

Департамент образования
администрации муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк» Кировской области

**Аналитические материалы
по результатам проведения независимой оценки
качества образовательной деятельности
образовательных организаций
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк» Кировской области
в 2017 году**

Кирово-Чепецк
2017

СОДЕРЖАНИЕ

Список сокращений.....	3
1. Нормативно-правовые основы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году.....	4
2. Порядок проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в муниципальном образовании «Город Кирово-Чепецк» Кировской области в 2017 году.....	7
3. Анализ результатов проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области за 2017 год.....	11
Заключение.....	23

Приложения

Приложение 1. Удовлетворенность участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области.....	25
Приложение 2. Рейтинг деятельности общеобразовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году.....	26
Приложение 3. Рейтинг деятельности дошкольных образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году.....	27
Приложение 4. Рейтинг деятельности организаций дополнительного образования муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году.....	28
Приложение 5. Максимальное и минимальное количество баллов (по показателям), набранных образовательными организациями муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году.....	29
Приложение 6. Максимальное и минимальное количество баллов (по 4 критериям), набранных образовательными организациями муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году.....	31

Список сокращений

НОК ОД – независимая оценка качества образовательной деятельности.

ОО – общеобразовательные организации.

ДОО – дошкольные образовательные организации.

ОДО – организации дополнительного образования детей.

1. Нормативно-правовые основы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году

Независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – независимая оценка качества образования) образовательных организаций осуществляется в целях стимулирования повышения качества деятельности образовательных организаций, предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с учетом всех актуальных дополнений и изменений, независимая оценка качества образовательной деятельности проводится по таким общим критериям как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества образовательной деятельности размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня также отмечается, что результаты независимой оценки качества образовательной деятельности 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.

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.

На муниципальном уровне нормативно-правовой основой проведения оценки эффективности деятельности муниципальных образовательных организаций являются следующие документы:

- Постановление администрации города Кирово-Чепецка от 03.04.2017 №359 «Об организации проведения независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере образования муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области»;

- Приказ департамента образования администрации города Кирово-Чепецка от 31.01.2017 №92 «Об организации проведения независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере образования муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, в 2017 году»;

- Приказ департамента образования администрации города Кирово-Чепецка от 07.04.2017 №438 «О внесении изменений в приказ начальника департамента образования от 31.01.2017 №92 «Об организации проведения независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере образования муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, в 2017 году».

Полная информация о процедуре проведения независимой оценки качества образовательной деятельности размещена на официальном сайте министерства образования Кировской области в сети Интернет (<https://43edu.ru>) в разделе «Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций»,

С результатами проведения процедуры на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области можно ознакомиться на сайте департамента образования города Кирово-Чепецка (<http://obrchepetsk.ru>) в разделе «Мониторинги».

2. Порядок проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в муниципальном образовании «Город Кирово-Чепецк» Кировской области в 2017 году

В соответствии с Планом мероприятий по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере образования муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, в 2017 году, утвержденного приказом начальника департамента образования администрации города Кирово-Чепецка от 31.01.2017 №92 (с изменениями от 07.04.2017), оценочные процедуры (анализ официальных сайтов муниципальных образовательных организаций, анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся, обучающихся образовательных организаций) проводились в период с 1 февраля 2017 г. по 30 апреля 2017 г.

Объектами независимой оценки являлись образовательные организации, осуществляющие образовательную деятельность на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области.

Проведение независимой оценки осуществлялось на основе анализа официальных сайтов муниципальных образовательных организаций и анкетирования респондентов.

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 организации мероприятий на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области приняли участие администрация муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, департамент образования администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (далее – департамент образования), Общественный совет при департаменте образования, Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Многофункциональный ресурсный центр города Кирово-Чепецка Кировской области», муниципальные образовательные организации города.

Сбор, обобщение и анализ информации по результатам независимой оценки качества образования на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области проводился организацией–оператором Муниципальным казенным учреждением дополнительного образования «Многофункциональный ресурсный центр города Кирово-Чепецка Кировской области».

Респондентами независимой оценки являлись граждане (потребители услуг), в т.ч. родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся (учащиеся, студенты, воспитанники).

Для анкетирования по четырем критериям оценки качества образования, утвержденным Минобрнауки РФ, была размещена анкета респондентов на сайте информационно-образовательного портала Кировской области (<https://info.43edu.ru>). С целью объективного проведения независимой оценки качества образовательной деятельности каждой образовательной организации были направлены логин и пароль для входа в анкету.

Независимая оценка качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций проводилась по четырем критериям, утвержденным Общественным советом при министерстве образования Кировской области (Протокол Общественного совета при министерстве образования Кировской области от 25 ноября 2016 г. № 10):

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте (максимум 40 баллов);
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (максимум 70 баллов);
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (максимум 20 баллов);
4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций (максимум 30 баллов).

Максимальное количество баллов по четырем критериям составило 160.

Общие критерии и показатели, форма анкеты независимой оценки качества образования установлены Министерством образования и науки Российской Федерации.

В целом, система независимой оценки качества образовательной деятельности позволила объективно оценить качество работы образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, сформировать рейтинги эффективности работы муниципальных образовательных организаций, и предложения по улучшению качества услуг, предоставляемых образовательными организациями.

В 2017 году в независимой оценке приняли участие 40 образовательных организаций, подведомственных департаменту образования

администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области.

Распределение образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области по типам организаций представлено в Таблице 1, на Рисунке 1.

Таблица 1

Количество муниципальных образовательных организаций, охваченных независимой оценкой качества образовательной деятельности в 2017 году

Муниципальное образование «Город Кирово-Чепецк» Кировской области	ОО	ДОО	ОДО
	11	23	6

Среди образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, принявших участие в независимой оценке качества образовательной деятельности:

11 общеобразовательных организаций;

23 дошкольных образовательных организаций;

6 организаций дополнительного образования детей.

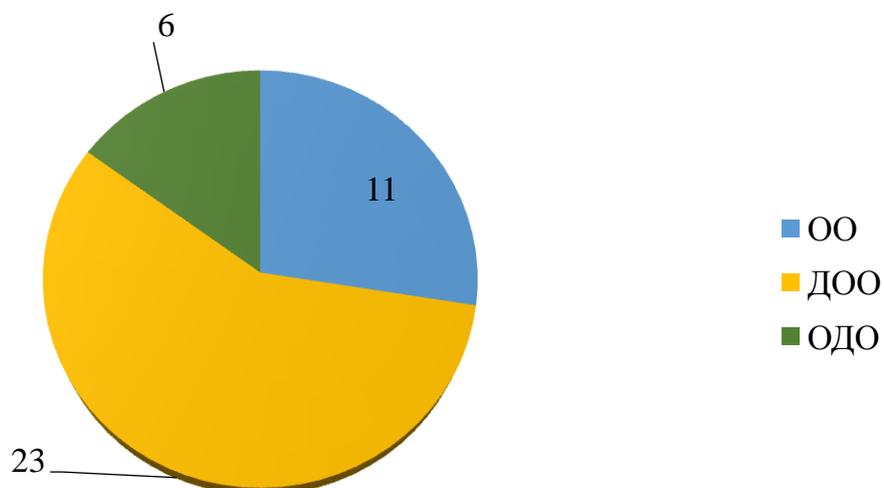


Рисунок 1. Количество муниципальных образовательных организаций, принимавших участие в независимой оценке по типам организаций

Общее количество респондентов, принявших участие в независимой оценке муниципальных образовательных организаций, составило 9125 человек.

В на Рисунке 2 представлено количественное выражение респондентов по типам муниципальных образовательных организаций.

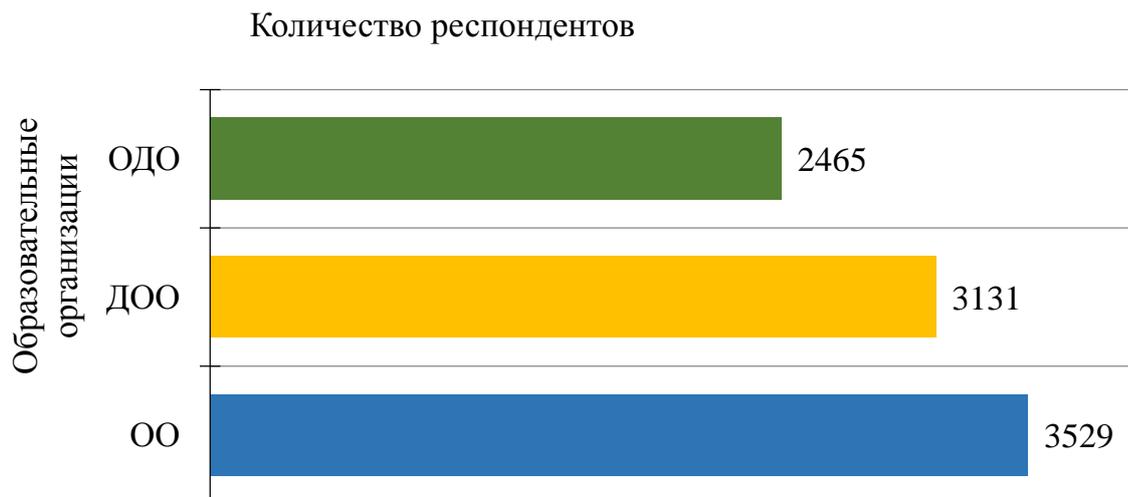


Рисунок 2. Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, в 2017 году по типам образовательных организаций

3. Анализ результатов проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, за 2017 год

В соответствии с нормативно-правовой базой независимая оценка качества образовательной деятельности проводилась по четырем критериям, утвержденных Общественным советом при министерстве образования Кировской области:

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.
4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

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 **первый критерий независимой оценки «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»** состоял из четырех показателей:

- 1.1. «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»;
- 1.2. «Наличие сведений о педагогических работниках организации»;
- 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»;
- 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)».

Результаты независимой оценки свидетельствуют о том, что в целом удовлетворенность участников образовательного процесса открытостью и доступностью информации по образовательным организациям муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, размещенной на официальном сайте образовательной организации, является высокой - 81,78%: ОО - 80,60%; ДОО – 80,95%; ОДО – 83,80% (см. Таблицу 3, Рисунок 3).

Удовлетворенность участников образовательного процесса открытостью и доступностью информации по муниципальным образовательным организациям, размещенной на официальном сайте образовательной организации

№ п/п	Показатель	% удовлетворенности			
		Среднее значение	ОО	ДОО	ОДО
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	95,13	94,00	96,10	95,30
1.2.	Наличие сведений о педагогических работниках организации	94,23	92,60	93,20	96,90
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	89,10	89,10	85,80	92,40
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)	48,67	46,70	48,70	50,60
Итого по критерию «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»		81,78	80,60	80,95	83,80

Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

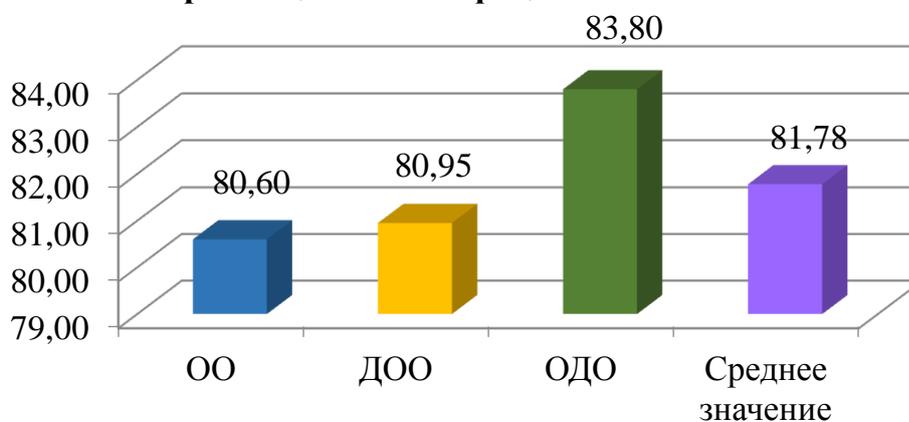


Рисунок 3. Удовлетворенность участников образовательного процесса открытостью и доступностью информации по муниципальным образовательным организациям, размещенной на официальном сайте образовательной организации, в %

Из анализа следует, что в целом официальные сайты муниципальных образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области соответствуют требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (далее – федеральные требования), а также Приказом 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 нем информации».

По всем типам муниципальных образовательных организаций высокий процент удовлетворенности респондентов отмечается по показателям «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности» (среднее значение – 95,13%) и «Наличие сведений о педагогических работниках организации» (среднее значение – 94,23%).

На официальных сайтах муниципальных образовательных организаций имеется специальный раздел «Сведения об образовательной организации», включающий подразделы в соответствии с подпунктами 3.1–3.6 пункта 3 установленных требований к структуре официального сайта образовательной организации в сети «Интернет» и формату представления на нем информации: «Основные сведения», «Структура и органы управления образовательной организацией», «Документы», «Образование», «Образовательные стандарты», «Руководство. Педагогический состав».

Несколько ниже отмечена удовлетворенность респондентов возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией по показателю 1.3 (среднее значение – 89,10%). Показатель 1.3 характеризует интерактивную составляющую сайтов и отражает их обеспечение по взаимодействию с получателями образовательных услуг. НОК ОД показала, что подобное взаимодействие в большей или меньшей степени отражают сайты всех муниципальных образовательных организаций. Наряду с номером контактного телефона и адресом электронной почты, официальные сайты отдельных образовательных организаций содержат форму обратной связи или гостевую книгу, с помощью которых можно задать вопрос сотрудникам организации или оставить отзыв.

Среднее значение показателя 1.4. по доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг, составляет 48,67%. Результаты опроса респондентов по показателю 1.4 можно объяснить отсутствием указанных

требований в федеральных требованиях к сайтам образовательных организаций.

Наибольшая удовлетворенность отмечена в МКОУ СОШ с УИОП №10, МКДОУ детском саду №23 и МБУ ДО ДМШ им. Г.И. Бабко (см. Приложение 6).

Таким образом, наиболее типичным является отсутствие на сайтах муниципальных образовательных организаций следующей информации:

- 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).

В целях улучшения взаимодействия с получателями образовательных услуг муниципальным образовательным организациям рекомендуется размещение данной информации на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

Следующий критерий **«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** состоял из семи показателей:

2.1. «Материально-техническое и информационное обеспечение организации»;

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

2.3. «Условия для индивидуальной работы с обучающимися»;

2.4. «Наличие 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»;

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

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

Удовлетворенность участников образовательного процесса комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составляет 65,87%: ОО – 73,56%; ДОО – 64,17%; ОДО – 59,89% (см. Таблицу 4, Рисунок 4).

Таблица 4

Удовлетворенность участников образовательного процесса комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность по муниципальным образовательным организациям, в %

№ п/п	Показатель	% удовлетворенности			
		Среднее значение	ОО	ДОО	ОДО
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	57,70	63,90	52,30	56,90
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	71,57	83,40	82,80	48,50
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	73,33	84,10	71,40	64,50
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	60,50	73,50	47,20	60,80
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	79,60	85,80	75,70	77,30
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	69,33	77,50	69,70	60,80
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	49,07	46,70	50,10	50,40
Итого по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»		65,87	73,56	64,17	59,89

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

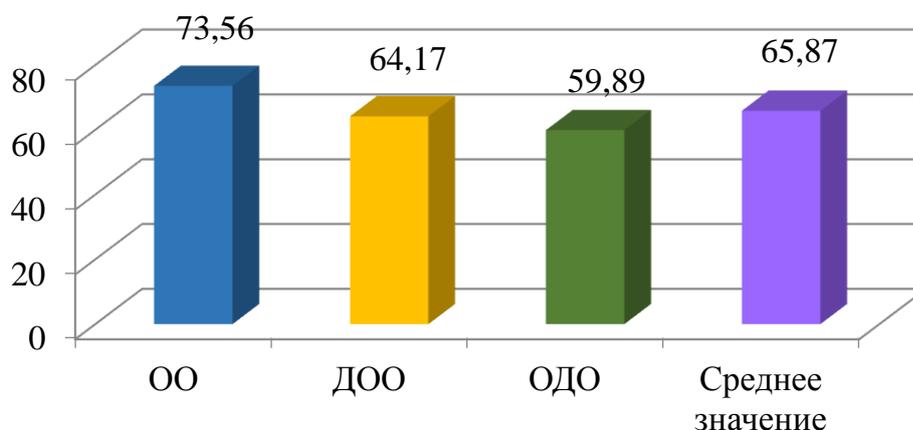


Рис. 4. Удовлетворенность участников образовательного процесса комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность по муниципальным образовательным организациям, в %

В муниципальных общеобразовательных организациях высокий процент удовлетворенности участников образовательного процесса отмечается по показателям «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» (79,60%), «Условия для индивидуальной работы с обучающимися» (73,33%), «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся» (71,57%) «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся» (69,33%), «Наличие дополнительных образовательных программ» (60,50%), «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» (57,70%). Значительно ниже респонденты оценивают «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» (49,07%).

Достаточно высокий уровень показателя «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях» (79,60%) показывает, что опрошенным респондентам образовательными организациями предоставляется возможность получить наиболее полные знания в той области, которая им очень интересна и получить преимущества при поступлении в ВУЗ.

Значительный вклад в обеспечение комфортности образовательной деятельности вносят созданные в образовательных организациях условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся (показатель 2.2). В первую очередь, это достигается за счет соблюдения требований СанПиН при организации образовательной деятельности (объем нагрузки, здоровьесберегающий режим обучения, соблюдение норм двигательной активности), наличия программ физкультурно-оздоровительной направленности, а также за счет наличия в образовательных организациях достаточного широкого набора условий для охраны здоровья обучающихся (наличие лицензированного медицинского кабинета, собственной столовой, современного технологического оборудования в столовой, современного зала для приема пищи, спортзала и спортивных площадок; пожарной сигнализации, системы видеонаблюдения, кнопки тревожной сигнализации и охраны).

В общеобразовательных организациях высокий процент удовлетворенности респондентов отмечается по показателям: «Условия для индивидуальной работы с обучающимися» (84,10%), «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся» (83,40%).

Наибольшая удовлетворенность отмечена в МБОУ многопрофильном лицее, МБДОУ детском саду № 3 и МБУ ДО ДШИ (см. Приложение б).

Показатель, характеризующий состояние материально-технической и информационной оснащенности образовательного процесса находится на среднем уровне, т.е. образовательный процесс ведется, в основном, с использованием бумажных средств обучения, электронные средства обучения присутствуют частично, нет прямого доступа к интернет-технологиям.

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности позволили выявить и наиболее проблемные вопросы функционирования и развития муниципальных образовательных организаций.

Так, данные по показателю «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» по всем типам муниципальных образовательных организаций ниже в сравнении с другими показателями оцениваемого критерия: специальное оснащение рабочих мест для обучения или отсутствует или в удовлетворительном состоянии, нет мест для подъезда и др.

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.

В целом, муниципальным образовательным организациям следует продолжать проводить работу, направленную на увеличение доли

удовлетворенности участников образовательного процесса комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность по таким направлениям как:

- обеспечение в соответствии с современными требованиями материально-технической базы и информационное обеспечение образовательных организаций. Поэтому в образовательных организациях необходимо продолжить работу по оборудованию учебных помещений, оснащению библиотеки, модернизации компьютерного и периферийного оборудования;

- расширение спектра дополнительных образовательных программ и увеличение охвата обучающихся программами дополнительного образования;

- обеспечение возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательных организациях. По результатам НОК ОД подобная возможность создана в среднем на 69,33%. Не в полной мере высокие значения данного показателя связаны, в том числе, с недостаточным количеством квалифицированных кадров и др.;

- создание условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов, т.е. формирования безбарьерной среды для детей-инвалидов, позволяющей обеспечить полноценную интеграцию детей-инвалидов в образовательный процесс (установление наружного пандуса с поручнями разной высоты перил, оборудование туалетной комнаты для инвалидов в соответствии с требованиями, расширение дверных проемов входной группы дверей, осуществление поставок специального учебного, реабилитационного и компьютерного оборудования для организации коррекционной работы и обучения инвалидов по слуху, зрению, с нарушениями опорно-двигательного аппарата). Очевидно, что не во всех образовательных организациях обучаются дети с ОВЗ или инвалидностью, однако развитие инклюзивного образования предполагает создание соответствующих условий в максимально широком круге образовательных организаций.

Третий критерий **«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»** состоял из двух показателей:

3.1. «Доброжелательность и вежливость работников»;

3.2. «Компетентность работников».

Удовлетворенность участников образовательного процесса по третьему критерию является высокой и составляет 95,98%: ОО - 94,00%; ДОО - 96,35%; ОДО - 97,60% (см. Таблицу 5, Рисунок 5).

**Удовлетворенность участников образовательного процесса
доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников
муниципальных образовательных организаций, в %**

№ п/п	Показатель	% удовлетворенности			
		Среднее значение	ОО	ДОО	ОДО
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников	96,03	94,00	96,60	97,50
3.2.	Компетентность работников	95,93	94,00	96,10	97,70
Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»		95,98	94,00	96,35	97,60

**Доброжелательность, вежливость, компетентность
работников**

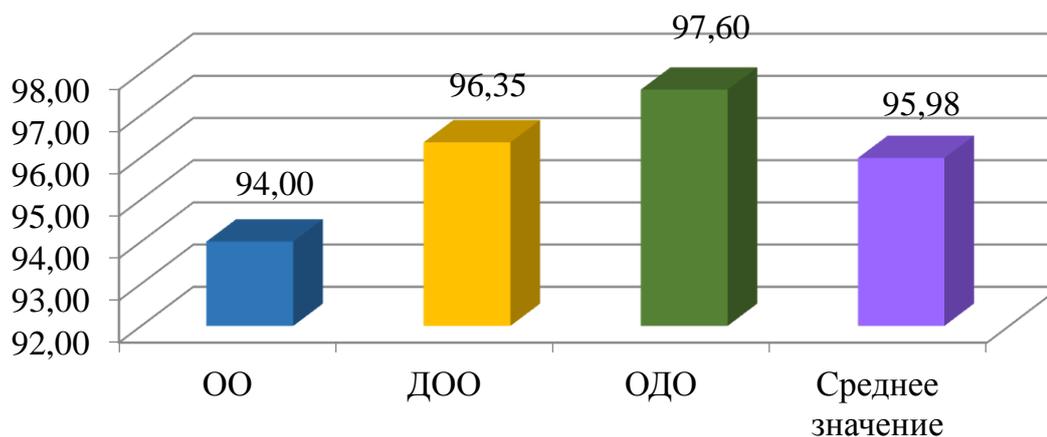


Рисунок 5. Удовлетворенность участников образовательного процесса доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников муниципальных образовательных организациях, в %

Результаты НОК ОД в целом свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации (среднее значение - 95,98%).

Большинство опрошенных родителей (законных представителей) отмечают преобладание в образовательных организациях благоприятного психологического климата и положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций.

Наибольшая удовлетворенность отмечена в МКОУ ВСОШ, МБДОУ детском саду №23 и МБУ ДО ДМШ им. Г.И. Бабко (см. Приложение б).

Таким образом, результаты НОК ОД показали, что большинство родителей (законных представителей) удовлетворены компетентностью работников муниципальных образовательных организаций.

Четвертый критерий «**Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации**» состоял из трех показателей:

4.1. «Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации»;

4.2. «Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг»;

4.3. «Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

Удовлетворенность участников образовательного процесса по четвертому критерию составляет 94,08%: ОО – 92,03%; ДОО - 93,43%; ОДО - 96,77% (см. Таблицу 6, Рисунок 6).

Таблица 6

Удовлетворенность участников образовательного процесса качеством образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, в %

№ п/п	Показатель	% удовлетворенности			
		Среднее значение	ОО	ДОО	ОДО
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	91,87	90,50	89,90	95,20
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	95,30	93,10	95,30	97,50
4.3.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	95,07	92,50	95,10	97,60
Итого по критерию «Качество образовательной деятельности»		94,08	92,03	93,43	96,77

Качество образовательной деятельности

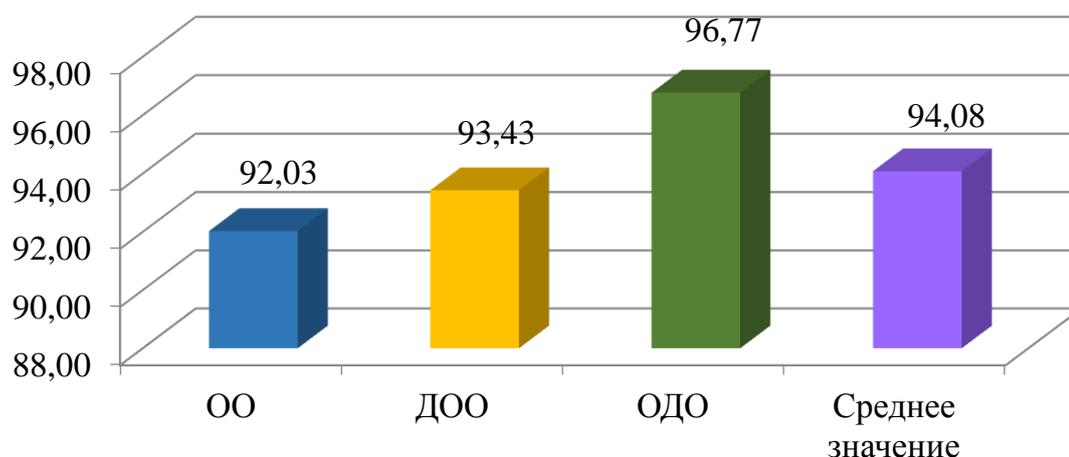


Рисунок 6. Удовлетворенность участников образовательного процесса качеством образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, в %

Результаты НОК ОД в целом свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности (среднее значение – 94,08%). 91,87% респондентов удовлетворены материально-техническим обеспечением образовательной организаций. 95,30% получателей образовательных услуг удовлетворено качеством образовательной деятельности.

В среднем, 95,07% респондентов готовы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам или знакомым.

Наибольшая удовлетворенность отмечена в МКОУ ВСОШ, МБДОУ детском саду № 23 и МБУ ДО ДМШ им. Г.И. Бабко (см. Приложение 6).

При этом следует отметить расхождение между оценками образовательной среды и уровнем удовлетворенности получателей образовательных услуг материально-технической базой. Так, удовлетворенность участников образовательного процесса по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», показателю 2.1. «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» составляет 57,70%, в то же время удовлетворение материально-техническим обеспечением организации (показатель 4.1.) составляет 91,87%.

Рекомендуется представить получателям образовательных услуг материально-технические условия и результаты их использования (размещение подробной информации в подразделе «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса») в доступной для потребителей форме.

В Приложении 1 представлена удовлетворенность участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области. Также в Приложениях 2-4 отражен

рейтинг деятельности образовательных организаций муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области по типам образовательных организаций, по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году. В Приложениях 5-6 показаны образовательные организации, набравшие максимальное и минимальное количество баллов (по показателям и критериям) по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году.

Заключение

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности свидетельствуют о том, что удовлетворенность участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг муниципальных образовательных организаций в среднем составляет 84,43 %: ОО – 85,05 %; ДОО – 83,73 %; ОДО – 84,52 %.

Максимальный балл по независимой оценке качества образования составлял 160. Ни одна муниципальная образовательная организация не набрала менее 60% от максимально возможного количества баллов. Минимальный рейтинговый балл среди образовательных организаций составил – 110,03 (68,77 % от максимально возможных 160 баллов), из них

- у общеобразовательных организаций - 110,09 (68,81 %),
- у дошкольных образовательных организаций – 110,03 (68,77 %),
- у учреждений дополнительного образования – 122,16 (76,35 %).

Общее количество муниципальных образовательных организаций, принявших участие в независимой оценке качества образовательной деятельности, составляет 40 организаций:

- 11 общеобразовательных организаций;
- 23 дошкольных образовательных организаций;
- 6 организаций дополнительного образования.

Общее количество респондентов, принявших участие в независимой оценке областных государственных образовательных организаций, составило 9125 человек.

Максимальный процент удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг муниципальных образовательных организаций отмечен по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций».

В целом официальные сайты муниципальных образовательных организаций соответствуют требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации», а также Приказом 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 нем информации».

В целях улучшения взаимодействия с получателями образовательных услуг муниципальным образовательным организациям рекомендуется

доработать официальные сайты разделами обратной связи с получателями образовательных услуг, предусматривающими возможность взаимодействия с образовательной организацией, в том числе и с помощью электронных сервисов, а также наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Кроме того, отмечается низкая доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

Основой комфортности образовательной деятельности является возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся.

Комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:

- обеспечить оснащение материально-технической базы и информационного обеспечения образовательных организаций в соответствии с современными требованиями;

- обеспечить возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательных организациях;

- создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Таким образом, по результатам работы в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности обеспечена открытость процедур независимой оценки качества образовательной деятельности, а также информированность участников образовательного процесса о качестве работы муниципальных образовательных организаций, получены количественные и качественные результаты степени соответствия предоставляемых получателям образовательных услуг.

**Удовлетворенность участников образовательного процесса
качеством предоставляемых образовательных услуг муниципальных образовательных организаций
муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области**

№ п/п	Типы образовательных организаций	% удовлетворенности по критериям			
		Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций
1.	ОО	80,60	73,56	94,00	92,03
2.	ДОО	80,95	64,17	96,35	93,43
3.	ОДО	83,80	59,89	97,60	96,77
Итого:		81,78	65,87	95,98	94,08
Среднее значение:		84,43			

**Рейтинг деятельности общеобразовательных организаций
муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области,
по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году**

№	Наименование образовательной организации	Итого баллов по критерию 1 (max - 40)	Итого баллов по критерию 2 (max - 70)	Итого баллов по критерию 3 (max - 20)	Итого баллов по критерию 4 (max - 30)	Итого баллов (max-160)	Место в рейтинге
1.	МБОУ многопрофильный лицей	34,68	61,85	19,77	29,68	145,98	1
2.	МБОУ «Лицей»	34,04	58,95	19,45	29,19	141,63	2
3.	МКОУ СОШ с УИОП №10	37,08	53,80	19,31	28,62	138,81	3
4.	МБОУ гимназия №2	33,63	54,69	18,86	27,74	134,92	4
5.	МКОУ «Центр образования им.А.Некрасова»	32,37	56,19	18,98	26,49	134,03	5
6.	МКОУ СОШ с УИОП №7	33,51	51,09	19,39	28,82	132,81	6
7.	МКОУ ВСОШ	34,12	44,57	19,88	29,72	128,29	7
8.	МКОУ СОШ №6	29,13	53,32	16,67	24,05	123,17	8
9.	МКОУ СОШ №5	25,81	51,69	17,84	26,73	122,07	9
10.	МКОУ СОШ с УИОП №4	30,85	47,78	17,08	23,91	119,62	10
11.	МКОУ ООШ мкр Каринторф	29,40	32,35	19,57	28,77	110,09	11

**Рейтинг деятельности дошкольных образовательных организаций
муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области,
по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году**

№	Наименование образовательной организации	Итого баллов по критерию 1 (max - 40)	Итого баллов по критерию 2 (max - 70)	Итого баллов по критерию 3 (max - 20)	Итого баллов по критерию 4 (max - 30)	Итого баллов (max-160)	Место в рейтинге
1.	МАДОУ детский сад «Надежда»	34,58	51,11	19,88	29,79	135,36	1
2.	МБДОУ детский сад №17	32,65	53,92	19,44	28,98	134,99	2
3.	МБДОУ детский сад № 3	33,35	54,34	19,51	27,20	134,40	3
4.	МБДОУ детский сад № 4	34,45	50,80	19,69	28,76	133,70	4
5.	МБДОУ детский сад №19	33,44	50,57	19,79	29,46	133,26	5
6.	МБДОУ детский сад №11	33,52	50,13	19,44	28,06	131,15	6
7.	МБДОУ детский сад №20	31,90	50,21	19,57	28,73	130,41	7
8.	МБДОУ детский сад №9	34,53	47,70	19,45	28,40	130,08	8
9.	МБДОУ детский сад №23	36,37	42,13	19,96	29,92	128,38	9
10.	МБДОУ детский сад №8	34,18	44,62	19,60	29,20	127,60	10
11.	МБДОУ детский сад №1	34,00	44,09	19,54	28,68	126,31	11
12.	МБДОУ детский сад № 26	33,45	43,26	19,83	29,37	125,91	12
13.	МБДОУ детский сад № 6	29,58	49,60	18,57	27,91	125,66	13
14.	МБДОУ детский сад № 2	33,58	44,15	19,06	28,59	125,38	14
15.	МБДОУ детский сад №7	27,94	46,77	19,77	28,65	123,13	15
16.	МБДОУ детский сад №13	28,35	45,00	18,24	27,01	118,60	16
17.	МБДОУ детский сад № 5	34,76	36,23	19,24	27,48	117,71	17
18.	МБДОУ детский сад №10	30,13	38,89	19,09	28,24	116,35	18
19.	МБДОУ детский сад №24	32,65	36,86	19,12	27,13	115,76	19
20.	МБДОУ детский сад №22	32,93	36,49	18,75	26,04	114,21	20
21.	МБДОУ детский сад №18	30,86	35,64	19,06	28,17	113,73	21
22.	МБДОУ детский сад №15	29,32	42,43	18,34	23,37	113,46	22
23.	МБДОУ детский сад №14	28,25	38,12	18,10	25,56	110,03	23

**Рейтинг деятельности организаций дополнительного образования
муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области,
по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году**

№	Наименование образовательной организации	Итого баллов по критерию 1 (max - 40)	Итого баллов по критерию 2 (max - 70)	Итого баллов по критерию 3 (max - 20)	Итого баллов по критерию 4 (max - 30)	Итого баллов (max-160)	Место в рейтинге
1.	МБУ ДО ДМШ им. Г.И. Бабко	34,61	44,40	19,87	29,56	128,44	1
2.	МБУ ДО ДШИ	31,27	47,08	19,46	28,59	126,40	2
3.	МБУ ДО ЦДТ «Радуга»	33,06	40,38	19,72	29,33	122,49	3
4.	МБУ ДО СЮТур	34,05	39,52	19,51	29,18	122,26	4
5.	МКУ ДО «МРЦ»	33,77	41,21	19,01	28,18	122,17	5
6.	МБУ ДО ДХШ им. Л.Т. Брылина	34,33	38,91	19,55	29,34	122,16	6

**Максимальное и минимальное количество баллов (по показателям), набранных образовательными организациями
муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области,
по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году**

Критерии	ОО		ДОО		ОДО	
	Максимальное кол-во баллов	Минимальное кол-во баллов	Максимальное кол-во баллов	Минимальное кол-во баллов	Максимальное кол-во баллов	Минимальное кол-во баллов
1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте:						
1.1 «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ СОШ №5	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад № 13	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МБУ ДО ЦДТ "Радуга"
1.2 «Наличие сведений о педагогических работниках организации»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ СОШ №5	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад № 18	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МБУ ДО ЦДТ "Радуга"
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»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ СОШ №6	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №7	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МБУ ДО ДШИ
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»	МКОУ СОШ с УИОП №10	МКОУ СОШ с УИОП №4	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №7	МБУ ДО ЦДТ "Радуга"	МБУ ДО ДШИ
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:						
2.1.«Материально-техническое и информационное обеспечение организации»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ СОШ №5	МБДОУ детский сад № 17	МБДОУ детский сад № 22	МКУ ДО «МРЦ»	МБУ ДО ДШИ
2.2. «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ ООШ мкр. Каринторф	МАДОУ детский сад «Надежда»	МБДОУ детский сад № 22	МБУ ДО СЮТур	МКУ ДО «МРЦ»

2.3. «Условия для индивидуальной работы с обучающимися»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ ООШ мкр. Каринторф	МБДОУ детский сад № 3	МБДОУ детский сад № 24	МКУ ДО «МРЦ»	МБУ ДО ЦДТ "Радуга"
2.4. «Наличие дополнительных образовательных программ»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ ООШ мкр. Каринторф	МБДОУ детский сад №20	МБДОУ детский сад № 5	МКУ ДО «МРЦ»	МБОУ ДО ДХШ им.Л.Т. Брылина
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»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ ООШ мкр. Каринторф	МБДОУ детский сад № 6	МБДОУ детский сад № 18	МБУ ДО ДШИ	МБУ ДО СЮТур
2.6. «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся»	МКОУ СОШ №5	МКОУ ООШ мкр. Каринторф	МБДОУ детский сад № 17	МБДОУ детский сад №14	МБУ ДО ДШИ	МБУ ДО ЦДТ "Радуга"
2.7. «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»	МКОУ СОШ №5	МКОУ СОШ с УИОП №10	МБДОУ детский сад № 6	МБДОУ детский сад № 5	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МКУ ДО «МРЦ»
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников:						
3.1. «Доброжелательность и вежливость работников»	МКОУ ВСОШ	МКОУ СОШ №6	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад № 13	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МКУ ДО «МРЦ»
3.2. «Компетентность работников»	МКОУ ВСОШ	МКОУ СОШ №6	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №15	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МКУ ДО «МРЦ»
4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций:						
4.1. «Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации»	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ СОШ №6	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №15	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МБУ ДО ДШИ
4.2. «Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг»	МКОУ ВСОШ	МКОУ СОШ с УИОП №4	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №15	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МКУ ДО «МРЦ»
4.3. «Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым»	МКОУ ВСОШ	МКОУ СОШ с УИОП №4	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №15	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МКУ ДО «МРЦ»

Максимальное и минимальное количество баллов (по 4 критериям), набранных образовательными организациями муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году

Критерии	ОО		ДОО		ОДО	
	Максимальное кол-во баллов	Минимальное кол-во баллов	Максимальное кол-во баллов	Минимальное кол-во баллов	Максимальное кол-во баллов	Минимальное кол-во баллов
1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте	МКОУ СОШ с УИОП №10	МКОУ СОШ №5	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №7	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МБУ ДО ДШИ
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	МБОУ многопрофильный лицей	МКОУ ООШ мкр. Каринторф	МБДОУ детский сад № 3	МБДОУ детский сад № 18	МБУ ДО ДШИ	МБУ ДО ДХШ им.Л.Т. Брылина
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	МКОУ ВСОШ	МКОУ СОШ №6	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №14	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МКУ ДО «МРЦ»
4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций	МКОУ ВСОШ	МКОУ СОШ с УИОП №4	МБДОУ детский сад № 23	МБДОУ детский сад №15	МБУ ДО ДМШ им.Г.И.Бабко	МКУ ДО «МРЦ»