СОШ № 1 отмечает наличие значительных недостатков в данном аспекте деятельности школы.

Наилучшим подтверждением удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг является готовность порекомендовать ОО людям из своего окружения (родственникам, друзьям, знакомым и т.д.). Подавляющее большинство опрошенных готовы рекомендовать школу своим друзьям и знакомым, 2% респондентов СОШ № 1 не готовы рекомендовать школу другим потенциальным участникам образовательных отношений.

Как видно из приведенных результатов анкетирования все респонденты СОШ № 4, 7, 15, 20, 9, 19, НОШ № 3 оценивают деятельность ОО высоко. Важным моментом является то, что все анкетированные в вышеназванных школах дали высокую оценку одного из наиболее важных аспектов образовательной деятельности - качеству образовательных услуг. В СОШ № 1 – 5% анкетированных более критично оценивают образовательную деятельность, что свидетельствует о заинтересованности участников образовательных отношений в результатах деятельности ОО, их включенности в школьную жизнь.

Сравнительный анализ ответов оператора и потребителей образовательных услуг

Максимальный балл – 10

1 группа. Показатели, касающиеся открытости и доступности информации об ОО

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

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	9	10
СОШ № 7	10	10
СОШ № 15	10	10
СОШ № 20	10	10
СОШ № 1	9	10
НОШ № 3	10	10
СОШ № 9	10	10
СОШ № 19	10	10

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

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	10	10
СОШ № 7	10	10
СОШ № 15	10	10
СОШ № 20	10	10
СОШ № 1	9	9,9
НОШ № 3	10	8,8
СОШ № 9	10	10
СОШ № 19	10	10

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	6	10
СОШ № 7	6	10
СОШ № 15	6	10
СОШ № 20	6	10
СОШ № 1	6	9,6
НОШ № 3	6	10
СОШ № 9	6	10
СОШ № 19	6	10

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

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	2	9,7
СОШ № 7	2	10
СОШ № 15	2	10
СОШ № 20	2	10
СОШ № 1	2	9,3
НОШ № 3	2	10
СОШ № 9	2	10
СОШ № 19	2	10

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

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	8	10
СОШ № 7	4	10
СОШ № 15	6	9,6
СОШ № 20	8	10
СОШ № 1	6	9,4
НОШ № 3	4	10
СОШ № 9	6	10
СОШ № 19	8	9,5

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

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	7	8,5
СОШ № 7	5	7,5
СОШ № 15	7	10
СОШ № 20	7	10
СОШ № 1	7	9,3
НОШ № 3	7	10
СОШ № 9	8	9,4
СОШ № 19	8	9,5

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	6	9,7
СОШ № 7	8	10
СОШ № 15	6	10
СОШ № 20	9	10
СОШ № 1	6	10
НОШ № 3	8	10
СОШ № 9	6	9,4
СОШ № 19	9	10

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	0	9
СОШ № 7	6	10
СОШ № 15	3	9,3
СОШ № 20	6	10
СОШ № 1	0	8,5
НОШ № 3	2	10
СОШ № 9	0	9,4
СОШ № 19	3	10

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

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	6	10
СОШ № 7	6	10
СОШ № 15	6	10
СОШ № 20	5	10
СОШ № 1	3	9,9
НОШ № 3	6	10
СОШ № 9	5	10
СОШ № 19	7	10

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

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	7	10
СОШ № 7	5	10
СОШ № 15	5	10
СОШ № 20	7	10
СОШ № 1	7	9,4
НОШ № 3	7	10
СОШ № 9	7	10
СОШ № 19	7	10

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

ОО	Оценка оператора	Оценка потребителей образовательных услуг
СОШ № 4	4	8,6
СОШ № 7	4	10
СОШ № 15	3	9,6
СОШ № 20	4	10
СОШ № 1	4	9,1
НОШ № 3	4	10
СОШ № 9	4	10
СОШ № 19	6	10

Сравнительный анализ ответов потребителей образовательных услуг и оператора показывает, что оператор более критично оценивает предложенные показатели. Зачастую различие оценок оператора и участников анкетирования очень велико. Полученные результаты в значительной степени обусловлены низкой информативностью официальных сайтов ОО, отсутствие информации по ряду показателей повлияло на уровень и полноту оценки деятельности ОО.

Оценивая полноту и актуальность информации об ОО, оператор отмечает, что ОО ответственно относятся к размещению на своих официальных сайтах обязательной информации. Вместе с тем отмечен ряд недочетов.

В СОШ № 4 не в полном объеме представлены сведения о предоставляемых платных образовательных услугах, в СОШ № 1 не представлены сведения о реализуемых образовательных программах на уровне начального общего образования.

Оценивая наличие на официальном сайте ОО сведений о педагогических работниках, оператор отмечает, что на сайте СОШ № 1 отсутствует информация о направлении подготовки и (или) специальности педагогов. Респонденты СОШ № 1 и НОШ № 3 также отмечают неполноту представленной информации.

Оценивая доступность взаимодействия с образовательной организацией и доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан, оператор отмечает, что основными средствами связи являются телефон и электронная почта. Ни одной ОО не представлена возможность обратной связи при помощи электронных сервисов. Отмечая достаточность взаимодействия с ОО посредством телефона и электронной почты, не все респонденты удовлетворены качеством данного взаимодействия (СОШ № 1), ряд респондентов СОШ № 4 и СОШ № 1 не удовлетворены уровнем доступности сведений о ходе рассмотрения обращений.

Удовлетворенность комфортностью условий осуществления образовательной деятельности включает также оценку уровня обеспеченности деятельности ОО. Максимальный уровень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, потребители услуг отмечают только в одной ОО – СОШ № 20. Очень высокий уровень удовлетворенности комфортностью условий участники анкетирования отмечают в СОШ № 15, 9, 19, НОШ № 3. Следует отметить, что разрыв в оценке комфортности условий в названных ОО небольшой (0,2 – 0,3 балла), поэтому возможно говорить о достаточно высоком уровне комфортности условий, созданных в ОО.

Максимальной оценки оператора по данной группе показателей не получила ни одна ОО, наиболее высокую оценку получили СОШ № 19 и СОШ № 20.

Отрицательным фактором, влияющим на оценку комфортности, оператором отмечено:

1) Недостаточное материально-техническое и информационное обеспечение ОО.

Данный показатель соответствует и выше среднего показателя по городу:

- в СОШ № 4 по критериям: обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося), учителей (количество компьютеров в расчете на одного учителя), ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив), ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок);
- в СОШ № 19 и 20 по всем критериям, кроме обеспеченности учащихся компьютерами.

Во всех остальных ОО показатели материально-технического и информационного обеспечения ниже среднего показателя по городу.

2) Недостаточный уровень или отсутствие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

В СОШ № 7 отсутствует спортивный зал, во всех ОО отсутствует бассейн, во всех ОО, кроме СОШ № 19 отсутствует тренажерный зал, во всех, кроме СОШ № 9 отсутствуют специализированные кабинеты по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.). (Наличие данных показателей является обязательным для получения максимальной оценки).

3) Показатель оценки условий для индивидуальной работы с учащимися ни у одной ОО не достиг максимального балла, условия оценены в диапазоне от 6 до 9 баллов. В основном представлена информация о наличии кружков, секций. Информация об использовании дистанционных технологий представлена не всеми ОО.

4) Отсутствует информация о реализуемых дополнительных образовательных программах в СОШ № 4, СОШ № 1, СОШ № 9 (или дополнительные программы не реализуются), информация представлена не в полном объеме в СОШ № 15, 19.

Отрицательным моментом в оценке явилось то, что все ОО реализуют ограниченный перечень направленностей дополнительных образовательных программ.

5) На сайтах всех ОО отсутствует информация по всем позициям показателя «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». Хотя во всех ОО деятельность по реализации данного направления осуществляется вполне успешно, что и подтверждается респондентами всех ОО, кроме СОШ № 1.

6) Во всех ОО отсутствует комплекс реабилитационных и других медицинских мероприятий, в СОШ № 7 и СОШ № 15 не проводятся коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия с обучающимися, отсутствует логопедическая помощь обучающимся. На сайтах всех ОО недостаточно освещены мероприятия, проводимые школой в рамках оказания психолого-педагогической помощи, нет информации о действующих в ОО программах оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве. Наличие данных показателей необходимо для получения максимальной оценки. Тем не менее, участники анкетирования всех ОО, кроме СОШ № 1 достаточно высоко оценили возможность оказания психолого-педагогической помощи учащимся.

7) Условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов не соответствуют требованиям у всех ОО. Отмечается отсутствие пандусов, широких дверных проемов, поручней и т.д., специальных дидактических средств, учебников и учебных пособий. Создание доступной среды для детей-инвалидов и детей с ОВЗ требует больших финансовых затрат от ОО (данное условие является сдерживающим фактором в обеспечении ОО необходимых условий).

Общие выводы:

1. В ходе проведения НОКО установлено, что в целом все респонденты удовлетворены качеством образовательных услуг, об этом свидетельствуют достаточно высокие оценки различных направлений деятельности ОО.
2. Незначительное количество критических оценок с одной стороны говорит об удовлетворенности потребителей образовательных услуг всеми аспектами деятельности ОО, с другой стороны – свидетельствует об отсутствии заинтересованности респондентов в объективной оценке деятельности школы или недостаточной информированностью о деятельности ОО.

Рекомендации:

1. Всем ОО создать на официальных сайтах интерактивные формы взаимодействия с потребителями образовательных услуг (по принципу «вопрос – ответ» или электронная приемная), разместить на сайтах электронные формы для обращений, предусмотрев доступность информации о ходе рассмотрения обращений.
2. Всем ОО доработать (структурировать) свои официальные сайты или обновить размещенную на них информацию.
3. Разместить на официальных сайтах подробную информацию обо всех реализуемых образовательных программах (основных общеобразовательных и дополнительных образовательных).
4. Рассмотреть возможность увеличения дополнительных образовательных программ различных направленностей в соответствии с запросами участников образовательных отношений.
5. Обеспечить размещение информации о наличии 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. Обеспечить размещение информации о мероприятиях, проводимых школой в рамках оказания психолого-педагогической помощи, информации о действующих в ОО программах оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.
7. Организовать работу по созданию условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
8. Спланировать систему мероприятий по повышению доброжелательности, вежливости и компетентности работников.
9. Информировать участников образовательных отношений о деятельности и мероприятиях по повышению качества образования (через официальный сайт ОО, проведение родительских собраний, дней «открытых дверей» и др. мероприятий).

Рейтинг общеобразовательных организаций, участвовавших в НОКО, внутри города

	МБОУ «СОШ № 4»	МБОУ «СОШ № 7 имени П.А. Рубанова»	МБОУ СОШ № 15	МБОУ СОШ № 20	МБОУ СОШ № 1	МБОУ «Начальная школа № 3»	МБОУ СОШ № 9	МБОУ СОШ № 19
Значение показателя качества по 1 и 2 группам исходных показателей	64	68	65	75	59	66	64	76
Значение показателя качества по 3 и 4 группам исходных показателей	39,2	39,4	39,8	40	38,5	39,7	39,7	39,7
Значение интегрального показателя качества (общая оценка качества предоставляемых образовательных услуг)	103,2	107,4	104,8	115	97,5	105,7	103,7	115,7
Место ОО в рейтинге внутри города	7	3	5	2	8	4	6	1

Оценка ОО по показателям
(по результатам заполнения анкет оператором по каждой ОО)

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

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие сведений о деятельности организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.	Наличие документов об организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2	2	2	2	2	1	2	2	2
5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Итоговый максимальный балл		10	9	10	10	10	9	10	10	10

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие сведений о руководителе организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.	Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Итоговый максимальный балл		10	10	10	10	10	9	10	10	10

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2	2	2	2	2	2	2	2	2
в том числе:										
2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Итоговый максимальный балл		10	6	6	6	6	6	6	6	6

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3	1	1	1	1	1	1	1	1
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Итоговый максимальный балл		10	2	2	2	2	2	2	2	2

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

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

№ п/п	Позиция оценивания	Балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу (региону) 1 - равно или выше среднего по городу (региону)	1	0	1	0	1	0	1	0
2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)		1	0	1	1	0	0	1	1
3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)		1	0	0	1	0	0	0	1
4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)		1	0	0	1	1	0	0	1
5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 - нет в наличии, не обеспечены,	1	1	1	1	1	1	1	1
6.	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал)		0	0	0	1	0	0	0	1

	зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	1 - есть в наличии, обеспечены								
7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)		1	1	1	1	1	1	1	1
8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий		0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием		1	1	1	1	1	1	1	1
10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)		1	1	1	1	1	1	1	1
Итоговый максимальный балл		10	8	4	6	8	6	4	6	8

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

N п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие спортивного зала	2	2	0	2	2	2	2	2	2
2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.	Наличие тренажерного зала	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4.	Наличие бассейна	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Наличие медицинского кабинета	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1	0	0	0	0	0	0	1	0
7.	Наличие столовой на территории организации	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Итоговый максимальный балл		10	7	5	7	7	7	7	8	8

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	3	2	2	2	3	2	2	2	3
2.	Использование дистанционных образовательных технологий	3	0	2	0	2	0	2	0	2
3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Итоговый максимальный балл		10	6	8	6	9	6	8	6	9

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1	0	1	1	0	0	0	0	1
2.	Наличие программ технической направленности	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1	0	1	1	1	0	0	0	0
4.	Наличие программ художественной направленности	1	0	1	1	1	0	0	0	0
5.	Наличие программ естественно-научной направленности	2	0	2	0	2	0	0	0	0
6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1	0	1	0	0	0	0	0	0
7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2	0	0	0	2	0	2	0	2
Итоговый максимальный балл		10	0	6	3	6	0	2	0	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:

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	3	2	3	3	2	0	3	2	2
4.	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3	1	1	0	1	0	0	0	2
6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Итоговый максимальный балл		10	6	6	6	5	3	6	5	7

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2	2	0	0	2	2	2	2	2
3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Итоговый максимальный балл		10	7	5	5	7	7	7	7	7

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию	СОШ № 4	СОШ № 7	СОШ № 15	СОШ № 20	СОШ № 1	НОШ № 3	СОШ № 9	СОШ № 19
1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)	1	1	0	0	1	1	1	1	1
7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	1	0	1	0	0	0	0	0	1
8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Итоговый максимальный балл		10	4	4	3	4	4	4	4	6

