

**Аналитическая информация для образовательной организации  
по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности  
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования  
«Новоенисейская детская художественная школа г. Лесосибирска», Красноярского края**

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательной деятельности (НОК) на территории города Лесосибирск Красноярского края проводилась в связи и в соответствии с требованиями и рекомендациями федерального законодательства России в сфере общего и дошкольного образования. Независимой организацией-исполнителем (Оператором) работ по сбору и обобщению информации в интересах НОК муниципальных образовательных организаций города Лесосибирск выступила Автономная некоммерческая организация (АНО) «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие».

Нормативно-правовой базой для организации проведения НОК являлись законодательные акты, нормативно-правовые положения и инструктивно-методические материалы федерального уровня, согласно следующему перечню:

В соответствии с: - Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. N 662 "Об осуществлении мониторинга системы образования";

- Приказом Минобрнауки России от 10.12.2013 N 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию";

- Проект Приказа Министерства образования и науки РФ "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность" (подготовлен Минобрнауки России 30.03.2018);

- постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- закон РФ от от 5 декабря 2017 г № 392-ФЗ г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

В соответствии с муниципальным контрактом Оператор НОК выполнил следующие виды работ:

- разработка методики сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОК образовательных организаций в соответствии с определенными критериями и показателями, особенностями условий оказания услуг осуществляемой образовательной деятельности организаций (определенных Общественным советом (ОС) при отделе культуры администрации города Лесосибирск для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг);
- осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями;
- представление информации о результатах мониторинга качества условий образовательной деятельности организаций для проведения НОК организаций и проекта итоговых аналитических материалов в ОС.

Начальным этапом проведения НОК была разработка методологии и методики сбора, обработки и анализа информации в рамках исследовательско-аналитических процедур НОКОД. Оператором был рассмотрен и проанализирован объёмный перечень регламентирующих и рекомендательных материалов, касающихся вопросов проведения НОК в Российской Федерации, а также был изучен опыт проведения НОК разными организациями на территории различных регионов России. На основе полученной информации Оператором была разработана собственная содержательно-процессуальная модель организации и проведения НОК для организации НОК в городе Лесосибирск. Разработанная Оператором содержательно-процессуальная модель (СПМ) НОК ориентирована на интересы целевой аудитории образовательных процессов (детской и родительской).

Для реализации действий по СПМ НОК Оператором были разработаны собственные исследовательско-аналитические формы и материалы (расчетные алгоритмы, оценочно-аналитические матрицы, критерии и показатели оценивания, и оценочно-измерительные шкалы, исследовательские регламенты, опросные анкеты, учётно-контрольные формы (чек-листы) и др., спроектированы принципы, форматы, механизмы и процедуры целевых взаимодействий (коммуникаций) представителей исследовательско-аналитической группы Оператора с представителями образовательных организаций и участниками образовательных процессов (обучающимися и их родителями (законными представителями) для сбора исследовательских данных.

Дальнейшими этапами работы по проведению НОК был сбор исследовательских данных различных видов и их техническая обработка, перевод первичных, необработанных статистических данных в аналитический формат. В результате этих действий был собран, обработан, подготовлен для анализа и проанализирован весь запланированный массив информационных данных. На основе проведенного исследовательского анализа Оператором сформирована интегральная (обобщённая) и фокусная (в проекциях отдельных организаций) оценочно-аналитическая картина, которая может характеризовать имеющийся в настоящее время уровень качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций города Лесосибирск, где проводилась НОК.

Общее количество образовательных организаций города Лесосибирск – объектов исследования и оценки, где проводилась НОК в 2019 г. – 5 учреждений дополнительного образования детей.

Допускаемые сокращения:

|                      |  |
|----------------------|--|
| НОК                  | - независимая оценка качества условий оказания образовательной деятельности  |
| УО                   | - отдел культуры администрации города Лесосибирска   |
| ОС                   | - общественный совет, инициатор проведения НОК   |
| Организации (или ОО) | - муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования города Лесосибирска Красноярского края, в отношении которых осуществляется независимая оценка качества образовательной деятельности |
| МБУДО                | - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования   |
| АОУДО                | - анкета обучающегося в УДО  |
| АРУДО                | - анкета родителей обучающихся в УДО   |
| АРУДОИ               | - анкета родителей обучающихся в УДО с инвалидностью   |
| ЧЛН                  | - чек лист «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»   |
| ЧЛС                  | - чек лист анализа официальных сайтов ОО   |
| ТД                   | - телефонный звонок  |
| ЭП                   | - информация, полученная через обращение в образовательную организацию по электронной почте  |
| ЭС                   | - сервис на официальном сайте для обратной связи   |

|   |   |
|---|---|
| Заказчик сбора информации в целях НОК (независимая оценка качества условий оказания услуг образовательной деятельности) | Отдел культуры администрации города Лесосибирска Красноярского края   |
| Организация оператор  | Автономная некоммерческая организации «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие» |
| Сроки проведения НОК  | Сентябрь - декабрь 2019 года  |
| Контракт  | №18 от 01 октября   |

# Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК

## ЧЛНУДО

### «Наблюдение за качеством условий осуществления образовательной деятельности»

#### Экспертный чек-лист

|   |    |
|---|----|
| Фамилия Имя Отчество экспертов<br>(представители родительской общественности) | 1. |
|   | 2. |
|   | 3. |
| Наименование образовательной организации<br>(далее ОО)                        |    |
| Сроки сбора информации  |    |

Заполняя чек лист при посещении организации необходимо обвести один из вариантов ответа «да», «нет» или «частично» для каждого пункта. При необходимости, можно оставить комментарии после таблицы.

| №           | Показатель  | Оценка |     |          |
|-------------|---|--------|-----|----------|
| 1           | 2   | 3      |     |          |
| <b>1.1.</b> | <b>Наличие в здании доступной, важной для родителей, информации (стенды, экраны и т.д.)</b>   |        |     |          |
| 1.1.1.      | Наличие информации о режиме работы учреждения (в здании, рядом с входом)  | да     | нет | нет      |
| 1.1.2.      | Наличие информации психолога в помощь родителям (законным представителям) обучающихся   | да     | нет | частично |
| 1.1.3.      | Наличие информации о жизни объединений, клубов и т.д. (информация имеется о каждом объединении, клубе)  | да     | нет | частично |
| 1.1.4.      | Наличие официальной информации (администрация ОО, контакты, учредительные документы)  | да     | нет | частично |
| 1.1.5.      | Наличие доступной книги для предложений и замечаний (находится на видном месте в свободном доступе)   | да     | нет | частично |
| <b>2.1</b>  | <b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг</b>  |        |     |          |
| 2.1.1       | В наличии комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью для родителей (законных представителей) обучающихся          | да     | нет | нет      |
| 2.1.2       | В учреждении имеется абсолютно понятная навигация (таблички, указывающие месторасположение кабинета директора, лестниц, залов, путей эвакуации) | да     | нет | частично |
| 2.1.3       | Для всех обучающихся доступна бесплатно питьевая вода   | да     | нет | частично |

|        |   |    |     |          |
|--------|---|----|-----|----------|
| 2.1.4  | Имеются санитарно-гигиенические помещения. В помещениях имеется мыло, вода, туалетная бумага, полотенце (электросушилки)                                      | да | нет | частично |
| 2.2    | <b><i>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся</i></b>  |    |     |          |
| 2.2.1  | На стендах имеется информация о конкурсах, выставках и т.д., в которых могут принять участие обучающиеся учреждения   | да | нет | частично |
| 2.2.2  | На стендах имеется информация об участии обучающихся учреждения в соревнованиях, конкурсах, выставках и т.д. на муниципальном и выше уровне                   | да | нет | частично |
| 3.1.   | <b><i>Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</i></b>                           |    |     |          |
| 3.1.1. | Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами   | да | нет | частично |
| 3.1.2. | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов   | да |     | нет      |
| 3.1.3. | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  | да | нет | частично |
| 3.1.4. | Наличие сменных кресел-колясок  | да |     | нет      |
| 3.1.5. | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  | да |     | нет      |
| 3.2.   | <b><i>Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая</i></b> |    |     |          |
| 3.2.1. | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации   | да | нет | частично |
| 3.2.2. | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля                                | да | нет | частично |

## Анкета обучающегося в учреждении дополнительного образования

|  |  |
|--|--|
| А: Сколько лет Вы посещаете данное учреждение? |  |
|--|--|

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями (необходимо отметить один вариант ответа в каждой строке):

| № | Утверждения   | Полностью согласен | Скорее согласен | Скорее НЕ согласен | Полностью НЕ согласен | Затрудняюсь с ответом |
|---|---|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | Я пользуюсь информацией, размещенной на сайте учреждения  | А                  | Б               | В                  | Г                     | Д                     |
| 2 | На информационных стендах в учреждении НЕ всегда размещается актуальная и полезная для меня информация  | А                  | Б               | В                  | Г                     | Д                     |
| 3 | В учреждении созданы условия для комфортного отдыха на переменах, есть нужная для этого мебель (диваны, кресла, скамейки и т.д.) в коридорах, рекреациях. | А                  | Б               | В                  | Г                     | Д                     |
| 4 | В учреждении имеются указатели, таблички для понятной навигации (кабинет директора, лестницы, пути эвакуации и т.д.)                                      | А                  | Б               | В                  | Г                     | Д                     |
| 5 | В любое время нахождения в учреждении у меня всегда есть бесплатный доступ к качественной питьевой воде   | А                  | Б               | В                  | Г                     | Д                     |
| 6 | В туалетных комнатах НЕ всегда есть мыло, туалетная бумага  | А                  | Б               | В                  | Г                     | Д                     |
| 7 | Туалетные комнаты оснащены работающими сушилками для рук (или есть всегда полотенце)  | А                  | Б               | В                  | Г                     | Д                     |
| 8 | В туалетных комнатах всегда исправны краны. Есть всегда вода, чтобы помыть руки,  | А                  | Б               | В                  | Г                     | Д                     |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | умыться.   |   |   |   |   |   |
| 9  | Во всех помещениях учреждения всегда тепло, светло и чисто   | А | Б | В | Г | Д |
| 10 | В учреждении есть условия для проявления моих творческих (или интеллектуальных, спортивных) способностей | А | Б | В | Г | Д |
| 11 | Посещение учреждения позволит мне в будущем стать профессионалом своего дела                             | А | Б | В | Г | Д |
| 12 | В учреждении я НЕ чувствую себя в безопасности   | А | Б | В | Г | Д |
| 13 | В учреждении организованы необходимые условия для качественного питания                                  | А | Б | В | Г | Д |
| 14 | В учреждении моему психическому и физическому здоровью ничего не угрожает                                | А | Б | В | Г | Д |
| 15 | В учреждении всегда есть возможность получить медицинскую помощь   | А | Б | В | Г | Д |
| 16 | Мне нравится, как выглядит учреждение  | А | Б | В | Г | Д |
| 17 | Я НЕ считаю учреждение современным с точки зрения материально-технического оснащения                     | А | Б | В | Г | Д |
| 18 | Уборщицы, вахтеры, работники гардероба всегда доброжелательны и вежливы                                  | А | Б | В | Г | Д |
| 19 | В учреждении НЕ всегда педагоги относятся ко мне вежливо и доброжелательно                               | А | Б | В | Г | Д |
| 20 | Я удовлетворен своими взаимоотношениями с ребятами, посещающими вместе учреждение                        | А | Б | В | Г | Д |
| 21 | Я удовлетворен своими взаимоотношениями с педагогами   | А | Б | В | Г | Д |
| 22 | Я удовлетворен своими взаимоотношениями с директором учреждения и его заместителями                      | А | Б | В | Г | Д |

# АРУДО

## Анкета родителей в учреждении дополнительного образования.

Анкета заполняется в отношении старшего ребенка в Вашей семье, посещающего учреждение.

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
| А | Наименование учреждения, который посещает Ваш ребенок  |                        |
| Б | Сколько лет ребенку?   |                        |
| В | Который год ребенок посещает учреждение?   |                        |
| Г | Сколько детей в Вашей семье?   |                        |
| Д | Какое образование имеют родители в Вашей семье?<br>(поставьте соответствующие позиции относительно родителей в Вашей семье). Например, мама имеет высшее образование, а папа среднее специальное – отметки поставим в п.1 и в п. 3 | 1. Высшее              |
|   |  | 2. Неоконченное высшее |
|   |  | 3. Среднее специальное |
|   |  | 4. Среднее             |
|   |  | 5. Общее               |

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями (необходимо отметить один вариант ответа в каждой строке):

| № | Утверждения  | Полностью согласен | Скорее согласен | Скорее НЕ согласен | Полностью НЕ согласен | Затрудняюсь с ответом |
|---|--|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | На информационных стендах в помещениях учреждения всегда представлена актуальная и полезная для родителей (законных представителей обучающихся) информация |                    |                 |                    |                       |                       |
| 2 | Необходимая для родителей (законных представителей обучающихся) информация о деятельности учреждения представлена на её официальном сайте                  |                    |                 |                    |                       |                       |
| 3 | В учреждении НЕ достаточно комфортных зон отдыха, ожидания для обучающихся и их родителей (законных представителей), обеспеченных необходимой мебелью      |                    |                 |                    |                       |                       |



|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 4  | В учреждении имеется абсолютно понятная навигация (таблички, указывающие месторасположение кабинета директора, лестниц, залов, путей эвакуации т.д.)                    |  |  |  |  |  |
| 5  | Обучающиеся НЕ обеспечены свободным и бесплатным доступом к качественной питьевой воде в любое время пребывания в учреждении.   |  |  |  |  |  |
| 6  | В учреждении имеются всегда доступные и чистые санитарно-гигиенические помещения со всем необходимым (наличие мыла, воды, туалетной бумаги, полотенца (электросушилки)) |  |  |  |  |  |
| 7  | Помещения учреждения всегда чистые, не требуют косметического ремонта   |  |  |  |  |  |
| 8  | Я НЕдоволен уровнем материально-технической обеспеченности (состояние здания в целом, наличие современного оборудования и т.д.) учреждения                              |  |  |  |  |  |
| 9  | В учреждении есть необходимые условия для дополнительного образования детей с учетом их интересов   |  |  |  |  |  |
| 10 | Мой ребенок с удовольствием участвует в мероприятиях, которые организуются учреждением  |  |  |  |  |  |
| 11 | В учреждении созданы условия для того, чтобы ребенок представлял результаты, достижения своей деятельности на муниципальном и выше уровнях.                             |  |  |  |  |  |
| 12 | Я НЕ удовлетворен в целом комфортностью условий осуществления образовательной деятельности  |  |  |  |  |  |
| 13 | Технический персонал, работники, встречающие при ходе в здание, всегда доброжелательны и вежливы  |  |  |  |  |  |
| 14 | Педагогические работники НЕ всегда доброжелательны и вежливы  |  |  |  |  |  |
| 15 | Представители администрации организации (директор, заместители, бухгалтер) всегда доброжелательны и вежливы   |  |  |  |  |  |
| 16 | При телефонном обращении (либо через  |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | электронную почту, электронные сервисы на сайте учреждения) работники организации всегда доброжелательны и вежливы              |  |  |  |  |  |
| 17 | Я готов рекомендовать учреждение своим близким родственникам, друзьям   |  |  |  |  |  |
| 18 | График работы учреждения меня полностью удовлетворяет   |  |  |  |  |  |
| 19 | Меня полностью устраивает график проведения мероприятий, собраний с участием родителей (законных представителей)                |  |  |  |  |  |
| 20 | В учреждении созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся   |  |  |  |  |  |
| 21 | В учреждении есть условия для качественного питания обучающихся   |  |  |  |  |  |
| 22 | В учреждении отсутствуют необходимые условия для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся |  |  |  |  |  |
| 23 | Психологическое состояние моего ребенка после пребывания в учреждении вызывает тревогу  |  |  |  |  |  |
| 24 | Посещение моим ребенком учреждения поможет ему определиться со своим профессиональным будущим.                                  |  |  |  |  |  |
| 25 | Я не считаю, что в учреждении формируются необходимые в жизни качества для моего ребенка  |  |  |  |  |  |

# АРВИ

## Уважаемые родители (законные представители)!

Поделитесь, пожалуйста, своим мнением об образовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок. Полученная информация позволит сделать работу данной организации лучше.

Заранее благодарны за Ваши искренние ответы.

Если в семье не один «особенный» ребенок, то анкета заполняется в отношении старшего по возрасту.

|   |                              |                     |  |
|---|------------------------------|---------------------|--|
| А | Сколько лет Вашему ребенку?  |                     |  |
| Б | Какое образование Вы имеете? | Высшее              |  |
|   |                              | Неполное высшее     |  |
|   |                              | Среднее специальное |  |
|   |                              | Среднее             |  |

При ответах выбирайте варианты, наиболее близко отражающие вашу позицию.

| № | Вопросы  | Выберите один из вариантов ответа |                        |     |                       |
|---|--|-----------------------------------|------------------------|-----|-----------------------|
|   |  | Да                                | Скорее «да», чем «нет» | Нет | Затрудняюсь с ответом |
| 1 | Обеспечена ли возможности для <b>маломобильных групп населения</b> посадка в транспортное средство и высадки из него перед входом в школу, в том числе с использованием кресла-коляски?  |                                   |                        |     |                       |
| 2 | Организация оснащена специальными устройствами для доступа <b>маломобильных групп населения</b> (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п)? |                                   |                        |     |                       |
| 3 | Организация оснащена санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для <b>маломобильных групп населения</b> (пристенные опорные поручни, тактильные обозначения санузла пиктограмма или табличка по Брайлю)?    |                                   |                        |     |                       |
| 4 | Есть ли в наличии сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по   |                                   |                        |     |                       |

|   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
|   | учреждению для <b>маломобильных групп населения</b> ?   |  |  |  |  |
| 5 | Имеется ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа <b>маломобильных групп населения</b> к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуг звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)? |  |  |  |  |
| 6 | В целом Вы удовлетворены доступностью образовательных услуг для вашего ребенка в данной образовательной организации?  |  |  |  |  |

#### **Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.**

Исследование и аналитическая оценка проводилось с использованием исследовательско-аналитических форм, включающих большой набор разных оценочно-аналитических характеристик-параметров, из которых формировалась аналитическая база данных. В структуре данных аналитического массива выделены три уровня аналитического представления оценочной информации: базовый уровень, основной уровень и интегральный уровень.

Структурной единицей информации базового аналитического уровня определена аналитическая единица – Базовый аналитический фактор (БАФ). БАФ – самая мелкая аналитическая учётная единица, оценочная информационно-аналитическая позиция, включаемая в аналитический массив (базу) исследовательских данных. Число БАФов определяет количество разных структурных информационных позиций для анализа. Каждый БАФ – автономная аналитическая единица, для которой разработан индивидуальный измерительно-оценочный и учётно-статистический алгоритм.

Структурной единицей основного аналитического уровня является аналитический параметр, именуемый словом «показатель». Показатель состоит из БАФов. Показатель представляет из себя числовую (количественную) аналитическую характеристику, получаемую суммированием числовых значений входящих в показатель БАФов. Системный анализ по НОК строится главным образом на основе исследования значений разных показателей, поэтому показатель – единица основного аналитического уровня.

Единицей интегрального (обобщённого) аналитического уровня является аналитический параметр именуемый словом «критерий», представляющий из себя совокупную целевую количественную характеристику, получаемую путём суммирования численного (количественного) вклада нескольких взятых вместе показателей. Критерий (как правило) является главной сравнительно-сопоставительной аналитической единицей анализа и оценки деятельности разных организаций и используется для публичной презентации.

В данном исследовании все показатели разбиты на пять смысловых групп критериев. Каждый показатель является элементом, отнесённым к какому-то определённом критерию. В данной статистической аналитике каждый показатель принадлежит только одному критерию и на величины числовых значений других критериев никак не влияет.

Все БАФы имеют свой абсолютный численный (оценочный) вес – максимальный балл, который может быть получен по этому БАФу. Все оценочные веса БАФов определены инструктивно-методическим регламентом исследования, разработанным Оператором, их численные значения заданы однозначно.

Оценочный вес (максимальное числовое значение) показателей получается суммированием численных весов по всем БАФам, входящим в показатель. Оценочный вес критерия – сумма оценочных весов, включённых в него показателей.

Полный регламент, описывающий все виды и характеристики, используемых в исследовании БАФов, показателей, критериев и их оценочных весов, определен технологической формой «Алгоритм расчета баллов по итогам сбора и анализа информации» – методическо-инструктивным элементом разработанного Оператором исследовательско-аналитического инструментария. (Для общеобразовательных и дошкольных учреждений разработаны разные алгоритмы).

В структуре массива аналитических показателей, разработанной Оператором модели исследования и системы оценивания, присутствуют показатели разных типов и видов. Все показатели относятся к одному из трёх характеристических типов: 1) объективные, 2) субъективные и 3) комбинированные.

К объективным оценочным показателям, относятся показатели, характеризующие (измеряющие, фиксирующие) какие-то фактологические сведения (данные), не зависящие от мнений, позиций, отношений и т.п. людей (например, наличие или отсутствие пандуса и др. )

К субъективным относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов). В данных исследованиях таковыми субъектами являлись родители (законные представители) воспитанников детских садов и учащихся школ, а также сами школьники.

Третий тип показателей – комбинированные – является комбинацией (одновременным статистическим учётом и оцениванием) объективных и субъективных оценочных факторов.

В свою очередь, объективные и субъективные показатели в аналитике разделены на 2 вида:

- 1) Простые (однофакторные, одноэлементные) показатели – показатели, характеризующие какую-то одну однозначную на данный момент оценочную величину и состоящие из одного БАФа.
- 2) Составные (многофакторные, многоэлементные) показатели – когда количество оцениваемых факторов или количество источников информации по какой-то оцениваемой позиции больше одного (например, ответы на один и тот же (или подобный) смысловой вопрос одновременно представителей разных сегментов целевой аудитории (школьников среднего звена, старшего звена и родителей). Состоит из нескольких БАФов.

В разработанной Оператором аналитической модели исследования в рамках НОКОД введены два оценочно-аналитических постулата (экспертных допущения, не требующих проверки истинности – положений, принимаемых без доказательства) :

1. **Постулат о неудовлетворительном уровне качества деятельности образовательной организации.** Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень качества деятельности образовательной организации характеризуется численной величиной любого используемого для НОК оценочного критерия – не ниже уровня 0,4 (40%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного аналитического критерия. (Каждый критерий является составным оценочным параметром, состоящим из показателей и базовых аналитических факторов (БАФ)). Каждый критерий характеризует какой-то определённый целостно-совокупный, комплексный содержательно-целевой сегмент, деятельностный пласт в работе образовательной организации.

**Оценочный уровень ниже 0,4 от максимального по любому критерию считается неудовлетворительным.** При проведении НОК результат фактической оценки по каждому отдельному критерию должен быть не ниже сорокапроцентной величины от установленного для критерия максимума. Наличие у организации оценки ниже 0,4 установленной максимальной величины хотя бы по одному критерию может служить поводом и причиной для признания неудовлетворительной всей работы организации и деятельности её управленческого звена.

Постулат о «неудовлетворительном уровне» можно, но иногда не целесообразно применять к отдельным показателям и тем более базовым измерительным факторам.

2. **Постулат о высоком уровне качества деятельности образовательной организации.** Согласно этому постулату –считаемый высоким уровень качества деятельности образовательной организации характеризуется численной величиной каждого используемого для НОК оценочного критерия – выше 0,8 (80%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического критерия. Высоким уровнем эффективности (качества) деятельности образовательной организации признаётся уровень с оценкой её работы числовым оценочным значением – больше 0,8 максимальной оценочной величины критерия – одновременно по всем критериям. Наличие в оценочном массиве НОК суммарной оценки по любому из критериев ниже 0,8 от максимального уровня является фактором невозможности отнесения организации к числу организаций с высоким уровнем качества образовательной деятельности. Для собственной аналитики, текущего мониторинга деятельности организации постулат о «восьмидесятипроцентном уровне» можно применять к отдельным показателям и даже к БАФам как определённый целевой ориентир.

**Для практических оценочных целей и выводов о качестве деятельности образовательной организации уровень оценочных результатов по каждому из критериев в промежутке между 0,4 до 0,8 от максимально установленного (включая обе крайние границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.**

Исходя из двух постулатов («о неудовлетворительном уровне» и «о высоком уровне») проводится анализ исследовательского массива данных, интерпретация результатов, делаются содержательные смысловые выводы по результатам исследований и формулируются некоторые возможные рекомендации по изменению, оптимизации, повышению эффективности деятельности образовательной организации.

**Анализ оценочных уровней организации условий работы УДО по всем аналитическим позициям НОК без учета поправочных коэффициентов**

| Показатели  |                     | МБУДО<br>НДХШ | среднее     | < 0,4<br>max | > 0,8<br>max |     |
|---|---------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----|
| <b>1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>   |                     | max           |             |              |              |     |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации") | <u>ЧЛН УДО 1.1.</u> | 10            | 8           | 8,4          | 4            | 8   |
|   | <u>ЧЛС</u>          | 40            | 29          | 29,9         | 16           | 32  |
| Итого по показателю 1.1.  |                     | <b>50</b>     | <b>37</b>   | 38,3         | 20           | 40  |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  | <u>ЭП</u>           | 1             | 1           | 1,0          | 0,4          | 0,8 |
|   | <u>ЭС</u>           | 4             | 2           | 2,0          | 1,6          | 3,2 |
|   | <u>ГД</u>           | 10            | 10          | 10,0         | 4            | 8   |
| Итого по показателю 1.2.  |                     | <b>15</b>     | <b>13</b>   | 13,0         | 6            | 12  |
| 1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | <u>АРУДО 1, 2</u>   | 20            | 8,2         | 10,1         | 8            | 16  |
|   | <u>АОУДО 1,2</u>    | 20            | 14,3        | 16,3         | 8            | 16  |
| Итого по показателю 1.3.  |                     | <b>40</b>     | <b>22,5</b> | 26,4         | 16           | 32  |
| <b>Итого по критерию 1</b>  |                     | <b>105,0</b>  | <b>72,5</b> | 77,7         | 42           | 84  |
| <b>2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>  |                     |               |             |              |              |     |
| 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания),  | <u>ЧЛН УДО 2.1</u>  | 8             | 8           | 8,0          | 3,2          | 6,4 |
|   | <u>АРУДО 3-8</u>    | 60            | 22,0        | 38,0         | 24           | 48  |

|  |             |              |              |       |       |       |
|--|-------------|--------------|--------------|-------|-------|-------|
| оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации   | АОУДО 3-9   | 70           | 37,2         | 50,3  | 28    | 56    |
| Итого по показателю 2.1.   |             | <b>138,0</b> | <b>67,2</b>  | 96,2  | 55,2  | 110,4 |
| 2.2. 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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях  | ЧЛН УДО 2.2 | 4            | 4            | 4,0   | 1,6   | 3,2   |
|  | АРУДО 9-11  | 30           | 23,0         | 25,0  | 12    | 24    |
|  | АОУДО 10-11 | 20           | 14,8         | 15,0  | 8     | 16    |
| Итого по показателю 2.2.   |             | <b>54,0</b>  | <b>41,8</b>  | 44,0  | 21,6  | 43,2  |
| 2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | АРУДО 12    | 10           | 3,6          | 6,8   | 4     | 8     |
|  | АОУДО 12-17 | 60           | 28,1         | 35,1  | 24    | 48    |
| Итого по показателю 2.3.   |             | <b>70,0</b>  | <b>31,8</b>  | 41,9  | 28    | 56    |
| <b>Итого по критерию 2</b>   |             | <b>262,0</b> | <b>140,7</b> | 182,1 | 104,8 | 209,6 |
| <b>3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>   |             |              |              |       |       |       |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   | ЧЛН УДО 3.1 | 10           | 0            | -     | 4     | 8     |
|  | АРШИ 1-3    | 30           | 0,0          | 1,3   | 12    | 24    |
| Итого по показателю 3.1.   |             | <b>40</b>    | <b>0,0</b>   | 1,3   | 16    | 32    |
| 3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | ЧЛН УДО 3.2 | 4            | 0            | 0,4   | 1,6   | 3,2   |
|  | АРШИ 4-5    | 20           | 6,7          | 3,5   | 8     | 16    |



|  |              |             |                |      |      |      |
|--|--------------|-------------|----------------|------|------|------|
| Итого по показателю 3.2.   |              | 24          | 6,7            | 3,9  | 9,6  | 19,2 |
| 3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | АРШИ 6       | 10          | 5,0            | 4,2  | 4    | 8    |
| Итого по показателю 3.3.   |              | 10          | 5              | 4,2  | 4    | 8    |
| <b>Итого по критерию 3</b>   |              | <b>74</b>   | <b>11,6667</b> | 9,4  | 29,6 | 59,2 |
| <b>4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>   |              |             |                |      |      |      |
| 4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | АРУДО 13     | 10          | 8,2            | 8,8  | 4    | 8    |
|  | АОУДО 18     | 10          | 6,7            | 7,9  | 4    | 8    |
| Итого по показателю 4.1.   |              | 20          | 14,9           | 16,7 | 8    | 16   |
| 4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                      | АРУДО 14, 15 | 20          | 17,2           | 17,1 | 8    | 16   |
|  | АОУДО 19     | 10          | 7,5            | 7,3  | 4    | 8    |
| Итого по показателю 4.2.   |              | 30,0        | 24,7           | 24,4 | 12   | 24   |
| 4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | АРУДО 16     | 10          | 8,2            | 8,8  | 4    | 8    |
| Итого по показателю 4.3.   |              | 10,0        | 8,2            | 8,8  | 4    | 8    |
| <b>Итого по критерию 4</b>   |              | <b>60,0</b> | <b>47,8</b>    | 50,0 | 24   | 48   |
| <b>5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>  |              |             |                |      |      |      |
| 5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | АРУДО 17     | 10          | 9,1            | 9,5  | 4    | 8    |
| Итого по показателю 5.1.   |              | 10,0        | 9,1            | 9,5  | 4    | 8    |
| 5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | АРУДО 18,19  | 20          | 17,2           | 17,5 | 8    | 16   |
| Итого по показателю 5.2.   |              | 20,0        | 17,2           | 17,5 | 8    | 16   |
| 5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом  | АРУДО 20-25  | 60          | 32,0           | 33,9 | 24   | 48   |

|   |                   |              |              |      |       |       |
|---|-------------------|--------------|--------------|------|-------|-------|
| условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | АОУДО<br>20,21,22 | 30           | 21,2         | 24,0 | 12    | 24    |
| Итого по показателю 5.3.  |                   | <b>90</b>    | <b>53,2</b>  | 57,9 | 36    | 72    |
| <b>Итого по критерию 5</b>  |                   | <b>120,0</b> | <b>79,6</b>  | 84,9 | 48    | 96    |
| <b>ИТОГО</b>  |                   | <b>621,0</b> | <b>352,3</b> | 404  | 248,4 | 496,8 |

**Примечание:**

- «субъективные» базовые аналитические факторы (БАФ) и показатели, их коды и максимальные баллы по ним выделены синим цветом текста, , комбинированные показатели – коричневым.
- ячейки баллов розово-красного цвета – со значениями аналитического параметра ниже 40% от максимально установленной величины (оценочного веса);
- ячейки баллов зеленого цвета – со значениями аналитического параметра выше 80% от максимально установленной величины (оценочного веса);
- в описании аналитических факторов курсивом обозначены способы и источники получения аналитических данные

#### Анализ оценочных уровней организации условий работы УДО по всем аналитическим позициям НОК с учетом поправочных коэффициентов

| Критерий   |      |                        | МБУДО<br>НДХШ |
|--|------|------------------------|---------------|
| Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.   | 1.1. | max значение           | 30            |
|  |      | Значение по показателю | 22,2          |
|  |      | Рейтинг по показателю  | 4             |
| Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.   | 1.2. | max значение           | 30            |
|  |      | Значение по показателю | 26            |
|  |      | Рейтинг по показателю  | 2             |
| Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 1.3. | max значение           | 40            |
|  |      | Значение по показателю | 22,5          |
|  |      | Рейтинг по показателю  | 4             |
| Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.   | 2.1. | max значение           | 30            |
|  |      | Значение по показателю | 14,6          |
|  |      | Рейтинг по показателю  | 5             |
| Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в  | 2.2. | max значение           | 40            |
|  |      | Значение по показателю | 31,0          |

|   |      |                        |      |
|---|------|------------------------|------|
| том числе в официальных спортивных мероприятиях.  |      | Рейтинг по показателю  | 4    |
| Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 2.3. | max значение           | 30   |
|   |      | Значение по показателю | 13,6 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 5    |
| Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.  | 3.1. | max значение           | 30   |
|   |      | Значение по показателю | 0,0  |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 2    |
| Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.   | 3.2. | max значение           | 40   |
|   |      | Значение по показателю | 11,1 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 1    |
| Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | 3.3. | max значение           | 30   |
|   |      | Значение по показателю | 15,0 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 3    |
| Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 4.1. | max значение           | 40   |
|   |      | Значение по показателю | 29,7 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 4    |
| Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                      | 4.2. | max значение           | 40   |
|   |      | Значение по показателю | 33,0 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 3    |
| Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 4.3. | max значение           | 20   |
|   |      | Значение по показателю | 16,4 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 4    |
| Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 5.1. | max значение           | 20   |
|   |      | Значение по показателю | 18,3 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 5    |
| Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 5.2. | max значение           | 30   |
|   |      | Значение по показателю | 25,9 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 4    |
| Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 5.3. | max значение           | 50   |
|   |      | Значение по показателю | 29,6 |
|   |      | Рейтинг по показателю  | 3    |

## Места УДО в разных рейтингах (рэнкингах) УДО города Лесосибирск (по итогам НОК) с учетом поправочных коэффициентов

| max       | Аналитический фактор | МБУДО НДХШ | среднее | < 0,4 max | > 0,8 max |
|-----------|----------------------|------------|---------|-----------|-----------|
| 500       | ИТОГО                | 308,7      | 328     | 200       | 400       |
| Ранг лига |                      | 4          |         |           |           |

### Краткий проблемный аналитический обзор по итогам НОК в УДО

1 . Обеспечить наличие информации на сайте организации:

- О календарном учебном графике с приложением его копии.

- О численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц.

- О федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)

- Информация о наличии библиотек, объектов питания и охраны здоровья обучающихся.

- Наличие вакантных мест в ОО.

- Расходование по итогам финансового года. Поступление финансовых и материальных Средств.

- Правила трудового распорядка.

- Коллективный договор.

2. Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации

3. Оборудовать территорию, прилегающей к образовательной организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок,

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

4. Обеспечить в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.