

Общественный совет при министерстве образования Кировской области

Общественные советы при органах местного самоуправления

Кировское областное государственное образовательное автономное учреждение дополнительного профессионального образования  
«Институт развития образования Кировской области»

Кировское областное государственное автономное учреждение  
«Центр оценки качества образования»

**Аналитические материалы  
по результатам проведения независимой  
оценки качества образовательной  
деятельности образовательных организаций  
Кировской области в 2017 году**



Киров  
2017

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ .....	3
1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
2. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	6
3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРОВЕДЕНИЯ НОК ОД ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ .....	8
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НОК ОД ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ .....	10
5. РЕЗУЛЬТАТЫ НОК ОД В КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ .....	12
6. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ, ПОЛУЧЕННЫХ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НОК ОД В КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ .....	27
7. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	41
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	44

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

**НОК Од** – независимая оценка качества образовательной деятельности

**ОО** – общеобразовательные организации

**ДОУ** – дошкольные образовательные организации

**ОДО** – организации дополнительного образования

**ПОО** – профессиональные образовательные организации

**ОО для детей с ОВЗ** – общеобразовательные организации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

**ОО для детей-сирот** – общеобразовательные организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

**ОО при исправительных колониях** – общеобразовательные организации при исправительных колониях

**ОМС** – органы местного самоуправления

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Одной из целей Государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы» (утв. распоряжением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 792-р) является обеспечение высокого качества российского образования в соответствии с меняющимися запросами населения и перспективными задачами развития российского общества и экономики. В контексте таких приоритетов государственной политики актуальной является задача переосмысления представлений о качественном образовании на всех его уровнях. Поэтому деятельность государства в сфере образования направлена на создание современной системы оценки качества образования на основе принципов открытости, объективности, прозрачности, общественно-профессионального участия. В связи с этим особую актуальность приобретает создание условий для получения полной и достоверной информации гражданами о качестве образовательных услуг и качестве подготовки обучающихся, обеспечиваемых образовательными организациями.

В частности, понятие информационной открытости образовательной организации закреплено на законодательном уровне:

- «образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «Об образовании в Российской Федерации»);

- Приказом Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации» установлены обязательные требования к структуре и порядку размещения информации на официальном сайте образовательной организации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регулируется порядок организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в организацию с целью повышения качества деятельности.

Кроме этого, в Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» включены статьи 95 «Независимая оценка качества образования» и 96 «Общественная аккредитация организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Профессионально-общественная аккредитация образовательных программ», преодолевающие ведомственный, закрытый характер оценки качества образования, расширяющие возможности получения данных потребителями о качестве работ образовательных организаций и реализуемых ими программ.

В государственную программу Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы включена подпрограмма «Развитие системы оценки качества образования и информационной прозрачности системы образования», целью которой стало «обеспечение надёжной и актуальной информацией процессов принятия решений руководителей и работников системы образования, а также потребителей образовательных услуг для достижения высокого качества образования через формирование общероссийской системы оценки качества образования».

21 июля 2014 года был принят 6 Федеральный закон № 276-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». Статья 6 данного закона вносит дополнения и изменения в Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», благодаря которым непосредственные получатели образования в лице их родителей (законных представителей) получили еще большие права и возможности получения информации о качестве образования, влияния на подходы к его оценке и опосредованно – на качество образования.

Таким образом, современное качество и гибкость образования могут достигаться только при большей открытости, больших возможностей для инициативы и активности самих получателей образовательных услуг, включая обучающихся, их семьи, работодателей и местные сообщества через вовлечение их как в развитие системы образования и управление образовательным процессом, так и непосредственно в образовательную деятельность.

## **2. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – НОК ОД) – оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям потребителей образовательных услуг (родителей/законных представителей обучающихся и обучающихся), самой образовательной организации, общественных объединений и др.

Процедуры НОК ОД осуществляются с целью повышения качества предоставляемых образовательных услуг. Они призваны способствовать развитию конкурентной среды в системе образования, популяризации подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса, сохранению и развитию единого образовательного пространства и разнообразия образовательных программ.

В качестве основных критериев НОК ОД выступают:

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации.
4. Удовлетворенность потребителей образовательных услуг качеством образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Общие критерии и показатели, а также форма анкеты НОК ОД установлены Министерством образования и науки РФ и являются обязательными при организации и проведении мероприятий по НОК ОД. Дополнительно к ним органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления могут включить иные критерии, отражающие характеристики образовательных организаций и программ, важные для соответствующей системы образования.

НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. Результаты НОК ОД не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций,

осуществляющих образовательную деятельность. На основе полученных результатов принимаются управленческие решения по совершенствованию качества образования в регионе.

Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД организации, осуществляющие образовательную деятельность, выполняют следующие функции:

- предоставляют в открытом доступе в сети Интернет информацию о своей деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- по результатам участия в процедурах НОК ОД разрабатывают, согласовывают с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления и утверждают Планы мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций;

- используют результаты НОК ОД для решения задач, отраженных в образовательной программе (программах) организации, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов.

### **3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРОВЕДЕНИЯ НОК ОД ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ**

Нормативно-правовыми основами проведения независимой оценки качества образовательной деятельности являются документы федерального, регионального уровней и уровня образовательной организации.

**На федеральном уровне** основными документами, регламентирующими основы проведения оценки эффективности деятельности образовательных организаций Кировской области, являются:

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

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

- Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015 г. № АП-512/02 «О направлении методических рекомендаций по НОКО»;

- методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 сентября 2016 г. № АП-87/02 вн по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

**На региональном уровне** нормативно-правовой основой проведения оценки эффективности деятельности образовательных организаций Кировской области являются следующие документы:

- Постановление Правительства Кировской области от 2 сентября 2013 г. № 225/552 «Об утверждении перечня органов исполнительной



власти Кировской области, при которых создаются Общественные советы» (с изменениями, внесенными Постановлением Правительства Кировской области от 11.09.2015 г. № 59/572, от 12.10.2015 г. № 65/676);

- Распоряжение Правительства Кировской области от 18 июня 2013 г. № 179 «Об организации работы по формированию в Кировской области независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» (с изменениями, внесенными распоряжением Правительства Кировской области от 11.08.2015 г. № 299);

- Приказ министерства образования Кировской области от 1 декабря 2015 г. № 5-795 «О создании Общественного совета при министерстве образования Кировской области» (с изменениями, внесенными приказом министерства образования Кировской области от 03.02.2017 г. № 5-68/1);

- Приказ министерства образования Кировской области от 12 декабря 2016 г. № 5-1237 «Об организации проведения независимой оценки качества образовательной деятельности государственных (муниципальных) организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере образования Кировской области, в 2017 году»;

- Протокол Общественного совета при министерстве образования Кировской области от 25 ноября 2016 г. № 10.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НОК ОД ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ**

Общественным советом при министерстве образования Кировской области в ноябре 2016 года утверждены критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Кировской области для проведения процедур НОК ОД в 2017 году:

- открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации;
- удовлетворенность потребителей образовательных услуг качеством образовательной деятельности организации.

Основные функции по организации, проведению и подведению итогов НОК ОД были возложены на регионального оператора - КОГОАУ ДПО «Институт развития образования Кировской области», техническое сопровождение обеспечивалось КОГАУ «Центр оценки качества образования». В каждом муниципальном районе за проведение процедур НОК ОД были назначены ответственные координаторы.

Процедура независимой оценки качества образовательной деятельности проводилась в соответствии со следующими организационными принципами:

- полнота охвата, достоверность показателей, полученных из открытых источников информации;
- использование квалиметрического подхода;
- использование объективных критериев оценки образовательных результатов обучающихся, обоснованных показателей качества обучения и критериев эффективности деятельности образовательной организации;
- дезинтеграция независимой оценки качества образовательной деятельности по различным категориям и кластерам образовательных организаций;
- инструментальность и технологичность используемых показателей.

В соответствии с Планом мероприятий по проведению независимой оценки качества образования образовательных организаций Кировской области, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденным приказом министерства образования Кировской области от 12.12.2016 г. № 5-1237, в 2017 году оценочные процедуры проводились в период с 1 февраля 2017 г. по 30 апреля 2017 г. по двум направлениям:

- анализ официальных сайтов образовательных организаций;

- анкетирование респондентов потребителей образовательных услуг (родителей/законных представителей обучающихся и обучающихся).

Сбор, обработка значений исходных показателей, а также расчет значений интегральных показателей независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций осуществлялись в соответствии с методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 сентября 2016 г. № АП-87/02 вн по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Расчет интегральных показателей производился по данным анкет, одна из которых заполнялась организацией-оператором на основании данных, размещенных на официальном сайте образовательной организации, участвующей в процедурах НОК ОД, вторая – посредством он-лайн анкетирования участников образовательного процесса в сети Интернет. Мнения участников опроса учитывались анонимно и использовались только в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

Решением Общественного совета при министерстве образования Кировской области в 2017 году независимая оценка проведена во всех областных государственных образовательных организациях, подведомственных министерству образования Кировской области. Также члены совета рекомендовали органам местного самоуправления охватить данной формой оценки все муниципальные образовательные организации. Все процедуры проведения НОК ОД в Кировской области в 2017 году рассмотрены и одобрены Общественным советом при министерстве образования Кировской области.

Общим результатом НОК ОД являются рейтинги качества работы образовательных организаций Кировской области. Полная информация о процедуре, этапах и результатах проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в Кировской области размещена на официальном сайте министерства образования Кировской области в сети Интернет (<https://43edu.ru>) в разделе «Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций», а также на официальном сайте КОГОАУ ДПО «Институт развития образования Кировской области».

По значению интегральных показателей, полученных в результате НОК ОД, сформированы рейтинги организаций внутри региона, по среднему значению интегральных показателей определен рейтинг региона среди всех субъектов Российской Федерации, который опубликован на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)).

## 5. РЕЗУЛЬТАТЫ НОК ОД В КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ

В мероприятиях по независимой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций Кировской области в 2017 году приняли участие 1153 образовательные организации Кировской области (1045 муниципальных образовательных организаций и 108 областных государственных образовательных организаций, подведомственных министерству образования Кировской области), из них:

- 510 общеобразовательных организаций;
- 109 организаций дополнительного образования;
- 449 дошкольных образовательных организаций;
- 37 организаций профессионального образования;
- 28 образовательных организаций для детей с ограниченными возможностями здоровья;
- 14 общеобразовательных организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- 6 общеобразовательных организаций при исправительных колониях (см. Табл.1).

Таблица 1.

Распределение количества образовательных организаций, принявших участие в процедурах НОК ОД в 2017 году (в разрезе образовательных округов)

Образовательный округ	Общее количество организаций	Образовательные организации						
		ОО	ДОО	ОДО	ПОО	ОО для детей с ОВЗ	ОО для детей-сирот	ОО при испр. колониях
Восточный	92	42	34	6	3	3	-	4
Западный	132	67	41	14	3	2	4	1
Кировский	424	147	214	33	16	10	3	1
Северный	93	41	38	6	3	2	2	-
Северо-Западный	105	45	43	14	-	2	1	-
Юго-Восточный	172	92	47	18	6	6	3	-
Юго-Западный	135	75	32	18	6	3	1	-
<b>Итого:</b>	<b>1153</b>	<b>510</b>	<b>449</b>	<b>109</b>	<b>37</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

В ходе проведения анкетирования респондентов (родителей/законных представителей обучающихся и самих обучающихся, а также независимых экспертов) было опрошено 140229 человек (см. Табл.2).

Таблица 2.

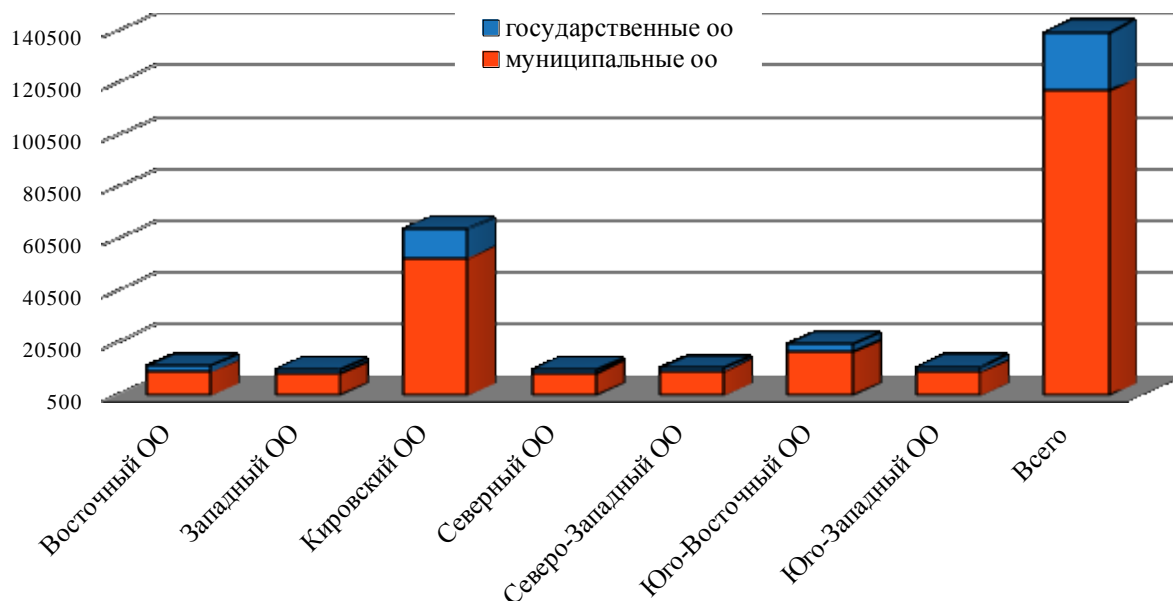
Распределение числа респондентов, принявших участие в анкетировании в ходе проведения НОК ОД в 2017 году (в разрезе образовательных округов)

Образовательный округ	Государственные ОО	Муниципальные ОО	Общее количество респондентов
Восточный	2210	9457	11667
Западный	1558	9090	10648
Кировский	11336	53396	64732
Северный	1283	9171	10454
Северо-Западный	856	10036	10892
Юго-Восточный	3259	17016	20275
Юго-Западный	1785	9776	11561
<b>Итого:</b>	<b>22287</b>	<b>117942</b>	<b>140229</b>

Максимальное количество респондентов отмечено в Кировском образовательном округе (46%), что обусловлено, в частности, большим числом образовательных организаций, расположенных в городе Кирове (см. Диагр.1).

Диаграмма 1.

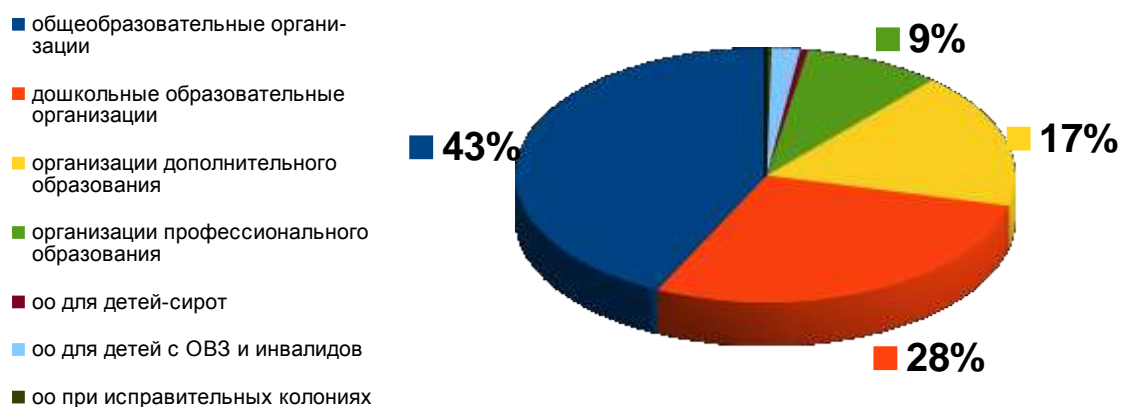
Распределение числа респондентов, принявших участие в анкетировании в ходе проведения НОК ОД в 2017 году (в разрезе образовательных округов)



Наибольшая активность респондентов зафиксирована среди общеобразовательных и дошкольных образовательных организаций Кировской области (см. Диагр.2).

Диаграмма 2.

Распределение числа респондентов, принявших участие в анкетировании в ходе проведения НОК ОД в 2017 год ( по типам образовательных организаций)



На официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) итоговые рейтинговые значения, полученные в результате независимой оценки, дифференцированы по пяти категориям: отличный результат, хороший результат, удовлетворительный результат, результат ниже среднего, неудовлетворительный результат. Таким образом, с учетом полученных рейтинговых значений

образовательные организации Кировской области, принявшие участие в процедурах НОК ОД в 2017 году, распределены по соответствующим группам (см. Табл.3).

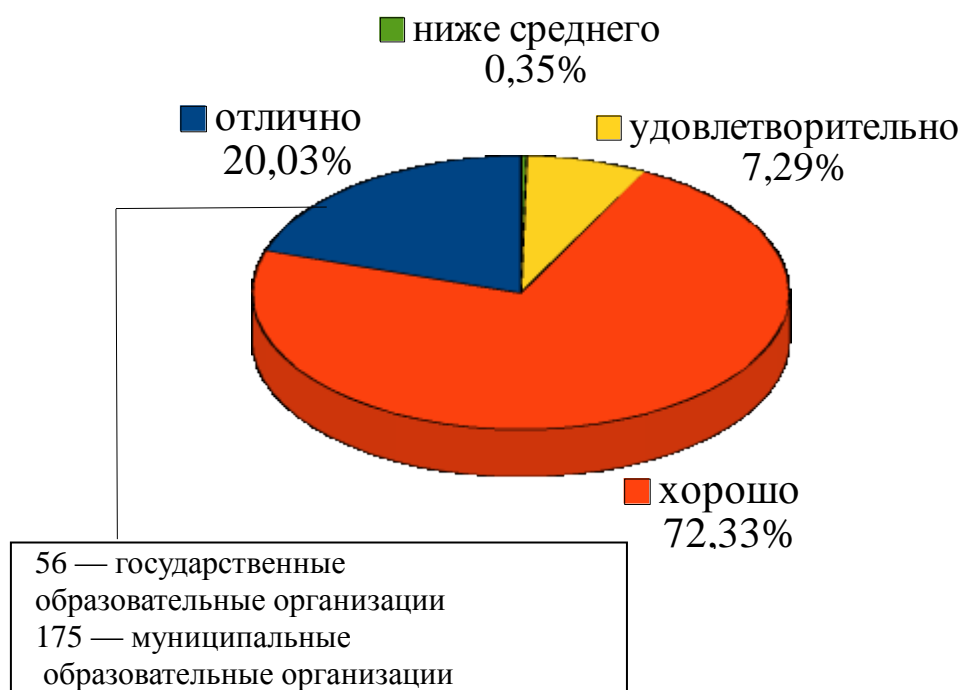
Таблица 3.  
Распределение результатов рейтинга образовательных организаций, принявших участие в мероприятиях по НОК ОД в 2017 году

Категория рейтинга	Количество ОО
отличный результат (160-128 баллов)	231
хороший результат (127-96 баллов)	834
удовлетворительный результат (95-64 балла)	84
ниже среднего (63-32 балла)	4
неудовлетворительный (31-0 баллов)	0

Согласно полученным данным 92% (1065 образовательных организаций Кировской области) получили положительные результаты независимой оценки качества образовательной деятельности. В частности, результаты 231 образовательной организации отмечены как отличные, результаты 834 образовательных организаций – как хорошие. Средние результаты получили 84 образовательные организации, 4 образовательные организации оказались в категории результатов ниже среднего (МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района, МКДОУ д/с с. Чистополье Котельничского района, МКДОУ д/с №3 пгт. Санчурск, МКДОУ д/с «Солнышко» с. Курчум Сунского района).

Следует отметить, что среди образовательных организаций Кировской области, получивших высокие результаты по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности, 56 - государственные образовательные организации и 175 - муниципальные, причем большинство организаций с высокими значениями – общеобразовательные организации (85) и организации дошкольного образования (91) (см. Диагр.3).

Распределение образовательных организаций по категориям рейтинговых результатов



Среднеобластной показатель по результатам оценки качества образовательной деятельности составил 115,59 баллов. Показатели выше среднеобластного имеют больше половины образовательных организаций Кировской области, принявших участие в независимой оценке (621 образовательная организация – это 54 %), из них: 97 - областные государственные и 524 - муниципальные образовательные организации Кировской области.

Максимальное среди рейтинговых значений отмечено у МКДОУ «Детский сад № 51» г. Кирова (146,40 баллов), минимальное - у МКДОУ д/с с. Чистополье Котельничского района (35,75 баллов).



Топ-20 образовательных организаций, получивших наибольшие рейтинговые результаты НОК ОД:

1. МКДОУ «Детский сад № 51» г. Кирова
2. МБОУ «Многопрофильный лицей г. Кирово-Чепецка»
3. МБОУ СОШ № 14 г. Кирова
4. КОГОБУ ДО «Дворец творчества – Мемориал» г. Кирова
5. МКДОУ «Детский сад № 20» г. Кирова
6. МКДОУ «Детский сад № 143» г. Кирова
7. КОГОАУ «Лицей естественных наук» г. Кирова
8. МОАУ «Гимназия имени А. Грина» г. Кирова
9. МКУ ДО «Оричевский Дом творчества» пгт. Оричи
10. МБОУ «Лицей» г. Кирово-Чепецка
11. МОАУ ДО ЦРТДЮ «Лабиринт» г. Кирова
12. МКОУ СОШ с УИОП пгт. Пижанка
13. МКОУ ООШ с. Воя Пижанского района
14. МКДОУ «Детский сад № 213» г. Кирова
15. МКДОУ «Детский сад №1» г. Нолинска
16. МБОУ СОШ с УИОП №61 г. Кирова
17. МКДОУ ДС «Светлячок» пгт. Подосиновец
18. МКОУ «Гимназия г. Вятские Поляны»
19. МБОУ СОШ № 71 г. Кирова
20. МКОУ СОШ «Образовательный центр» г. Зуевка

Топ-20 образовательных организаций, получивших наименьшие рейтинговые результаты по результатам НОК ОД:

1. МКОУ НОШ с.Быково Куменского района
2. МКОУ ООШ д.Дуброва Советского района
3. МКДОУ ДС «Ручеёк» с. Верхосунье Сунского района
4. МКОУ НОШ д.Порез Малмыжского района
5. МКДОУ ДС д.Большая Шишовка Санчурского района
6. МКОУ ООШ д.Челка Советского района
7. МКОУ НОШ д.Пукшинерь Малмыжского района
8. МКДОУ ДС № 5 г.Советска
9. МКДОУ ДС «Колобок» д.Большая Дуброва Унинского района
10. МКОУ НОШ с.Бельтюги Куменского района
11. МКОУ НОШ с.Рябиново Куменского района
12. МКДОУ ДС «Малышок» д.Кокуй Сунского района
13. МКДОУ ДС «Солнышко» п.Дубровка Белохолуницкого района
14. МКОУ ООШ с.Чистополье Котельничского района
15. МКДОУ ДС «Звончек» п.Альмеж Опаринского района
16. МКДОУ ДС «Берёзка» с.Фатеево Кирово-Чепецкого района
17. МКОУ НОШ с.Зониха Верхошижемского района
18. МКДОУ ДС №3 пгт.Санчурск

19. МКДОУ ДС «Солнышко» с.Курчум (самые низкие значения по всем 4 критериям)

20. МКДОУ ДС с.Чистополье Котельничского района.

Результаты независимой оценки свидетельствуют о том, что большинство потребителей образовательных услуг удовлетворены качеством образовательной деятельности организации (97,11% респондентов) и готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (97,35% респондентов), при этом:

- 97,64% респондентов полностью устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников образовательной организации;

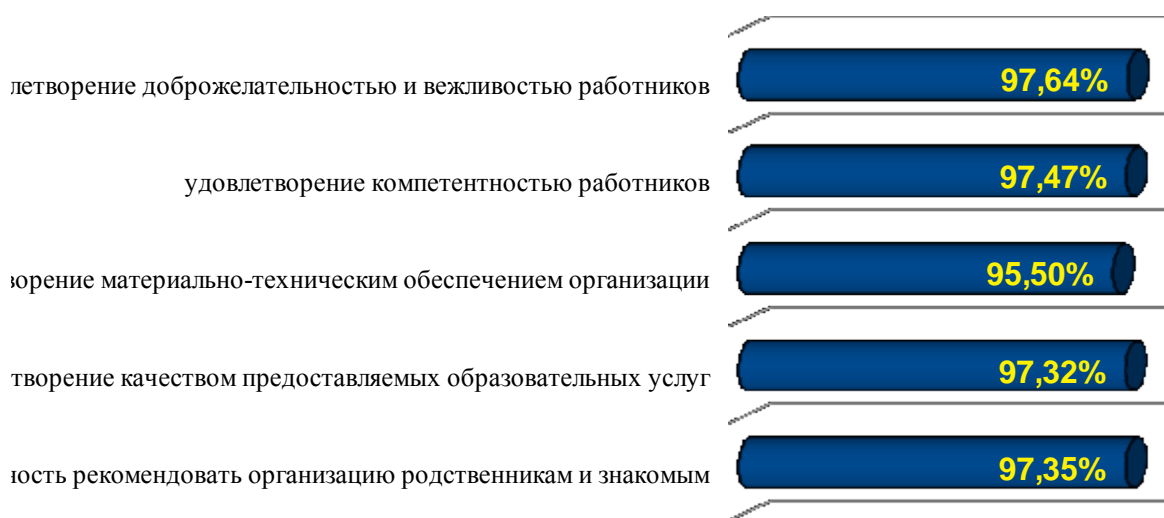
- 97,47 % респондентов удовлетворены уровнем компетентности работников образовательной организации;

- 95,5% респондентов удовлетворены материально-техническим обеспечением организации,

- 97,32% респондентов удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг (см. Диагр.4).

Диаграмма 4.

Доля потребителей образовательных услуг, удовлетворенных качеством образовательной деятельности организации

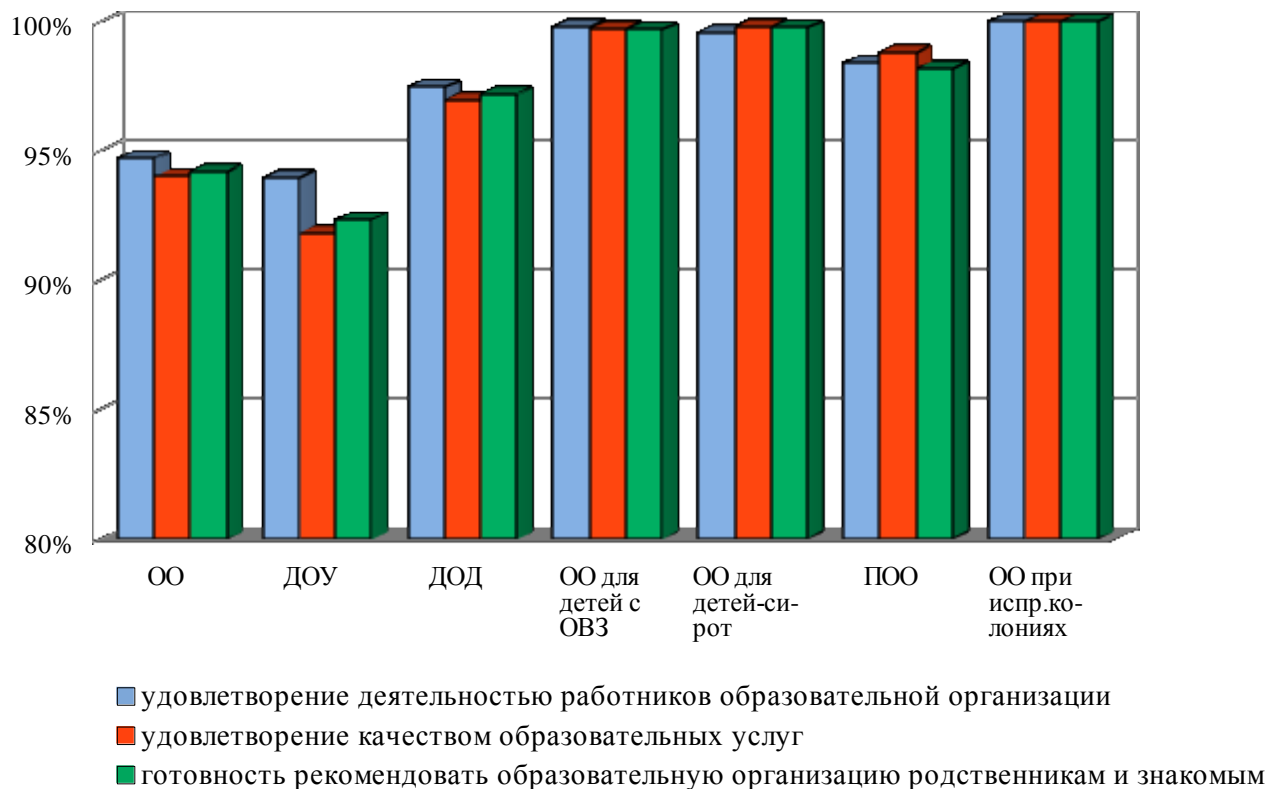


Анализ результатов показал, что наибольшие значения удовлетворенности качеством образовательной деятельности отмечены у респондентов, выразивших свое мнение относительно образовательных организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, образовательных организаций для детей с ограниченными возможностями здоровья и образовательных организаций при исправительных колониях (см. Диагр.5). Это объясняется относительно небольшим количеством респондентов в данных организациях, особенностью социальных условий для организации образовательной

деятельности и, как следствие, малым разбросом значений показателей по упомянутым критериям.

Диаграмма 5.

Распределение числа респондентов, удовлетворенных качеством образовательной деятельности образовательных организаций, по типам образовательных организаций



Анализ общих результатов, полученных при оценке степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством образовательной деятельности организации, показал, что доля респондентов, удовлетворенных качеством образовательной деятельности организаций, превышает 90% (см. Табл.4, Табл. 5).

Таблица 4.

Доля потребителей, удовлетворенных качеством образовательной деятельности образовательных организаций (по типам ОО), в %

Тип образовательной организации	Удовлетворение доброжелательностью и вежливостью работников	Удовлетворение компетентностью работников	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности ОО			Средний показатель
			Удовлетворение материально-техническим обеспечением	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	
ОО	94,60	94,83	91,63	94,01	94,22	<b>93,86</b>
ДОО	94,04	93,89	85,36	91,85	92,33	<b>91,49</b>
ОДО	97,29	97,67	93,80	96,99	97,21	<b>96,59</b>
ПОО	98,32	98,45	98,41	98,83	98,18	<b>98,44</b>
ОО для детей с ОВЗ	99,79	99,82	99,53	99,74	99,70	<b>99,72</b>
ОО для детей-сирот	99,45	99,73	99,75	99,81	99,79	<b>99,71</b>
ОО при исправительных колониях	100	100	100	100	100	<b>100</b>
<b>Средний показатель</b>	<b>97,64</b>	<b>97,47</b>	<b>95,50</b>	<b>97,32</b>	<b>97,35</b>	<b>97,11</b>

Таблица 5.

Доля потребителей, удовлетворенных качеством работы образовательной организации (в разрезе образовательных округов), в %

Образовательный округ	Образовательные организации						
	ОО	ДОО	ОДО	ПОО	ОО для детей с ОВЗ	ОО для детей-сирот	ОО при испр. колониях
Восточный	92,99	90,04	93,08	99,45	100	-	100
Западный	93,72	89,77	92,83	99,85	100	99,25	100
Кировский	92,13	89,55	96,16	97,47	99,37	100	100
Северный	95,00	89,54	92,71	97,87	100	100	-
Северо-Западный	91,74	90,31	90,81	-	99,81	100	-
Юго-Восточный	93,60	91,52	91,21	98,61	99,52	100	-
Юго-Западный	94,01	89,08	92,83	99,31	100	100	-

Несмотря на высокие значения общей удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством образовательной деятельности организации, интегральные значения по критерию 1 «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации» и критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» значительно ниже максимально допустимых (см. Диагр.6). В частности, средний результат по критерию «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации» - 30,48 (при максимально возможном значении - 40), средний результат по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» - 39,50 (при максимально возможном значении - 70 баллов).

Диаграмма 6.  
Соотношение максимальных интегральных значений к среднеобластным показателям, полученным в результате НОК ОД



Общие рейтинговые значения отражены в сводной таблице (см. Табл.6).

Таблица 6.  
Сводная таблица итоговых значений по НОК ОД в Кировской области

Показатель	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Общий результат
Максимально возможное значение по критерию	40	70	20	30	160
Наибольший результат по итогам рейтинга	39,52	61,85	20	30	146,40
Наименьший результат по итогам рейтинга	0	6,25	10	14,38	35,75
<b>Среднее значение по итогам рейтинга</b>	<b>30,48</b>	<b>39,50</b>	<b>18,66</b>	<b>26,95</b>	<b>115,59</b>

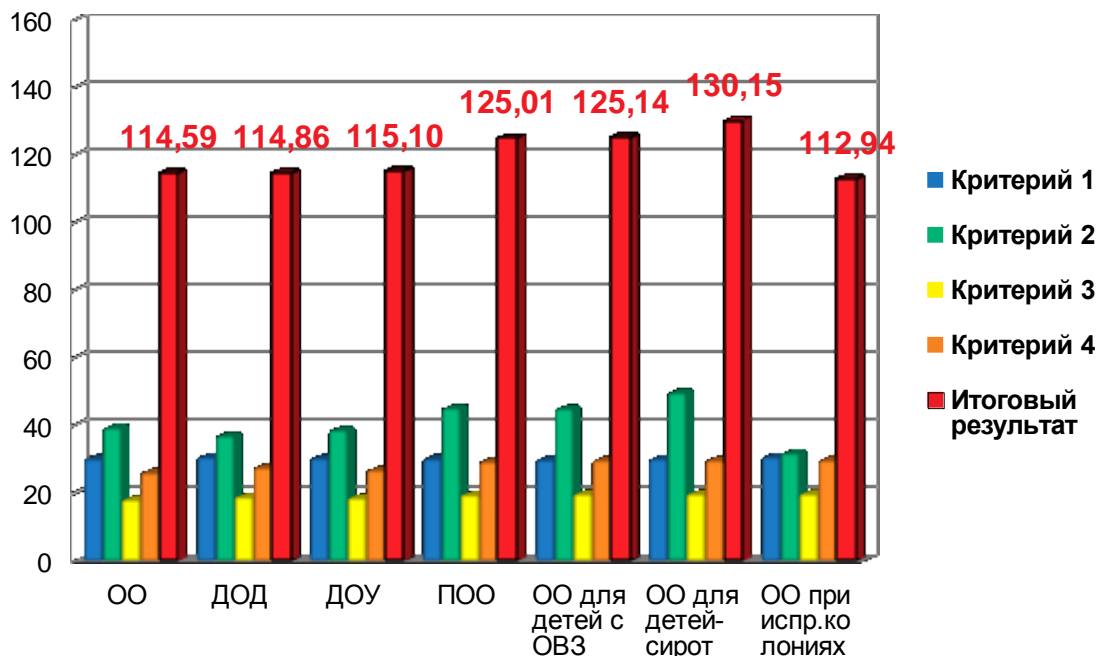
Следует отметить, что итоговые результаты выше среднеобластных значений зафиксированы у образовательных организаций для детей с ОВЗ, образовательных организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, профессиональных образовательных организаций (см.Табл.7, Диагр.7).

Таблица 7  
Средние значения интегральных результатов по критериям независимой оценки (по типам образовательных организаций)

Тип ОО	Критерий 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Критерий 3. Удовлетворение доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников ОО	Критерий 4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности ОО	Итоговый результат по четырем критериям
ОО	30,43	39,59	18,26	26,30	114,59
ДОО	30,49	38,87	18,79	26,96	115,10
ОДО	30,85	37,20	19,05	27,76	114,86
ПОО	30,39	45,40	19,68	29,54	125,01
ОО для детей с ОВЗ	30,07	45,21	19,96	29,90	125,14
ОО для детей-сирот	30,30	50,00	19,92	29,94	130,15
ОО при испр. колониях	30,92	32,02	20	30	112,94

<b>Среднее значение:</b>	30,48	39,50	18,66	26,95	115,59
--------------------------	-------	-------	-------	-------	--------

Диаграмма 7.  
Средние значения интегральных результатов по критериям независимой оценки  
(по типам образовательных организаций)



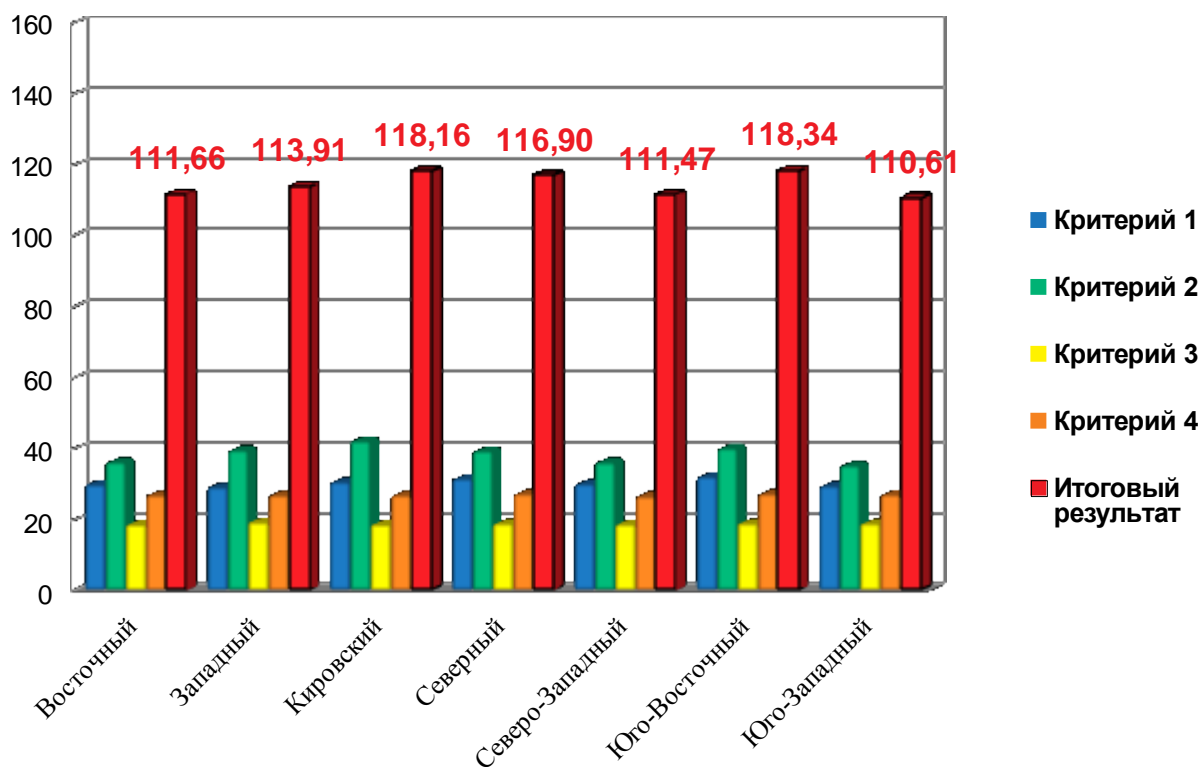
В разрезе образовательных округов следует отметить, что средние результаты показателей рейтинга выше среднеобластного значения относительно Кировского, Северного и Юго-Восточного образовательных округов (см. Табл.8, Диагр.8).

Таблица 8.  
Средние значения интегральных результатов по критериям независимой оценки  
(в разрезе образовательных округов)

Образовательный округ	Критерий 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Критерий 3. Удовлетворение доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников ОО	Критерий 4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности ОО	Итоговый результат по всем 4 критериям
Восточный	29,92	36,19	18,60	26,95	111,66
Западный	29,18	39,51	18,29	26,93	113,91
Кировский	30,55	42,21	18,58	26,82	118,16
Северный	31,54	39,33	18,80	27,23	116,90
Северо-Западный	30,04	36,13	18,70	26,60	111,47
Юго-Восточный	32,10	40,06	18,92	27,27	118,34

Юго-Западный	29,50	35,22	18,85	27,03	110,61
<b>Среднее значение:</b>	30,48	39,50	18,66	26,95	115,59

Диаграмма 8  
Средние значения интегральных результатов по критериям независимой оценки  
(в разрезе образовательных округов)



На основе анализа результатов НОК ОД в разрезе муниципальных округов (см. Диагр. 9) следует отметить районы, в которых зафиксированы наибольшие значения по отдельным критериям:

- Пижанский район (критерий «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»);
- г. Вятские Поляны (критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»);
- Лебяжский район (критерии «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»).

Наименьшие результаты отмечены в следующих районах:

- Сунский район (критерий «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»);
- Мурашинский район (критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»);
- Даровской район (критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»);



- Верхошижемский район (критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»).

Наибольший интегральный рейтинговый результат отмечен в г.Вятские Поляны, наименьший — в Сунском районе.

Диаграмма 9.  
Распределение значений интегральных результатов  
(в разрезе муниципальных районов)



## 6. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ, ПОЛУЧЕННЫХ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НОК ОД В КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ

Интегральная оценка по критерию 1 «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте» определялась на основе следующих показателей:

- полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности;
- наличие сведений о педагогических работниках организации;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Максимально возможное значение критерия – 40 баллов.

Наибольший интегральный результат отмечен у МКОУ ООШ с. Воя Пижанского района (39,52); наименьший интегральный результат – МКДОУ ДС с.Чистополье Котельничского района (значение равно 0, поскольку образовательная организация вообще не имеет официального сайта).

Среднее значение критерия по итогам рейтинга - 30,48 баллов.

Топ-10 образовательных организаций с наибольшими интегральными результатами по критерию 1:

1. МКОУ ООШ с.Воя Пижанского района
2. МКДОУ ДС ОБ «Сказка» пгт Пижанка
3. МКДОУ ДС «Тополек» г.Слободского
4. МКОУ СОШ с.Ветошкино Лебяжского района
5. МКДОУ ДС ОРВ № 3 г.Орлова
6. МКОУ СОШ ОЦ г.Зуевка
7. МКОУ ООШ д.Ахманово Пижанского района
8. МОУ ООШ д.Шмелево Свечинского района
9. МБОУ СОШ № 14 г.Кирова
10. МДОУ ДС «Родничок» пгт Свеча

Топ-10 образовательных организаций с наименьшими интегральными результатами по критерию 1:

1. МКОУ ООШ д. Лошкари Советского района
2. МОУ ДОД ДЮСШ г. Мураши
3. МКУ ДО ДЮСШ пгт. Даровской
4. ШМОКУ СОШ п. Гостовский Шабалинского района
5. МКДОУ ДС «Звоночек» п. Альмеж Опаринского района
6. МДОКУ ДС «Березка» с. Быстрица Оричевского района
7. МКОУ СОШ пгт. Даровской
8. МКДОУ ДС №3 пгт. Санчурск
9. МКОУ ООШ с. Чистополье Котельничского района

10. МКДОУ детский сад «Солнышко» с. Курчум Сунского района  
Из анализа следует, что в целом официальные сайты образовательных организаций Кировской области, принявших участие в процедурах независимой оценки качества образования, соответствуют требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату представления на нем информации. Большинство официальных сайтов образовательных организаций наполнены необходимой информацией и, в целом, устраивают в плане использования размещенных сведений потребителей образовательных услуг. Но следует отметить, что по мнению респондентов максимально полная и актуальная информация представлена на официальных сайтах только 22 образовательных организаций, 16 образовательных организаций информацию на сайте представили со значительными недостатками (с точки зрения потребителей информация не актуальна и плохо структурирована), у одной образовательной организации размещенная на сайте информация не соответствует минимальным требованиям (МКДОУ д/с «Солнышко» с. Курчум Сунского района).

Несколько ниже респондентами выражено удовлетворение имеющейся на сайтах информацией, содержащей сведения о педагогических работниках образовательных организаций. Так, у 29 образовательных организаций размещенная на официальном сайте информация о педагогических работниках представлена на низком уровне, у 2 образовательных организаций, по мнению респондентов, такого рода информация не соответствует минимальным требованиям (МКОУ ООШ с.Челка Советского района, МКДОУ ДС «Солнышко с.Курчум Сунского района»). Максимально полные и актуальные сведения о педагогических работниках представлены только на официальных сайтах 13 образовательных организаций:

МКОУ СОШ №10 пос. Белореченск Омутнинского района  
МКДОУ детский сад «Теремок» пгт. Мурыгино  
КОГОбУ ШОВЗ № 13 г. Кирова  
МКДОУ детский сад «Родничок» пгт. Юрья  
МКОУ ООШ д. Нижние Шуны Вятскополянского района  
МБОУ ООШ д. Илюши Афанасьевского района  
МКДОУ «Алёнка» с. Лойно Верхнекамского района  
МКДОУ детский сад «Тополёк» пгт. Мурыгино  
МКОУ ООШ д. Савиново Уржумского района  
МКОУ ОШИ ООО д. Гуренки Белохолуницкого района  
МКОУ СОШ с. Верхосунье Сунского района  
МКОУ ООШ с. Казаково Пижанского района  
МКДОУ ДС «Колосок» с. Великорецкое Юрьянского района

Что касается уровня доступности взаимодействия образовательной организации с получателями образовательных услуг, то, согласно результатам, в большинстве образовательных организаций налажено взаимодействие с потребителями образовательных услуг по электронной почте, есть возможности для внесения предложений, направленных на улучшение качества работы организации, но в организации работы соответствующих разделов на официальных сайтах отмечены некоторые недочеты: не полноценно функционирует гостевая книга, отсутствуют технические возможности проведения он-лайн опросов с целью изучения мнения граждан и получения от них предложений по разным направлениям деятельности образовательных организаций. Максимально высоко данный показатель оценен только в 1 образовательной организации (МКДОУ д/с Полянка г. Советска), в 3 образовательных организациях взаимодействие с получателями образовательных услуг налажено только с использованием телефонной связи и признано потребителями не соответствующим минимальным требованиям (МКДОУ ДС №5 г. Советска, МКОУ ООШ с. Чистополье Котельничского района, МКДОУ ДС «Солнышко» с. Курчум Сунского района).

Относительно процедуры рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию, лишь в 124 образовательных организациях есть возможности для рассмотрения обращений и доведения до потребителей необходимой информации по электронной почте и в режиме реального времени, т.е. у 89% организаций, участвующих в независимой оценке, отмечено отсутствие технических возможностей для получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме он-лайн. Значительно низкими средними результатами в плане доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан отмечена деятельность общеобразовательных организаций, организаций профессионального образования, образовательных организаций для детей с ОВЗ, образовательных организаций для детей-сирот и образовательных организаций при исправительных колониях (Приложение 1).

Таким образом, в целом по критерию 1 большинство образовательных организаций показали хорошие результаты. При этом максимально возможного результата нет ни у одной образовательной организации, 26 образовательных организаций получили менее 20 баллов (менее 50% от максимально возможного значения):

МКДОУ «ДС № 41» г.Кирова  
 МКДОУ ДС «Зоренька» д.Парфёновщина Куменского района  
 МКДОУ детский сад «Родничок» пгт Суна  
 МКДОУ «Детский сад № 22» г.Кирова  
 МКДОУ ДС «Ручеек» д.Варнаки Нолинского района  
 МКОУ ООШ д. Дуброва Советского района  
 МКДОУ ДС «Родничок» д. Большой Перелаз Куменского района  
 МКОУ НОШ с. Бельтюги Куменского района

МОУ ДО ДЮСШ с. Ильинск Советского района  
 МКОУ СОШ с. Красное Даровского района  
 МКДОУ ДС «Солнышко» п. Дубровка Белохолуницкого района  
 МКОУ ООШ с. Верховонданка Даровского района  
 МКОУ ООШ д. Челка Советского района  
 МКДОУ ДС № 5 г. Советска  
 МКДОУ детский сад «Малышок» д. Кокуй Сунского района  
 МКОУ ООШ д. Лошкари Советского района  
 МОУ ДОД ДЮСШ г. Мураши  
 МКУ ДО ДЮСШ пгт. Даровской  
 ШМОКУ СОШ п. Гостовский Шабалинского района  
 МКДОУ ДС «Звоночек» п. Альмеж Опаринского района  
 МДОКУ ДС «Березка» с. Быстрица Оричевского района  
 МКОУ СОШ пгт. Даровской  
 МКДОУ ДС №3 пгт Санчурск  
 МКОУ ООШ с. Чистополье Котельничского района  
 МКДОУ детский сад «Солнышко» с. Курчум Сунского района  
 МКДОУ ДС с. Чистополье Котельничского района.

Таким образом, образовательным организациям Кировской области организаций рекомендуется размещение следующей информации на своих официальных сайтах, размещенных в сети «Интернет»:

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);

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).

**Интегральная оценка по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** определялась на основе следующих показателей:

– материально-техническое и информационное обеспечение организации;

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- условия для индивидуальной работы обучающихся;
- наличие дополнительных образовательных программ;
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся;
- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;
- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ.

Максимально возможное значение критерия – 70 баллов.

Наибольший интегральный результат отмечен у МБОУ многопрофильный лицей г. Кирово-Чепецка (61,85); наименьший интегральный результат – МКДОУ ДС с. Чистополье Котельничского района (6,25).

Среднее значение критерия по итогам рейтинга - 39,50 баллов.

Топ-10 образовательных организаций с наибольшими интегральными показателями по критерию 2:

1. МБОУ многопрофильный лицей г. Кирово-Чепецка
2. МОАУ «Гимназия имени А. Грина» города Кирова
3. МКДОУ «Детский сад № 51» г. Кирова
4. МКУ ДО Оричевский Дом творчества пгт Оричи
5. МБОУ СОШ № 14 г. Кирова
6. КОГОбУ ДО «Дворец творчества – Мемориал» г. Кирова
7. МБОУ «Лицей» г. Кирово-Чепецка
8. МКОУ гимназия г. Вятские Поляны
9. КОГОАУ «Лицей естественных наук» г. Кирова
10. МКДОУ «Детский сад № 143» г. Кирова

Топ-10 образовательных организаций с наименьшими интегральными показателями по критерию 2:

1. МКОУ ООШ п. Шахровка Омутнинского района
2. МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района
3. МКОУ НОШ д. Пукшинерь Малмыжского района
4. МКДОУ ДС «Звончек» п. Альмеж Опаринского района
5. МКДОУ ДС д. Большая Шишовка Санчурского района
6. МКОУ НОШ д. Малый Китяк Малмыжского района
7. МКДОУ детский сад «Солнышко» с. Курчум Сунского района
8. МКДОУ ДС №3 пгт Санчурска
9. МКОУ НОШ д. Порез Малмыжского района
10. МКДОУ ДС с. Чистополье Котельничского района

В отношении материально-технического и информационного обеспечения организации следует отметить, что оценка проводилась на основе данных, предоставленных образовательной организацией по обеспеченности образовательного процесса компьютерами, интерактивными досками, наличием современной библиотеки-медиатеки и др., а также с учетом мнения потребителей образовательных услуг в плане информационного, технического и методического сопровождения процесса обучения.

Результаты оценки показали, что менее чем в половине образовательных организаций (42% - 481 образовательная организация) материально-техническое обеспечение признано респондентами удовлетворительным. Среди недостатков отмечено использование только бумажных информационных ресурсов, отсутствие электронных средств обучения или только частичное их использование, ограниченный доступ участников образовательного процесса к ресурсам интернета или полное его отсутствие. Относительно 12 образовательных организаций (10 из них – организации дошкольного образования) указанные условия отмечены как не соответствующие минимальным требованиям:

МКОУ ООШ д. Преображенка Малмыжского района  
 МКДОУ ДС ОРВ «Солнышко» с. Ильинское Немского района  
 МКДОУ «Детский сад № 173» г. Кирова  
 МКДОУ ДС «Солнышко» п. Дубровка Белохолуницкого района  
 МКДОУ ДС «Аист» п. Северный Опаринского района  
 МКДОУ ДС «Берёзка» с. Фатеево Кирово-Чепецкого района  
 МКДОУ детский сад «Ручеёк» с. Верхосунье Сунского района  
 МКДОУ ДС «Звоночек» п. Альмеж Опаринского района  
 МКДОУ детский сад «Солнышко» с. Курчум Сунского района  
 МКДОУ ДС №3 пгт Санчурск  
 МКОУ НОШ д. Порез Малмыжского района  
 МКДОУ д/с. Чистополье Котельничского района

Условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся рассматривались в ходе проведения процедур независимой оценки в разрезе следующих позиций: наличие спортивного зала, оборудованной спортивной площадки, тренажерного зала, бассейна, медицинского кабинета, специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья, столовой на территории организации.

Результаты оценки показали, что в 32 образовательных организациях указанные условия признаны не соответствующими минимальным требованиям:

МКУ ДО «МРЦ» г.Кирово-Чепецка  
 МБУ ДДТ пгт. Афанасьево  
 МКУ ДО ДДТ «Ровесник» пгт. Подосиновец  
 МБОУ ДОД ЦВР пгт. Уни



МБУ ДО «ЦДО» г. Котельнича  
 МКОУ ДО ДДиЮТ пгт Пижанка  
 ШМКУ ДО ДДТ пгт Ленинское Шабалинского района  
 МКУДО ДДТ Омутнинского района г. Омутнинска  
 МОУ ДО ДДТ г. Советска  
 МКОУ ДО «ДДТ» г. Малмыжа  
 МКОУДОД «Центр детского творчества» пгт Санчурск  
 МКОУ ДО ДДТ пгт Кильмезь  
 МОКУ ДОД ДМШ п. Безбожник Мурашинского района  
 МКУ ДО ДЮЦ пгт Суна  
 МКОУ ДОД ДДТ «Фантазия» пгт Верхошижемье  
 МКОУ ДОД ДДТ «Дарование» г. Белая Холуница  
 МКОУ ДОД ДДТ пгт Кикнур  
 МОКУ ДОД ДМШ г. Мураши  
 МКОУ ДОД ДШИ пгт Нижнеивкино Куменского района  
 МКОУ ДОД ДШИ им. Ф.И. Шаляпина с. Вожгалы Куменского района  
 МКДОУ ДС № 2 пгт Даровской  
 МКДОУ ДС с. Верховонданка Даровского района  
 КОГОБУ ВСШ пгт Лесной Верхнекамского района  
 МКДОУ ДС № 4 г. Малмыжа  
 МОКУ НОШ д. Даниловка Мурашинского района  
 МВ(С)ОКУ В(С)ОШ г. Мураши  
 МОКУ ООШ п. Староверческий Мурашинского района  
 МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района  
 МКОУ НОШ д. Пукшинерь Малмыжского района  
 МКДОУ ДС д. Большая Шишовка Санчурского района  
 МКДОУ ДС «Солнышко» с. Курчум Сунского района  
 МКДОУ ДС с. Чистополье Котельничского района

В 189 образовательных организациях условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся отмечены респондентами как удовлетворительные со значительными недостатками, в целом хорошими такие условия оценены лишь в 34 % образовательных организаций.

Анализ результатов оценки условий для индивидуальной работы обучающихся показал, что практически во всех образовательных организациях соответствующие условия созданы, имеются возможности получения образования в рамках сетевой формы организации образовательных программ. В 24% образовательных организациях условия для индивидуальной работы оценены как хорошие, но при этом отмечено, что в 1 образовательной организации таких условий нет вообще (МКОУ НОШ д. Малый Китяк Малмыжского района), в 19 образовательных организациях условия для индивидуальной работы с обучающимися не соответствуют минимальным требованиям:

МКДОУ ДС ОРВ «Солнышко» с. Ильинское Немского района  
 МКДОУ детский сад «Звёздочка» м. Знаменка Яранского района

КОГОБУ ВСШ пгт Лесной Верхнекамского района  
 МКДОУ детский сад № 1 пгт Нагорск  
 МКДОУ ДС № 4 г. Малмыжа  
 МКОУ НОШ с. Бельтюги Куменского района  
 МКОУ ДО Кильмезская ДЮСШ д. Малая Кильмезь Кильмезского района  
 МБДОУ детский сад «Чебурашка» д. Сибирь Унинского района  
 МБДОУ ДС ОВ «Радуга» д. Канахинцы Унинского района  
 МКДОУ детский сад № 5 пгт Нагорск  
 МОКУ ООШ п. Староверческий Мурашинского района  
 МКДОУ детский сад «Ручеёк» с. Верхосунье Сунского района  
 МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района  
 МКОУ НОШ д. Пукшинерь Малмыжского района  
 МКДОУ ДС д. Большая Шишовка Санчурского района  
 МКДОУ детский сад «Солнышко» с. Курчум Сунского района  
 МКДОУ ДС №3 пгт Санчурск Санчурского района  
 МКОУ НОШ д. Порез Малмыжского района  
 МКДОУ ДС с. Чистополье Котельничского района

В плане оценивания условий для реализации дополнительных образовательных программ за основу были взяты следующие позиции: наличие программ социально-педагогической, технической, физкультурно-спортивной, художественной, естественно-научной, туристско-краеведческой направленности, а также наличие дополнительных (авторских) образовательных программ. Таким образом, в результате оценочных процедур было выявлено, что примерно в половине образовательных организаций (542 образовательных организаций — это 47%) реализуются менее двух дополнительных образовательных программ, в 5 образовательных организациях дополнительные образовательные программы не реализуются вообще:

МКОУ НОШ д. Азиково Кильмезского района  
 МКОУ НОШ д. Пукшинерь Малмыжского района  
 МКДОУ ДС д. Большая Шишовка Санчурского района  
 МКОУ НОШ д. Малый Китяк Малмыжского района  
 МКОУ НОШ д. Порез Малмыжского района

Имеющиеся в образовательных организациях возможности развития творческих способностей обучающихся рассматривались с точки зрения наличия условий для участия обучающихся в конкурсных мероприятиях различного уровня, полноты информации, представленной на сайте образовательной организации об ее участии в конкурсах и олимпиадах, а также о наличии победителей из числа обучающихся. Максимально возможное значение по показателю «Наличие возможности развития

творческих способностей» отмечено респондентами только в 1 образовательной организации (МКОУ ООШ с. Воя Пижанского района).

В 243 образовательных организациях (21%) имеются условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях и частично в образовательных, причем не выше регионального уровня.

В 10 образовательных организациях условия для участия в образовательных мероприятиях не создаются вообще:

МКДОУ ДС «Солнышко» п. Дубровка Белохолуницкого района

МКДОУ «Ягодка» п. Чус Верхнекамского района

МКДОУ ДС с. Чистополье Котельничского района

МКОУ НОШ д. Порез Малмыжского района

МВ(С)ОКУ В(С)ОШ г.Мураши

МКДОУ ДС «Звоночек» п. Альмеж Опаринского района

МКДОУ ДС №3 пгт Санчурск

МКДОУ ДС д. Большая Шишовка Санчурского района

МКДОУ детский сад «Малышок» д. Кокуй Сунского района

МКДОУ детский сад «Солнышко» с. Курчум Сунского района

По показателю «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» подразумевалось наличие в образовательной организации условий для реализации программ психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения образовательного процесса. По мнению респондентов все три вида помощи оказываются качественно лишь в 43 образовательных организациях (20 из них - г. Киров), условия для качественного оказания только одного вида помощи имеются у 38% образовательных организаций, относительно 59 образовательных организаций отмечено, что указанные виды помощи оказываются в образовательной организации некачественно, в 8 образовательных организациях условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи нет вообще:

МКОУ ООШ п. Камский Афанасьевского района

МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района

МКОУ НОШ д. Порез Малмыжского района

МОКУ НОШ д. Даниловка Мурашинского района

МКДОУ ДС «Аист» п. Северный Опаринского района

МКДОУ ДС «Звоночек» п. Альмеж Опаринского района

МКДОУ ДС д. Большая Шишовка Санчурского района

МКДОУ детский сад Колосок п. Большевик Сунского района

Также согласно показателям респондентами были оценены условия организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ. Отмечено, что только в 33 образовательных организациях (15 из них – г. Киров) указанные условия в целом хорошие, соответствуют потребностям, но

частично или полностью отсутствуют сопутствующие услуги (специального оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда):

МКДОУ «Детский сад № 51 г. Кирова  
 МКУ ДО Оричевский Дом творчества пгт Оричи  
 КОГОбУ ДО «Дворец творчества – Мемориал» г. Кирова  
 МКДОУ «Детский сад № 143» г. Кирова  
 МБОУ «СОШ с УИОП №61» г. Кирова  
 КОГОАУ «Многопрофильный лицей г. Вятские Поляны»  
 МКДОУ «Детский сад № 20» г. Кирова  
 МКДОУ «Детский сад № 216» г. Кирова  
 МКДОУ детский сад №1 Нолинского района  
 МКДОУ детский сад № 1 «Ручеек» г. Вятские Поляны  
 МКДОУ детский сад «Малышка» Яранского района  
 МКОУ «СОШ пгт Нема» Немского района  
 КОГОбУ ШОВЗ «Хрусталик» г. Кирова  
 МКДОУ «Детский сад № 109» г. Кирова  
 КОГПОбУ «Кировский сельскохозяйственный техникум» г.

Котельнич

МОУ ДОД ДДТ г. Яранск  
 МАДОУ ДС № 4 г. Кирова  
 КОГПОбУ «Вятский автомобильно-промышленный колледж» г.

Кирово-Чепецк

МКОУ СОШ ОЦ г. Зуевка  
 МКДОУ ДС «Колосок» с. Рожки Малмыжского района  
 МКОУ СОШ №5 г. Кирово-Чепецк  
 МКДОУ «Детский сад № 11» г. Кирова  
 МАДОУ детский сад «Надежда» г.Кирово-Чепецк  
 КОГОбУ для детей-сирот ШИ ОВЗ с.Бурмакино Кирово-Чепецкого

района

МКДОУ «Детский сад № 31» г.Кирова  
 МБДОУ детский сад № 6 г.Кирово-Чепецка  
 МКУ ДО ДДТ Кирово-Чепецкого района г.Кирово-Чепецка  
 КОГОбУ ДО «Центр технического творчества» г.Кирова  
 МКДОУ «Детский сад № 119» г.Кирова  
 КОГОбУ «Центр дистанционного образования детей» г.Кирова  
 МКОУ ДОД «Краснополянская детская школа искусств»

Вятскополянского района

МКДОУ «Детский сад № 46» г.Кирова  
 МКДОУ ДС с.Красное Даровского района

Условия для организации детей с ОВЗ признаны респондентами в целом удовлетворительными, но со значительными недостатками (нет оснащения для специально организованных рабочих мест для обучения,

неудобное время проведения занятий, отсутствуют сопутствующие услуги) - в 666 образовательных организациях (58%).

Не соответствуют минимальным требованиям – в 147 образовательных организациях (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, рабочие места не комфортные, время проведения занятий неудобное, отсутствуют сопутствующие услуги - специально оснащенные туалеты, места подхода/подъезда).

Указанные условия отсутствуют вообще - в 14 образовательных организациях:

МОКУ ООШ с.Пустоши Оричевского района  
 МКОУ ООШ с.Сырьяны Белохолуницкого района  
 МКДОУ детский сад «Родничок» д.Краснополье Сунского района  
 МКДОУ детский сад № 2 пгт Нагорск  
 МКОУ ООШ п. Камский Афанасьевского района  
 МКДОУ ДС «Солнышко» п.Дубровка Белохолуницкого района  
 МКДОУ ДС № 5 г.Советска  
 МКДОУ детский сад Колосок п. Большевик Сунского района  
 МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района  
 МКОУ НОШ д. Пукшинерь Малмыжского района  
 МКДОУ ДС д. Большая Шишовка Санчурского района  
 МКОУ НОШ д. Малый Китяк Малмыжского района  
 МКДОУ ДС №3 пгт Санчурск  
 МКОУ НОШ д. Порез Малмыжского района

В связи с этим следует отметить, что в Федеральном законе от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» закреплено право детей с ограниченными возможностями здоровья на получение качественного образования в соответствии с имеющимися у них потребностями и возможностями.

Таким образом, в целом по критерию 2 максимально возможное количество баллов не получила ни одна образовательная организация, 359 образовательных организаций имеют результаты менее 35 баллов (менее 50% от максимально возможного значения).

Следует отметить, что значительно низкие средние результаты по отдельным показателям получили общеобразовательные организации, организации дошкольного, дополнительного и профессионального образования, а также образовательные организации при исправительных колониях (Приложение 1):

- общеобразовательные организации (наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ);

- дошкольные образовательные организации (материально-техническое и информационное обеспечение организации, наличие дополнительных образовательных программ, наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов);

- организации дополнительного образования (материально-техническое и информационное обеспечение организации, наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ);

- организации профессионального образования (наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ);

- ОО при исправительных колониях (наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, условия для индивидуальной работы обучающихся, наличие дополнительных образовательных программ, наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ).

Интегральная оценка по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» определялась на основе следующих показателей:

- доброжелательность и вежливость работников;
- компетентность работников.

Максимально возможное значение критерия – 20 баллов.

Наибольший интегральный результат отмечен у 125 образовательных организаций (20 баллов).

Наименьший интегральный результат – у МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района (10 баллов).

Среднее значение критерия по итогам рейтинга – 18,66 баллов.

В 10 образовательных организациях (9 из них – Даровской район) респондентами удовлетворительно отмечен уровень вежливости и доброжелательности работников, хотя компетентность работников в этих же организациях оценена в целом на хорошем уровне:

МКДОУ ДС № 3 пгт. Даровской

МКОУДО ШИ пгт. Даровской

МКОУДОД ДДТ пгт. Даровской

МКДОУ ДС ОВ № 4 пгт. Даровской

МКОУ ООШ с. Кобра Даровского района

МКДОУ ДС с. Верховонданка Даровского района

МКОУ СОШ с. Красное Даровского района

МКДОУ ДС № 2 пгт. Даровской

МКОУ СОШ пгт. Даровской

МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района

В целом по критерию 3 относительно большинства образовательных организаций (73%, 845 образовательных организаций) деятельность работников отмечена респондентами высокими оценками. Из общего перечня образовательных организаций в 156 образовательных организациях потребители на 100% удовлетворены насколько работники вежливы и доброжелательны, относительно 153 образовательных организаций потребители на 100% удовлетворены насколько работники компетентны.

Максимально возможное количество баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» получили только 125 образовательных организации (64 муниципальных и 61 государственные) (относительно этих организаций абсолютно все респонденты удовлетворены общим уровнем доброжелательности, вежливости и компетентности работников).

Результаты выше среднеобластного значения по критерию 3 имеют 722 образовательные организации (63%).

Итоговые значения по показателям критерия 3 отражены в Приложении 1.

**Интегральная оценка по критерию 4 «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности»** определялась на основе следующих показателей:

- удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;
- удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;
- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Максимально возможное значение критерия – 30 баллов.

Наибольший интегральный результат отмечен у 74 образовательных организаций (30 баллов).

Наименьший интегральный результат – у (МОАУ СОШ № 8 г. Кирова (14,38 баллов).

Среднее значение критерия по итогам рейтинга – 26,95.

Максимально возможное значение по критерию получили 74 образовательные организации (54 из них – государственные), т.е. относительно этих образовательных организаций абсолютно все респонденты удовлетворены качеством образовательной деятельности.

Топ-10 образовательных организаций с наименьшими интегральными результатами по критерию:

МОКУ ООШ п. Христофорово Лузского района

МКДОУ ДС №8 пгт. Вахруши Слободского района

МКДОУ детский сад «Солнышко» с. Курчум Сунского района

МКДОУ ДС «Чайка» п. Созимский Верхнекамского района  
МОКУ СОШ пгт. Лёвинцы Оричевского района  
МБОУ СОШ №45 им. А.П. Гайдара г. Кирова  
МКДОУ ДС «Берёзка» с. Фатеево Кирово-Чепецкого района  
МКДОУ ДС с. Чистополье Котельничского района  
МКОУ НОШ с. Зониха Верхошижемского района  
МОАУ СОШ № 8 г. Кирова

В 88 образовательных организациях потребителей полностью устраивает материально-техническое обеспечение, в 120 образовательных организациях все потребители удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг, относительно 134 образовательных организаций отмечено, что абсолютно все респонденты готовы их рекомендовать родственникам и знакомым.

В целом, значения по критерию «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации» выше среднеобластного показателя у 662 образовательных организаций (57%), менее 15 баллов (менее половины от максимально возможного значения) лишь у одной образовательной организации (МОАУ СОШ № 8 г. Кирова).

Итоговые значения по показателям критерия 4 отражены в Приложении 1.



## **7. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Таким образом, результаты независимой оценки свидетельствуют о том, что потребители образовательных услуг в целом удовлетворены качеством образовательной деятельности образовательных организаций Кировской области (Приложение 1).

Но, несмотря на высокие результаты оценки квалификации работников образовательных организаций и качества предоставляемых образовательными организациями образовательных услуг, в процессе осуществления образовательной и воспитательной деятельности в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, выявлены определенные проблемы, которые требуют особого внимания.

В результате анализа итогов НОК ОД выявлена проблема предоставления и обеспечения условий организации образовательной деятельности с учетом доступного и полноценного обучения детей с ОВЗ (обеспечение доступа в образовательную организацию, специальное оснащение рабочих мест и мест общего пользования, вовлечение данной категории обучающихся в общественную жизнь образовательной организации, наличие условий для оказания консультативной помощи разного характера и т.п.).

Также следует отметить, что на недостаточном организационном и техническом уровне в образовательных организациях реализована задача отслеживания процедур и этапов обратной связи при контакте с потребителями образовательных услуг: на официальных сайтах образовательных организаций отсутствуют разделы, содержащие информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, нет специалистов по взаимодействию с гражданами, отсутствуют возможности для автоматической рассылки письменных ответов на электронный адрес заявителя, отсутствует информация о статусе и этапах рассмотрения обращения, нет ранжированной информации об обращениях граждан (жалоб, предложений, вопросов и т.п.).

Кроме этого, комплексный анализ всех процедур и результатов НОК ОД показал, что при планировании и организации работы по сбору данных и подведении итогов выявились специфические проблемные вопросы: расхождения в оценках независимых экспертов и потребителей образовательных услуг

По мнению независимых экспертов взаимодействие с получателями образовательных услуг высоком уровне в 296 образовательных организациях (максимальный балл), а по мнению потребителей образовательных услуг такой результат лишь в 10 образовательных организациях. По оценке независимых экспертов в 107 образовательных организациях нет условий для охраны и укрепления здоровья, а также

организации питания обучающихся, по мнению респондентов такая ситуация лишь в 4 образовательных организациях.

На основании полученных рейтинговых результатов независимой оценки качества образования относительно образовательных организаций Кировской области, а также с учетом сформулированных выводов и выявленных проблем в ходе анализа результатов НОК ОД общественным советам при органах местного самоуправления Кировской области рекомендуется при разработке комплекса мер по повышению качества образования руководствоваться следующими предложениями по улучшению качества работы образовательных организаций Кировской области:

1. В связи с обязательностью соблюдения прав граждан в плане обращения в организацию с жалобами, предложениями, заявлениями и т.п. и существующих в настоящее время возможностей технического обеспечения деятельности организации по приему обращений, их ранжированию, он-лайн сопровождению и составлению официальных ответов образовательным организациям рекомендуется:

обеспечить на официальном сайте возможности обращения граждан с предложениями, заявлениями, жалобами и т.п. (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);

обеспечить на официальном сайте возможности гражданам для поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;

разместить на официальном сайте ранжированную информацию об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.), поступивших в организацию;

разместить на официальном сайте информацию о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информационных писем на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);

обеспечить гражданам возможности отслеживания хода рассмотрения обращений (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

2. В связи с расхождением оценок образовательной среды и уровнем удовлетворенности получателей образовательных услуг материально-техническим и информационным обеспечением образовательного процесса образовательным организациям рекомендуется:

обеспечить информирование потребителей образовательных услуг полной и достоверной информацией о материально-технической и информационной базе, обеспечивающей образовательную деятельность организации (размещение на официальном сайте подробной информации в

подразделе «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса» в доступной для потребителей форме, мастер-классы для родителей/законных представителей, интерактивные собрания-экскурсии и т.д.);

организовать работу по корректировке (дополнению) планов мероприятий по материально-техническому обеспечению образовательного процесса в образовательной организации.

3. С целью создания безбарьерной среды для обучающихся образовательным организациям рекомендуется:

рассмотреть возможности обеспечения условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи различным категориям обучающихся, а также создания дополнительных условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

учитывать опыт по адаптации образовательной среды для лиц с ОВЗ, накопленный в образовательных организациях города и региона.

4. С целью повышения активности и грамотности населения в вопросах обеспечения качества образования в образовательных организациях Кировской области руководителям образовательных организаций рекомендуется проводить среди работников, а также среди родителей/законных представителей обучающихся и самих обучающихся информационно-просветительскую работу о необходимости и обязательности участия не только в процедурах НОК ОД, но и анализе полученных результатов.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Сводная таблица средних показателей критериев независимой оценки по  
типам образовательных организаций

Критерии	Показатели	Образовательные организации						
		ОО	ДОУ	ОДО	ПОО	ОО для детей с ОВЗ	ОО для детей-сирот	ОО при испр. колониях
Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	9,00	9,06	8,97	9,12	9,22	9,38	9,34
	наличие сведений о педагогических работниках организации	8,76	8,63	8,77	8,85	9,22	8,47	9,46
	доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	7,74	7,56	7,94	8,04	7,54	8,01	7,97
	доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	4,91	5,24	5,17	4,39	4,09	4,45	4,14
<b>Среднее по 1 критерию</b>		<b>30,43</b>	<b>30,49</b>	<b>30,85</b>	<b>30,39</b>	<b>30,07</b>	<b>30,30</b>	<b>30,92</b>
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	материально-техническое и информационное обеспечение организации	5,37	4,76	4,81	6,30	6,02	6,70	5,44
	наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	6,66	6,75	4,34	7,79	7,73	8,84	4,01
	условия для индивидуальной работы обучающихся	6,25	5,99	6,02	7,32	7,30	7,85	4,15
	наличие дополнительных образовательных программ	5,51	4,86	6,61	6,33	5,45	6,75	3,61
	наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	6,81	6,42	6,76	6,16	5,68	6,34	5,85
	наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и	5,21	5,78	4,44	6,70	7,40	8,16	4,81

	социальной деятельности							
	наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов	3,79	4,31	4,43	4,80	5,63	5,35	4,15
<b>Среднее по 2 критерию</b>		<b>39,59</b>	<b>38,87</b>	<b>37,20</b>	<b>45,40</b>	<b>45,21</b>	<b>50,00</b>	<b>32,02</b>
Удовлетворение доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников образовательной организации	удовлетворение доброжелательностью и вежливостью работников	9,12	9,40	9,50	9,83	9,98	9,95	10,00
	удовлетворение компетентностью работников	9,14	9,39	9,56	9,85	9,98	9,97	10,00
<b>Среднее по 3 критерию</b>		<b>18,26</b>	<b>18,79</b>	<b>19,05</b>	<b>19,68</b>	<b>19,96</b>	<b>19,92</b>	<b>20,00</b>
Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности и образовательной организации	удовлетворение материально-техническим обеспечением	8,47	8,54	8,85	9,84	9,95	9,98	10,00
	удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	8,93	9,19	9,42	9,88	9,98	9,98	10,00
	готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,89	9,23	9,49	9,82	9,97	9,98	10,00
<b>Среднее по 4 критерию</b>		<b>26,30</b>	<b>26,96</b>	<b>27,76</b>	<b>29,54</b>	<b>29,90</b>	<b>29,94</b>	<b>30,00</b>
<b>Итого среднее</b>		<b>114,59</b>	<b>115,10</b>	<b>114,86</b>	<b>125,01</b>	<b>125,14</b>	<b>130,15</b>	<b>112,94</b>