

Содержание

1. Общая информация	4 - 6
2. Перечень образовательных организаций, в которых проводилась независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность	7
3. Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества образовательной деятельности	8
4. Критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность	9
5. Результаты независимой оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»	10-12
6. Результаты независимой оценки по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	13-15
7. Результаты независимой оценки по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»	16
8. Результаты независимой оценки по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций»	17
9. Сводные результаты независимой оценки качества образовательной деятельности	18-19
10. Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности	20
11. Рейтинг образовательных организаций по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности	21
12. Оценка (уровень) качества образовательной деятельности	22
13. Рекомендации образовательным организациям по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций	23-26
14. Приложения	27-50

Общая информация

Независимая оценка качества образования (далее – **НОКО**) – оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физических лиц (потребителям образовательных услуг), юридических лиц, учредителям общественных объединений.

Организация – оператор независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций: государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Смоленский областной институт развития образования».

Источники информации, использованные при независимой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций:

1. Официальный сайт образовательной организации.
2. Анкеты респондентов.

Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций:

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

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

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Показатели НОКО утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (далее – приказ № 1547).

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

сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет, заполненных специалистами организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций;

сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет.

В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводится по 16 показателям, объединенным в 4 критерия:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (4 показателя).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (7 показателей).

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (2 показателя).

4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций (3 показателя).

11 показателей первого и второго критериев оцениваются респондентами и организацией-оператором.

5 показателей третьего и четвертого критериев оцениваются только респондентами.

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производится по данным анкет, одна из которых заполняется работником

организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации, вторая - собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное, заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет).

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в Приложении 3 и Приложении 4.

На основании интегрального показателя определяется оценка (уровень) качества образовательной деятельности:

- 0-31 балл – неудовлетворительно,
- 32-63- балла – ниже среднего,
- 64-96 баллов – удовлетворительно,
- 97-128 баллов – хорошо,
- 129-160 баллов – отлично.

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

**Перечень образовательных организаций муниципального образования
«город Смоленск», в отношении которых проводилась независимая
оценка качества образовательной деятельности**

МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска

МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска

МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска

МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска

МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города
Смоленска

МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские дворы» города
Смоленска

МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города
Смоленска

Таблица 1

**Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке
качества образовательной деятельности**

№	Наименование образовательной организации	Количество респондентов
1.	МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	179
2.	МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	20
3.	МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	36
4.	МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	134
5.	МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	54
6.	МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	71
7.	МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	82
8.	МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	12
9.	МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	107
10.	МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские дворы» города Смоленска	155
11.	МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	92

Критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№	Показатель	Единица измерения (значение показателя)
<i>Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</i>		
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности на официальном сайте в сети Интернет (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы 0–10
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	Баллы 0–10
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов	Баллы 0–10
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг	Баллы 0–10
<i>Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</i>		
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации	Баллы 0–10
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.	Баллы 0–10
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися.	Баллы 0–10
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы 0–10
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	Баллы 0–10
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы 0–10
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы 0–10
<i>Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</i>		
3.1	Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации	Баллы 0–10
3.2	Компетентность работников образовательной организации	Баллы 0–10
<i>Критерий 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций</i>		
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	Баллы 0–10
4.2	Удовлетворенность качеством образовательных услуг, предоставляемых организацией	Баллы 0–10
4.3.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Баллы 0–10

**Результаты независимой оценки качества образовательной
деятельности образовательных организаций по критериям**

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях,
осуществляющих образовательную деятельность**

Результаты экспертизы, проведенной организацией-оператором

Таблица 1

Образовательная организация	Показатели критерия 1			
	1.1	1.2	1.3	1.4
МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	10	10	6	0
МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	10	9	8	0
МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	10	10	8	0
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	10	10	10	2
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	10	10	10	0
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	10	10	6	0
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	9	8	6	0
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	9	10	6	0
МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	8	1	6	0
МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские дворы» города Смоленска	6	9	6	0
МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	10	4	6	0

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 2

Образовательная организация	Показатели критерия 1			
	1.1	1.2	1.3	1.4
МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	9,52514	9,553073	7,73743	8,310056
МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	8,5	8,375	8,5	7,625
МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	9,652778	9,375	8,680556	8,819444
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	9,869403	9,88806	9,88806	9,869403
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	10	10	10	10
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	9,894366	9,894366	9,823944	9,471831
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	10	10	10	10
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	10	10	9,791667	9,583333
МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	8,995327	8,925234	7,359813	8,060748
МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские двory» города Смоленска	9,887097	9,822581	9,887097	9,774194
МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	9,538043	9,103261	8,858696	8,641304

Среднее значение показателей

Таблица 3

Образовательная организация	Показатели критерия 1			
	1.1	1.2	1.3	1.4
МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	9,76257	9,776536	6,868715	4,155028
МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	9,25	8,6875	8,25	3,8125
МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	9,826389	9,6875	8,340278	4,409722
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	9,934701	9,94403	9,94403	5,934701
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	10	10	10	5
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	9,947183	9,947183	7,911972	4,735915
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	9,5	9	8	5
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	9,5	10	7,895833	4,791667

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций
муниципального образования «город Смоленск»
2017 год

4» города Смоленска				
МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	8,497664	4,962617	6,679907	4,030374
МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские двory» города Смоленска	7,943548	9,41129	7,943548	4,887097
МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	9,769022	6,55163	7,429348	4,320652

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Результаты экспертизы, проведенной организацией-оператором

Таблица 4

Образовательная организация	Показатели критерия 2						
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7
МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	6	1	5	3	0	0	0
МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	2	0	5	9	3	6	3
МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	4	0	5	10	3	3	3
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	8	4	5	6	5	0	1
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	3	2	5	3	3	0	3
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	3	3	5	3	0	0	0
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	2	4	3	3	2	0	0
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	2	3	3	3	0	0	0
МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	1	0	3	2	0	0	0
МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские дворы» города Смоленска	3	2	5	0	4	5	3
МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	1	8	3	0	0	0	0

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 5

Образовательная организация	Показатели критерия 2						
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7
МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	8,575419	4,846369	8,547486	9,650838	7,807263	9,078212	6,773743
МБУ ДО «Центр дополнительного	7,5	3,375	8,25	8,875	8,375	7,5	8

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций
муниципального образования «город Смоленск»
2017 год

образования» города Смоленска							
МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	8,541667	5,138889	9,652778	9,930556	9,930556	7,916667	8,402778
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	9,850746	7,38806	9,869403	9,850746	9,869403	9,83209	9,850746
МБУДО «Детско- юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	10	5,231481	9,953704	10	9,953704	5,37037	7,731481
МБУДО «Детско- юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	9,401408	6,93662	9,190141	9,542254	9,542254	7,359155	5,704225
МБУДО «Детско- юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	10	7,5	10	10	10	10	10
МБУДО «Детско- юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	8,75	7,291667	9,166667	9,583333	9,583333	9,166667	8,75
МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	7,897196	6,35514	8,294393	9,462617	9,392523	8,037383	7,733645
МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские дворы» города Смоленска	7,209677	5,435484	9,112903	9,806452	9,403226	8,258065	5,435484
МБУДО «Детский оздоровительно- образовательный центр» города Смоленска	8,994565	7,065217	9,429348	9,728261	8,423913	9,51087	8,315217

Среднее значение показателей

Таблица 6

Образовательная организация	Показатели критерия 2						
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7
МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	7,287709	2,923184	6,773743	6,325419	3,903631	4,539106	3,386872
МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	4,75	1,6875	6,625	8,9375	5,6875	6,75	5,5
МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	6,270833	2,569444	7,326389	9,965278	6,465278	5,458333	5,701389
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	8,925373	5,69403	7,434701	7,925373	7,434701	4,916045	5,425373
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	6,5	3,615741	7,476852	6,5	6,476852	2,685185	5,365741
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	6,200704	4,96831	7,09507	6,271127	4,771127	3,679577	2,852113
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	6	5,75	6,5	6,5	6	5	5
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	5,375	5,145833	6,083333	6,291667	4,791667	4,583333	4,375
МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	4,448598	3,17757	5,647196	5,731308	4,696262	4,018692	3,866822
МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские дворы» города Смоленска	5,104839	3,717742	7,056452	4,903226	6,701613	6,629032	4,217742
МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	4,997283	7,532609	6,214674	4,86413	4,211957	4,755435	4,157609

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 7

Образовательная организация	Показатели критерия 3	
	3.1	3.2
МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	10	10
МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	10	9,5
МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	10	10
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	9,925373	9,925373
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	10	10
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	10	10
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	10	10
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	10	10
МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	10	10
МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские двory» города Смоленска	10	10
МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	10	10

Критерий 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 8

Образовательная организация	Показатели критерия 4		
	4.1	4.2	4.3
МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	9,944134	10	9,944134
МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	9,5	10	9
МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	10	10	10
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	9,925373	9,925373	9,925373
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	10	10	10
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	10	10	10
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	10	10	10
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	10	10	10
МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	10	10	10
МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские двory» города Смоленска	10	10	10
МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	10	10	10

Сводные результаты независимой оценки качества образовательной
деятельности

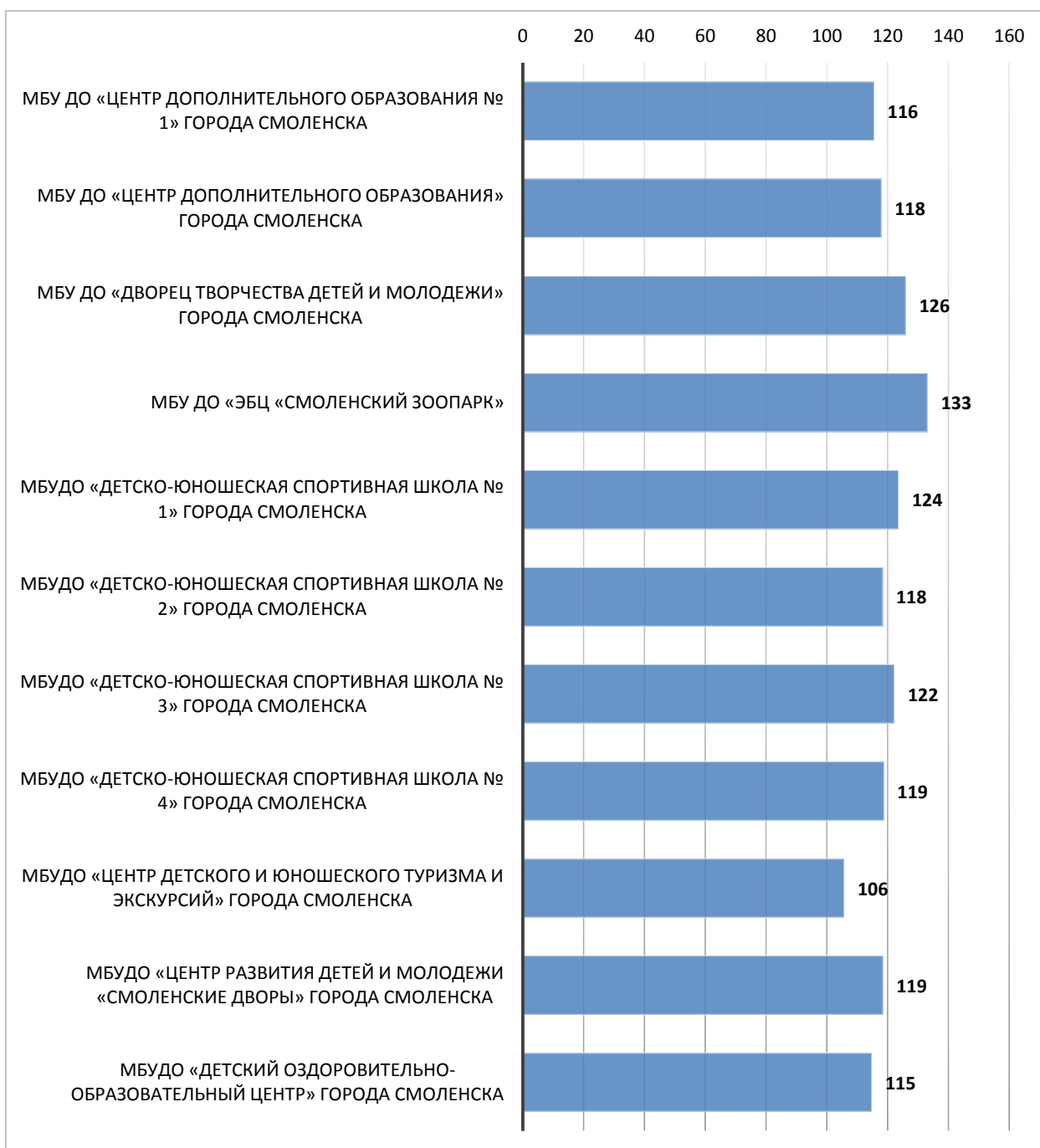
Таблица 9

№	Образовательная организация	«Центр дополнительного образования № 1»	«Центр дополнительного образования»	«Дворец творчества детей и молодежи»	«ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	«Детско-юношеская спортивная школа № 1»	«Детско-юношеская спортивная школа № 2»	«Детско-юношеская спортивная школа № 3»	«Детско-юношеская спортивная школа № 4»	«Центр детского и юношеского туризма и экскурсионного туризма»	«Центр развития детей и молодежи «Смоленские таланты»	«Детский оздоровительно-образовательный центр»
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность												
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности на официальном сайте в сети Интернет	9,76	9,25	9,82	9,93	10	9,94	9,5	9,5	8,49	7,94	9,76
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	9,77	8,68	9,68	9,94	10	9,94	9	10	4,96	9,41	6,55
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов	6,86	8,25	8,34	9,94	10	7,91	8	7,89	6,67	7,94	7,42
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг	4,15	3,81	4,40	5,49	5	4,73	5	4,79	4,03	4,88	4,32
Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность												
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации	7,28	4,75	6,27	8,92	6,5	6,20	6	5,37	4,44	5,10	4,99
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.	2,92	1,68	2,56	5,69	3,61	4,96	5,75	5,14	3,17	3,71	7,53
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися.	6,77	6,62	7,32	7,43	7,47	7,09	6,5	6,08	5,64	7,05	6,21
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	6,32	8,9	9,96	7,92	6,5	6,27	6,5	6,29	5,73	4,90	4,84
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	3,90	5,68	6,46	7,43	6,47	4,77	6	4,79	4,69	6,70	4,21
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	4,53	6,75	5,45	4,91	2,68	3,67	5	4,58	4,01	6,62	4,75
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и	3,36	5,5	5,70	5,42	5,36	2,85	5	4,37	3,86	4,21	4,15

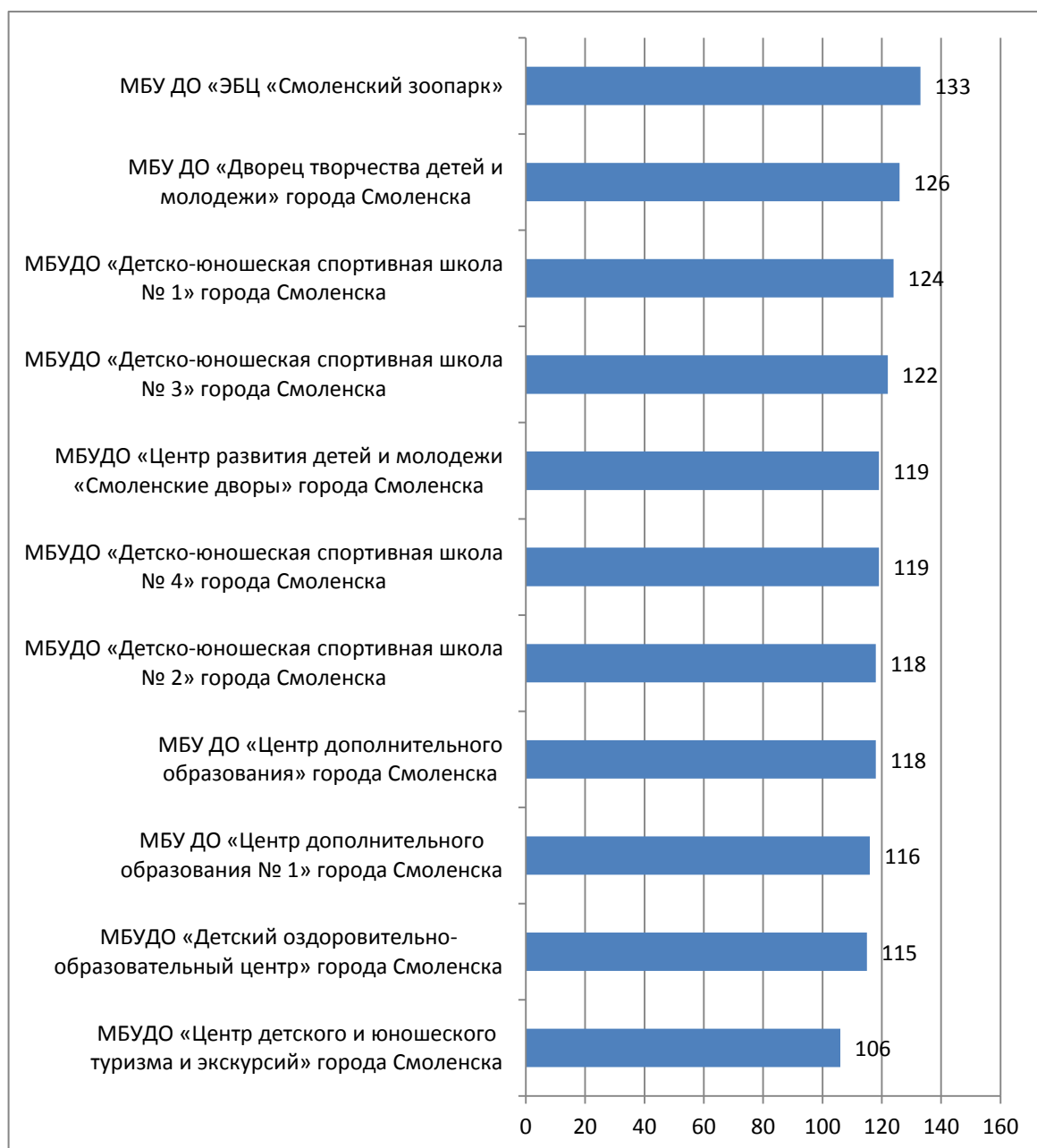
Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций
муниципального образования «город Смоленск»
2017 год

	инвалидов											
Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников												
3.1	Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации	10	10	10	9,92	10	10	10	10	10	10	10
3.2	Компетентность работников образовательной организации	10	10	10	9,92	10	10	10	10	10	10	10
Критерий 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций												
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	9,94	9,5	10	9,92	10	10	10	10	10	10	10
4.2	Удовлетворенность качеством образовательных услуг, предоставляемых организацией	10	10	10	9,92	10	10	10	10	10	10	10
4.3.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,94	9	10	9,92	10	10	10	10	10	10	10
	ИТОГО	116	118	126	133	124	118	122	119	106	119	115

Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности



Рейтинг образовательных организаций по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности



Оценка (уровень) качества образовательной деятельности

Оценка качества образовательной деятельности	Образовательная организация	Суммарный балл
Отлично (160-129 баллов)	МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»	133
Хорошо (128-97 баллов)	МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска	126
	МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска	124
	МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска	122
	МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска	119
	МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские двory» города Смоленска	119
	МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска	118
	МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска	118
	МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска	116
	МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска	115
	МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска	106
Удовлетворительно (96-64 балла)	-	-
Ниже среднего (63-32 балла)	-	-
Неудовлетворительно (31-0 баллов)	-	-

Рекомендации образовательным организациям по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности

В результате обобщения и анализа общественного мнения выявлены проблемные зоны, влияющие на качество образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования.

В целях повышения качества образовательной деятельности образовательных организаций рекомендуется:

Всем образовательным организациям:

1. Информацию, размещенную на официальном сайте организации, привести в соответствие с требованиями следующих нормативных документов:

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации».

2. Своевременно обновлять информацию на официальном сайте образовательной организации, сайте www.bus.gov.ru

3. Обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

4. Принять меры по совершенствованию условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»

1. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
2. Принять меры по совершенствованию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

МБУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» города Смоленска

1. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
2. Принять меры по совершенствованию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» города Смоленска

1. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
2. Принять меры по совершенствованию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2» города Смоленска

1. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
2. Принять меры по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.
3. Принять меры по совершенствованию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 3» города Смоленска

1. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
2. Принять меры по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 4» города Смоленска

1. Принять меры по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения образовательной организации.
2. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. Принять меры по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.
4. Принять меры по совершенствованию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

МБУДО «Центр развития детей и молодежи «Смоленские двory» города Смоленска

1. Принять меры по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения образовательной организации.
2. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. Принять меры по увеличению количества и повышению качества реализуемых дополнительных образовательных программ.

МБУ ДО «Центр дополнительного образования» города Смоленска

1. Принять меры по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения образовательной организации.
2. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. Принять меры по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.

МБУ ДО «Центр дополнительного образования № 1» города Смоленска

1. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
2. Принять меры по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.

3. Принять меры по совершенствованию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр» города Смоленска

1. Принять меры по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения образовательной организации.
2. Принять меры по увеличению количества и повышению качества реализуемых дополнительных образовательных программ.
3. Принять меры по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.
4. Принять меры по совершенствованию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

МБУДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» города Смоленска

1. Принять меры по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения образовательной организации.
2. Принять меры по созданию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. Принять меры по совершенствованию индивидуальной работы с обучающимися.
4. Принять меры по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.
5. Принять меры по совершенствованию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Анкета № 1

Анкета заполняется сотрудниками организации-оператора по каждой образовательной организации на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации.

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

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

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- Наличие сведений о деятельности организации;
- Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;
- Наличие документов об организации;
- Наличие сведений о реализуемых образовательных программах;
- Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;
- Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;
- Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

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

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- Наличие сведений о руководителе организации;
- Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные);
- Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации;
- Наличие контактных данных заместителей руководителя организации;
- Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;
- Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации;
- Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;
- Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;
- Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах;
- Наименование направления подготовки и (или) специальности.

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.

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией;

в том числе:

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
- с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);
- 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).

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).

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;
- Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);
- Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);
- Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

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

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)¹ (в сопоставимых показателях).

Отметьте пункты, по которым образовательная организация имеет позицию относительно других обследованных организаций равную или выше средней по городу (региону):

- Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);
- Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);
- Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);

¹ Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

- Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
- Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;
- Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);
- Наличие электронных интерактивных лабораторий;
- Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;
- Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).

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

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие спортивного зала;
- Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона);
- Наличие тренажерного зала;
- Наличие бассейна;
- Наличие медицинского кабинета;
- Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);
- Наличие столовой на территории организации.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);
- Использование дистанционных образовательных технологий;
- Проведение психологических и социологических исследований, опросов;
- Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие программ социально-педагогической направленности;
- Наличие программ технической направленности;
- Наличие программ физкультурно-спортивной направленности;

- Наличие программ художественной направленности;
- Наличие программ естественно-научной направленности;
- Наличие программ туристско-краеведческой направленности;
- Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ.

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

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации;
- 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);
- 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));
- 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;
- Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный);
- Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.

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

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);
- Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся;
- Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;
- Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

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

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических

- материалов;
- Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
 - Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;
 - Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;
 - 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.);
 - 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.);
 - оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Анкета № 2

Анкета используется в целях обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций, заполняется респондентами

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь.

Просим внимательно относиться к анкетированию и внимательно ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

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

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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);

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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);

1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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);

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

- 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;

Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

- 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)

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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)).

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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 программа);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

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

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

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

Выберите один из вариантов ответа:

- 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)).

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

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;

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

3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

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

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 1

(заполняется организацией-оператором по каждой образовательной организации)

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

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

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

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

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
Итоговый максимальный балл		10

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

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

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

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

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

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной

организации в сравнении со средним по городу (региону)² (в сопоставимых показателях)

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

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

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

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

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

² Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

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

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

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

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

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

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

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

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 2

(размещается в открытом доступе в целях обследования мнения участниками образовательного процесса, заполняется респондентами)

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

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

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

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

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций
муниципального образования «город Смоленск»
2017 год

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия полностью отсутствуют
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	условия полностью соответствуют потребностям
	3.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		
3.1	Доброжелательность и вежливость работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
3.2	Компетентность работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
	4.Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации		
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций
муниципального образования «город Смоленск»
2017 год

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