АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

«ОТКРЫТАЯ ШКОЛА»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА НА ТЕМУ:

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЕРМЕКЕЕВСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

в рамках исполнения договора

ЗАКАЗЧИК: Управление образованием Ермекеевского района РБ

ИСПОЛНИТЕЛЬ: Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»

г.Уфа, 2017 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА НА ТЕМУ:

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЕРМЕКЕЕВСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

в рамках исполнения договора

Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»

Директор, к.ф.-м.н., доцент, член Евразийской ассоциации оценки качества образования (г. Москва) **Абзалимов Р.Р.**

_____._____

ОГЛАВЛЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ…….... 4

РАЗДЕЛ I. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ОТДЕЛЬНЫМ КРИТЕРИЯМ ……..... 6

I. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ……...…….. 9

II. ОЦЕНКА ЭКСПЕРТАМИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК И ОЦЕНОК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ…….. 17

РАЗДЕЛ II. СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ИНТЕГРАЛЬНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ ОЦЕНКУ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ…… 33

ВЫВОДЫ……..... 39

МЕТОДИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Организация – заказчик: Управление образованием Ермекеевского района Республики Башкортостан

Организация – исполнитель: ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

Предмет исследования: оценка качества работы образовательных учреждений Ермекеевского района Республики Башкортостан

Сроки проведения: апрель-июнь 2017 г.

Характеристика выборки:
в детских дошкольных учреждениях (детские сады) опрошены родители;
в общеобразовательных организациях (школы, гимназии) опрошены учащиеся старших классов, родители, другие заинтересованные лица;
в организациях дополнительного образования опрошены родители.

Метод сбора информации: опрос учащихся, родителей в местах предоставления услуг, онлайн опрос пользователей услуг, очный и заочный опрос экспертов.

Объем выборки:
- 571 человек - пользователи образовательных услуг (в том числе родители и учащиеся старших классов)
- 12 экспертов.

Образовательное учреждение	Число опрошенных пользователей, чел	Число оценивших экспертов
Детская школа искусств	60	12
МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак	32	12
МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотураево	40	12
МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермекеево	100	12
МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма	42	12
МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	53	12
МОБУ ООШ с. Средние Карамалы	64	12
МОБУ ООШ с.Старотураево	45	12
МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга	43	12
МОБУ СОШ с. Рятамак	92	12

Более 84,7% опрошенных пользователей образовательных услуг – женщины (мамы, бабушки), 4,5% опрошенных – учащиеся школ, старше 14 лет. 61% респондентов относятся к возрастной группе от 23 до 40 лет. Каждый третий – к группе от 40 до 50 лет.

Экспертами выступили представители профессионального сообщества (педагогические работники), общественных организаций, руководители и специалисты образовательных учреждений. Эксперт в силу образования, профессиональных навыков, должностного статуса, расширенного доступа к информации, личного опыта является авторитетным специалистом по работе образовательных учреждений.

РАЗДЕЛ I. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ОТДЕЛЬНЫМ КРИТЕРИЯМ

Инструмент для изучения оценки качества работы образовательных учреждений Ермекеевского района Республики Башкортостан содержит:
-16 критериев для оценки со стороны родителей и учащихся (пользователей);
-11 критериев для экспертного оценивания;

Критерии для оценки пользователей объединены в 4 группы показателей (блоков):

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.
2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.
4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

Критерии для экспертного оценивания объединены в 2 группы показателей (блоков):

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.
2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Пользователи образовательных услуг в ходе исследования оценивают каждый показатель из 1 и 2 блоков по шкале от 0 до 10, где:

0 баллов – неудовлетворительно, не устраивает;

2,5 балла – плохо, соответствует минимальным требованиям;

5 баллов– удовлетворительно, но со значительными недостатками;

7,5 баллов – в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;

10 баллов- отлично, полностью удовлетворен(а).

По 3 и 4 блокам респонденты оценивают показатели как доли (проценты) в пределах значений от 0 до100.

Эксперты производят оценивание показателей по блокам 1 и 2 по шкале 0 до 10 баллов по позициям, каждой из которых присвоен конкретный балл в соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 г. № АП-87/02вн). Расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации, в целом проводится по формулам:

значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет. Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{но_11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \qquad (1)$$

где

$x_{m,i}$ - значение m-го показателя по данным i-той анкеты, в баллах;

N_j - количество анкет, а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации - оператора, по формуле:

$$X_m^{ср_11} = \left(X_m^{но_11} + X_m^{оо_11} \right) / 2 , \qquad (2)$$

где

$X_m^{но_11}$ - среднее значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками, рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{oo_11}$ - значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производиться подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотноситься со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5} / N_{\cdot}, \quad (3)$$

где

$N_{m,5}$ - количество анкет, в которых значение m - того показателя равно или больше 5 баллов;

N_j - общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{cp_5} = D_m \times 10, \quad (4)$$

После этого производиться расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

$$Y_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{cp_11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{cp_5}, \quad (5)$$

где

$X_m^{cp_11}$ и $X_m^{cp_5}$ - значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

Средние значения показателей по городу (региону) рассчитываются по итогам обработки информации по всем обследованным организациям.

I. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.

БЛОК КРИТЕРИЕВ 1.

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

1. Дошкольные образовательные учреждения.

В таблице 1 приведены данные распределения ответов пользователей образовательных услуг по баллам в процентном отношении по дошкольным образовательным организациям по позициям блока 1: полнота и актуальность информации, размещенной на официальном сайте организации, наличие сведений о педагогическом составе и работниках организации, доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности занесения предложений об улучшении деятельности организации, доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан.

Таблица 1.

№ шкалы	Баллы	МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак	МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотура-ево	МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермеке-ево	МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма
1	0	0%	0%	0%	0%
2	2,5	6%	5%	4%	0%
3	5	6%	10%	4%	0%
4	7,5	46%	18%	70%	3%
5	10	42%	67%	22%	97%
Итого		**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Средняя		**7,8**	**8,3**	**7,7**	**9,7**

Большинство респондентов (разброс от 22% до 97%) оценивают уровень открытости и доступности образовательных организаций как «от-

личный» -10 баллов, средние оценки имеют разброс от 0% до 70%. Неудовлетворительные и плохие оценки имеют разброс от 2% до 6%. Приведены средние баллы по блоку критериев 1 по организациям, диапазон от 7,66 до 9,81 баллов.

2. Основные и средние образовательные учреждения.

В таблице 2 приведены данные распределения ответов пользователей образовательных услуг по баллам в процентном отношении по школам с основным общим и средним образованием по позициям блока 1.

Таблица 2.

№ шкалы	Оценка	МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	МОБУ ООШ с. Среднее Карамалы	МОБУ ООШ с.Старотураево	МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга	МОБУ СОШ с. Рятамак
1	0	0	0	0	0	0
2	2,5	9,4%	1,5%	0%	0%	0%
3	5	0	0%	0%	0%	8,6%
4	7,5	32%	48%	53%	21%	24%
5	10	58,6%	50,5%	47%	79%	67,4%
Итого		**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Средняя		**9,03**	**8,62**	**8,59**	**9,49**	**8,87**

Характеристику «отлично» дают от 47% до 67% респондентов, средние оценки дают от 8,6% до 53% респондентов и «неудовлетворительные» от 1,5% до 9,4% респондентов. Приведены средние баллы по блоку критериев 1 по организациям, диапазон от 8, 59 баллов до 9,49 балл.

3. Организации дополнительного образования.

В таблице 3 представлены данные по организации дополнительного образования МАУДО «Детская школа искусств».

Таблица 3.

№ шкалы	Оценка	МАУДО Детская школа искусств
1	0	3%
2	2,5	0%
3	5	5%
4	7,5	28,5%
5	10	36,5%
Итого		**100%**
Средняя		**8,63**

Как видно из таблицы, 36,5% респондентов оценивают качество по блоку криетриев № 1 как отличное, 28,5 % как хорошее с небольшими недочетами.

БЛОК КРИТЕРИЕВ 2.

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

1. Дошкольные образовательные учреждения.

Оценка пользователями образовательных услуг показателей, касающихся комфортности условий, в которых осуществляются образовательная деятельность.

Таблица 4

№ шкалы	Баллы	МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак	МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотураево	МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермекеево	МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма
1	0	0%	0%	0%	0%
2	2,5	0%	10%	4%	0%

3	5	9,3%	7,5%	4%	2,3%
4	7,5	34%	7,5%	72%	45%
5	10	56,5%	75%	20%	52,7%
Итого		**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Средняя		**7,57**	**7,60**	**7,31**	**8,45**

В таблице 4 представлены пользователей образовательных услуг дошкольных организаций в процентах, по блоку 2: материально-техническое и информационное обеспечение, наличие условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, условия для индивидуальной работы с обучающимися, наличие дополнительных образовательных программ, наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, наличие доступной среды. Распределение респондентов, дающий максимальный балл по данному критерию колеблется от 20% до 75%. Средние оценки колеблются в диапазоне от 2,3% до 40% респондентов. Негативные оценки -2,5 балла – плохо, соответствующие минимальным требованиям по данным организациям колеблются в диапазоне от 0% до 10%.

Приведены также средние баллы по организациям по блоку критериев 2, разброс оценок от 7,57 до 8,45.

2. Основные и средние образовательные учреждения.

Таблица 5

№ шкалы	Оценка	МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	МОБУ ООШ с. Средние Кара-малы	МОБУ ООШ с.Старотураево	МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга	МОБУ СОШ с. Рятамак
1	0	0	0	0	0	
2	2,5	0	0	0	0	0
3	5	13%	3%	2%	23%	43%
4	7,5	59%	64%	60%	14%	22%
5	10	28%	33%	38%	63%	35%
Итого		100%	100%	100%	100%	100%
Средняя		**13,43**	**13,69**	**13,89**	**14,23**	**13,79**

В таблице 5 представлены результаты ответов пользователей образовательных услуг общеобразовательных организаций, выраженные в процентах, по блоку 2. Приведены также средние баллы по организациям по блоку критериев 2, разброс оценок от 13,43 до 14,23. Очевидно, что невысокие баллы указывают на отсутствие в ряде школ свободного доступа к сети интернет, недостаточного обеспечения специализированными кабинетами, отсутствие дистанционных образовательных технологий и т.д. Снижение баллов регистрируется по п.2.4. – наличие дополнительных образовательных программ. Вполне вероятно, что отсутствует информация по реализуемым дополнительным программам на сайтах.

3. Организации дополнительного образования.

В таблице 6 отражены данные по организации дополнительного образования МАУДО Детская школа искусств.

Таблица 6.

№ шкалы	Оценка	МАУДО Детская школа искусств
1	0	0%
2	2,5	3,3%
3	5	10%
4	7,5	37%
5	10	49,7%
Итого		**100%**
Средняя		**8,05**

Данные таблицы 6 показывают, что почти половина респондентов, пользователей образовательных услуг оценивают качество образовательных услуг по блоку критериев 2, как отличные – 49,7%, более трети респондентов оценивают качество, как хорошее с небольшими замечаниями – 37%. Среднее значение критерия составляет -8,05 из 10 баллов.

БЛОК КРИТЕРИЕВ 3

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (оценивается только пользователями образовательных услуг)

1. Дошкольные образовательные учреждения.

В таблице 7 приведены данные оценивания доброжелательности и компетентности воспитателей дошкольных организаций. Респонденты практически полностью по всем образовательным организациям оценили данную позицию выше 5 баллов.

Таблица 7

№	Баллы	МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак	МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотураево	МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермекеево	МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма
1	0-4,9	0	0	0	1,8%
2	5-10	**100%**	**100%**	**100%**	**98,2%**
Итого		**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

2. Основные и средние образовательные учреждения.

В таблице 8 приведены данные оценивания доброжелательности и компетентности учителей школьных организаций. Респонденты практически полностью по всем образовательным организациям оценили данную позицию выше 5 баллов.

Таблица 8

№	Оценка	МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	МОБУ ООШ с. Средние Карамалы	МОБУ ООШ с.Старотураево	МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга	МОБУ СОШ с. Рятамак
1	0-4,9	0	1%	0	0	0
2	5-10	100%	99%	**100%**	**100%**	**100%**
Итого		100%	100%	**100%**	**100%**	**100%**

3. Организации дополнительного образования.

В таблице 9 приведены данные оценивания доброжелательности и компетентности педагогов организации дополнительного образования

Детская школа искусств. Респонденты полностью (100%) по всем образовательным организациям оценили данную позицию выше 5 баллов.

№	Оценка	МАУДО Детская школа искусств
1	0-4,9	0
2	5-10	**100%**
Итого		**100%**

БЛОК КРИТЕРИЕВ 4.

Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации (оценивается только пользователями образовательных услуг).

1. Дошкольные образовательные учреждения.

В таблицах 10, 11, 12 представлены данные удовлетворенности организацией в целом пользователями образовательных услуг. Оценивались следующие позиции: удовлетворение материально-техническим обеспечением организации, качеством предоставляемых услуг, готовность рекомендовать организацию своим знакомым. Практически 100% респондентов оценили данные критерии свыше 5 баллов.

Таблица 10

Удовлетворенность пользователями образовательных услуг дошкольных образовательных учреждений

№	Баллы	МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак	МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотураево	МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермекеево	МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма
1	0-4,9	0	0	0	0
2	5-10	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Итого		**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

2. Основные и средние образовательные учреждения.

Таблица 11.

Удовлетворенность пользователями образовательных услуг основного общего и среднего образования

№	Оценка	МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	МОБУ ООШ с. Средние Кара-малы	**МОБУ ООШ с.Старотураево**	**МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга**	**МОБУ СОШ с. Рятамак**
1	0-4,9	0	1%	0	0	0
2	5-10	100%	99%	**100%**	**100%**	**100%**
Итого		100%	100%	**100%**	**100%**	**100%**

3. Организации дополнительного образования.

Таблица 12

Удовлетворенность пользователями образовательных услуг организаций дополнительного образования

№	Оценка	**МАУДО Детская школа ис-кусств**
1	0-4,9	0
2	5-10	**100%**
Итого		**100%**

II. ОЦЕНКА ЭКСПЕРТАМИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК И ОЦЕНОК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ.

БЛОК КРИТЕРИЕВ 1.

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

1. Дошкольные образовательные учреждения.

В таблице 13 приведены средние баллы по дошкольным организациям по блоку критериев 1 выведенные экспертами и средние баллы пользователей образовательными услугами.

Таблица 13

№	МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак	МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотураево	МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермекеево	МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма
Средний балл пользователей	7,80	8,27	7,66	9,68
Средний балл экспертов	4,38	3,63	4,00	3,88

Как видно из таблицы отмечается значительный разрыв в оценках экспертов и оценках пользователей. Диапазон оценок экспертов 3,63-4,38; диапазон оценок пользователей 7,6-9,68.

Для большей наглядности отобразим результаты в диаграммах.

Ниже на диаграммах представлены данные по позициям оценивания блока критериев 1.

1.1. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию заинтересованных граждан.

Диаграмма 1.1. (ДОУ). Полнота и актуальность информации по организациям осуществляющим образовательную деятельность, позиция 1.1 блока критериев №1 (Примечание: 1-4 по оси абсцисс номера образовательных организаций как они следуют в таб.13)

Диаграмма 1.2. (ДОУ) Наличие на официальном сайте организации в сети интернет сведений о педагогических работниках организации.

Видно, что разрывы в оценках экспертов и пользователей наблюдаются по всем организациям, однако, по организации № 1 (МБОДУ детский сад «Буратино, с. Спартак) оценки экспертов выше, чем пользователей.

Диаграмма 1.3. (ДОУ) Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте.

Наблюдаются значительные разрывы в оценках пользователей и экспертов по всем организациям. Возможно это связано с тем, что эксперт оценивает возможность обращения в организацию опираясь на сайт, т.е. следуя формальным предписаниям, а пользователи получают информацию из уст работников организаций, взаимодействуют по личным каналам связи, ВКонтакте, в группах WhatsApp и др.

Диаграмма 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию заинтересованных граждан.

В данной диаграмме наглядно видно, что значения оценок экспертов равны 0, поэтому очевиден существенный разрыв. Это позволяет сделать вывод, что наиболее проблемной частью в плане доступности информации является обратная связь образовательного учреждения и пользователей, т.е. по мнению экспертов существует проблема связаться с педагогом и получить ответ на обращение по электронной почте, электронному сервису и т.д.

2. Основные и средние образовательные учреждения.

Таблица 14

Средние значения	МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	МОБУ ООШ с. Средние Карамалы	**МОБУ ООШ с.Старотураево**	**МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга**	**МОБУ СОШ с. Рятамак**
Среднее значение пользователей	8,88	8,54	8,19	9,32	8,45
Среднее значение экспертов	5,5	5,5	5,5	6,37	5,75

В таблице 14 приведены средние баллы по средним общеобразовательным организациям по блоку критериев 1 выведенные экспертами и средние баллы пользователей образовательными услугами. Как видно из таблицы отмечается существенный разрыв в оценках экспертов и оценках пользователей. Оценки пользователей выше приблизительно на 30%. Диапазон оценок экспертов 5,5-6,37; диапазон оценок пользователей 8,19-9,32. Ниже на диаграммах представлены данные по позициям оценивания блока критериев 1.

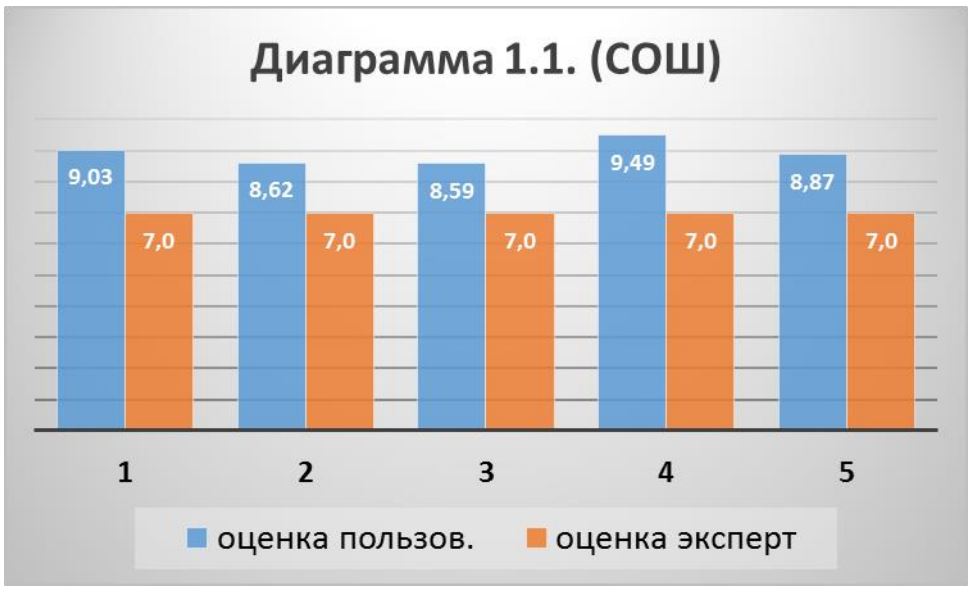

Диаграмма 1.1. (ООШ, СОШ) Доступность информации.

На диаграмме прослеживается несущественный разрыв в оценках экспертов и пользователей. Оценки экспертов выше оценок пользователей.

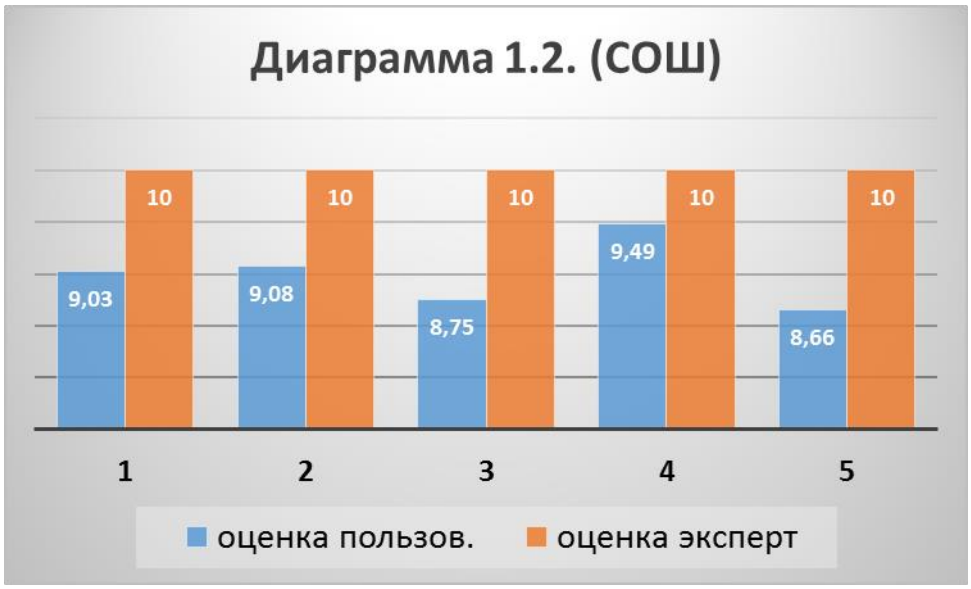

Диаграмма 1.2. (ООШ и СОШ) Наличие на официальном сайте организации в сети интернет сведений о педагогических работниках. организации.

Оценки экспертов по данной позиции выше оценок пользователей, что является нестандартной ситуацией. Возможно пользователи неудовлетворены полнотой представленных данных по педагогическим работникам организаций.

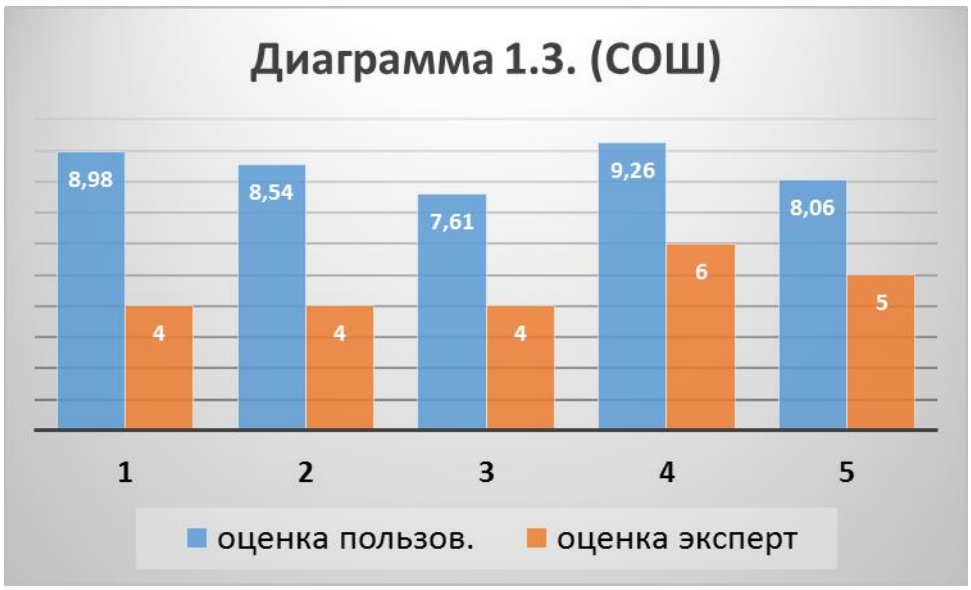

Диаграмма 1.3. (ООШ, СОШ). Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте.

Диаграмма также как и в предыдущих случаях отражает разрыв в оценках пользователей и экспертов.

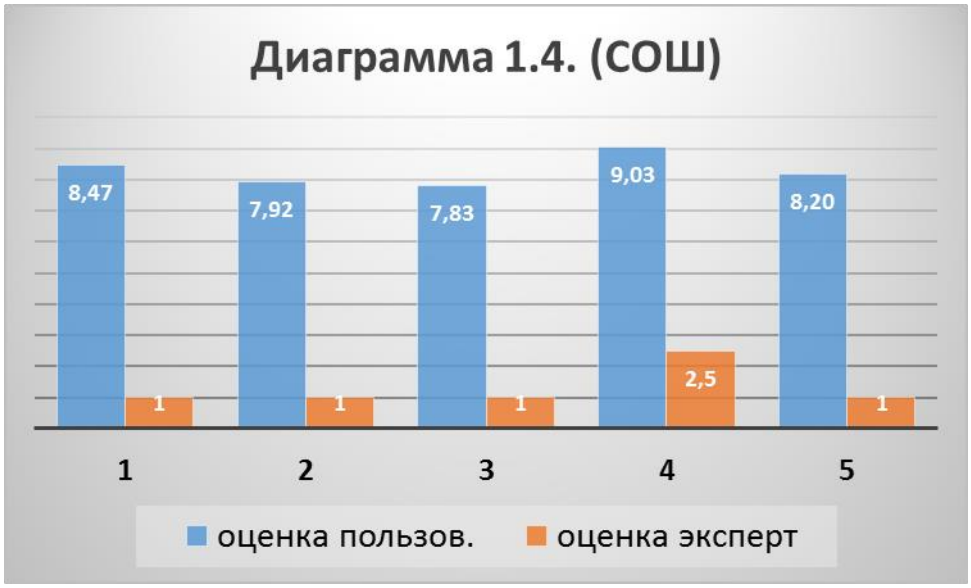

Диаграмма 1.4. (ООШ, СОШ). Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию заинтересованных граждан.

Также очевиден существенный разрыв в оценках пользователей и экспертов, однако в отличие от ситуации с ДОУ, эксперты отмечают, что обратная связь не в полной мере, но отражена на сайтах образовательных организаций.

3. Организации дополнительного образования.

В таблице 15 представлены средние значения критериев по блоку № 2 организации дополнительного образования МАУДО Детская школа искусств.

Таблица15

Средние значения критериев по блоку № 1 для МАУДО «Детская школа искусств»

Среднее значение оценки пользователей	8,5
Среднее значение оценки экспертов	3,63

По данным таблицы наблюдается разрыв в оценках экспертов и пользователей образовательных услуг. Приблизительно в два раза оценки пользователей выше.

БЛОК КРИТЕРИЕВ 2.

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

1. Дошкольные образовательные учреждения.

Таблица 16

№	МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак	МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотураево	МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермекеево	МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма
Средний балл пользователей	**7,57**	**7,60**	**7,31**	**8,45**
Средний балл экспертов	**1,57**	**2,21**	**2,57**	**1,86**

В таблице 16 приведены средние баллы по дошкольным организациям по блоку критериев 2 выведенные экспертами и средние баллы пользователей образовательными услугами. Как видно из таблицы отмечается значительный разрыв в оценках экспертов и оценках пользователей. Оценки пользователей в целом выше приблизительно на 60%. Диапазон оценок экспертов 1,57-2,57; диапазон оценок пользователей 7,57-8,45.

Видно, что пользователи оценивают комфортность условий, в которых происходит образовательная деятельность выше, чем эксперты. Ниже на диаграммах представлены данные по позициям оценивания блока критериев 2.

Диаграмма 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Отмечается существенный разрыв в оценках пользователей и экспертов, особенно по организации МДОБУ Детский сад «Буратино» с. Спартак. Низкие баллы экспертов очевидно связаны со спецификой дошкольных образовательных организаций, не соответствующих формальным параметрам оценивания, приведенным в приложении к методическим рекомендациям № АП-87/02 вн от 15.09.2016 г. Например, обеспеченность учащихся компьютерами или наличие лабораторий и/или мастерских для практических занятий и т.д. Поскольку вышеупомянутый документ носит статус «рекомендаций», то при проведении НОКО в техническом задании (разрабатывается заказчиком) для дошкольных организаций необходимо разработать специфические дополнительные критерии для оценки материальной базы дошкольных учреждений и отражающие деятельность именно дошкольных организаций.

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

Разрыв в оценках экспертов и пользователей отмечается почти в два раза.

Диаграмма 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

На данной диаграмме тоже очевиден разрыв между оценками экспертов и пользователей, так как для дошкольных организаций из перечня позиций оценивания 2.3. можно рассматривать наличие службы психологической помощи, остальные позиции характерны для средней школы, поэтому п.2.2. не набирает в ДОУ достаточное количество баллов.

Диаграмма 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

На данной диаграмме можно отметить разрыв оценок экспертов и пользователей. Возможно на сайтах недостаточно информативно размещены материалы по наличию дополнительных образовательных программ для дошкольников, что повлекло снижение оценок экспертов.

Диаграмма 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся. Включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе официальных соревнованиях и других массовых мероприятиях.

Отмечается существенный разрыв в оценках экспертов и пользователей, очевидно в связи со спецификой дошкольных организаций.

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

Разрыв в оценках экспертов и пользователей обусловлен тем, что не каждая дошкольная образовательная организация имеет в штате психолога, логопеда, дефектолога, тем более в сельской местности.

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

На диаграмме видно, что данные дошкольные организации практически не имеют условий для предоставления образовательных услуг детям с ограниченными возможностями.

2. *Основные и средние образовательные учреждения.*

Таблица 17

№	МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	МОБУ ООШ с. Средние Ка-рамалы	**МОБУ ООШ с.Старотура-ево**	**МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга**	**МОБУ СОШ с. Рятамак**
Среднее значение оценки пользователей	7,67	7,82	7,93	8,13	7,88
Среднее значение оценки экспертов	4,0	3,9	2,6	4,6	3,9

В таблице 17 приведены средние баллы по общеобразовательным организациям по блоку критериев 2 выведенные экспертами и средние баллы пользователей образовательными услугами. Как видно из таблицы отмечается разрыв в оценках экспертов и оценках пользователей приблизительно в два раза. Диапазон оценок экспертов 2,6-3,9; диапазон оценок пользователей 7,67-8,13. Ниже на диаграммах представлены более подробные данные по позициям оценивания блока критериев 2.

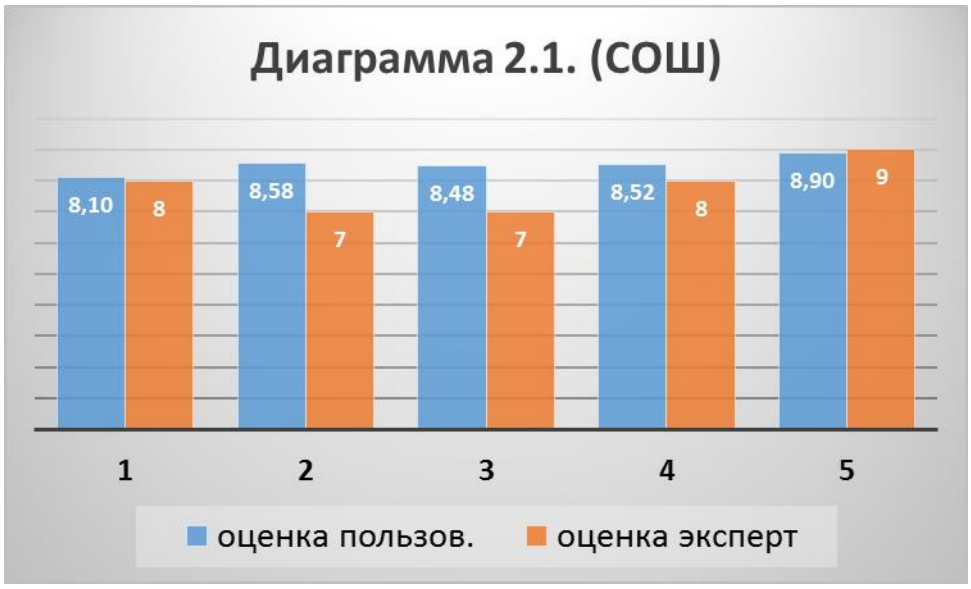

Диаграмма 2.1. (ООШ, СОШ). Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

На данной диаграмме мы видим, что оценки экспертов и пользователей сравнимы.

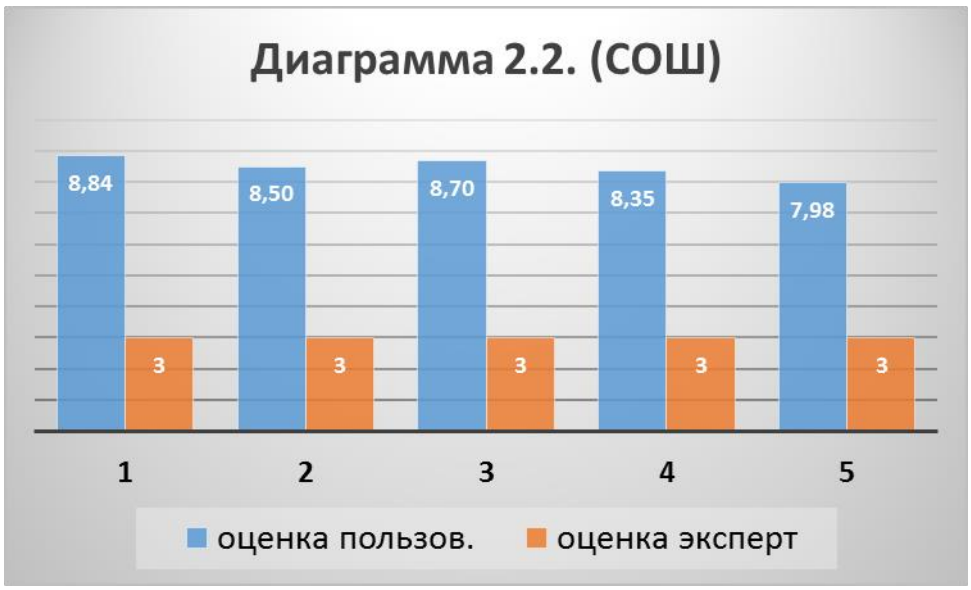

Диаграмма 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Очевидный разрыв в оценках, возможно, вызван недостаточной информированностью экспертов по сравнению с пользователями.

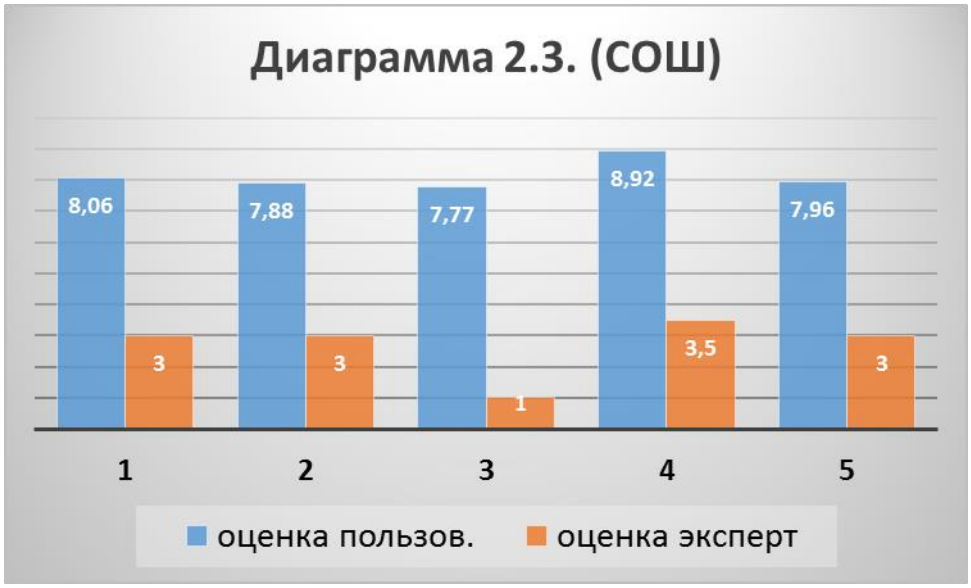

Диаграмма 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Также очевиден разрыв в оценках экспертов и пользователей в два и более раз.

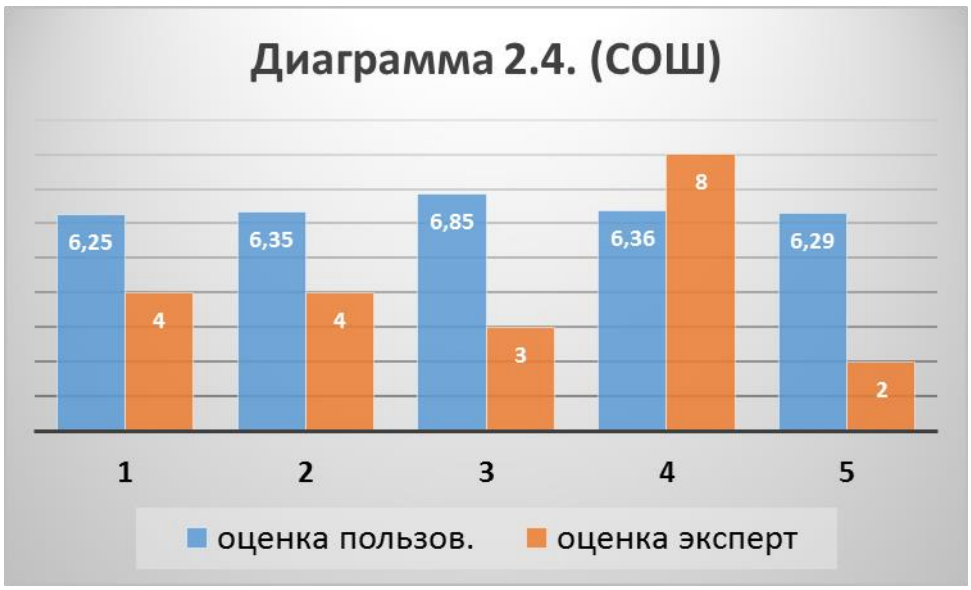

Диаграмма 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

На данной диаграмме наблюдается неоднозначность оценок экспертов. Мы видим, что по некоторым образовательным учреждениям оценки экспертов ниже оценок пользователей в 1,5-2 раза, однако по МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга оценка экспертов выше оценки пользователей.

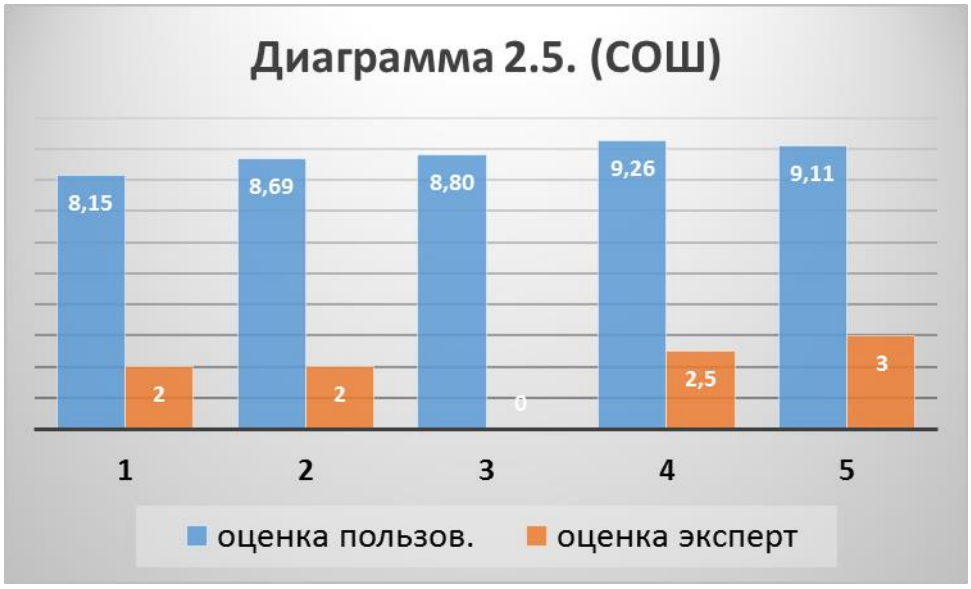

Диаграмма 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся. Включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе официальных соревнованиях и других массовых мероприятиях.

На данной диаграмме мы также видим, снижение оценок экспертов по сравнению с оценками пользователей в 3 и более раз. Возможно это связано с тем, что образовательные учреждения района недостаточно участвуют в конкурсах или олимпиадах, либо не полностью выставляют информацию на сайтах.

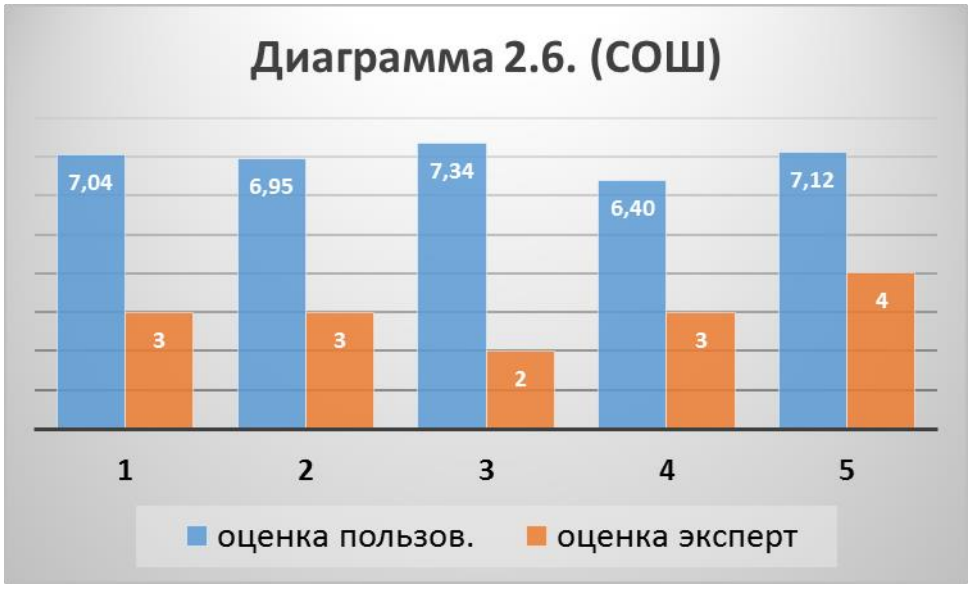

Диаграмма 2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Возможно снижение оценок экспертов связано с тем, что в сельских школах нет соответствующих специалистов – психологов, логопедов, не во всех школах есть собственный медицинский кабинет.

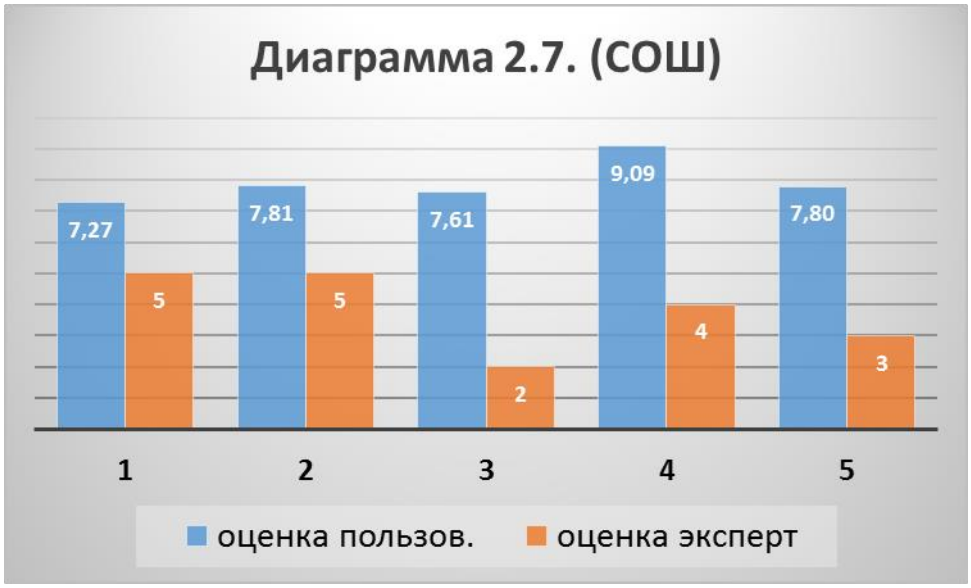

Диаграмма 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

ПО данной позиции мы видим, что во всех школах присутствуют элементы доступной среды, однако полностью условий для обучения детей с ограниченными возможностями нет. Тем не менее оценки пользователей достаточно высоки по данной позиции.

3. Организации дополнительного образования.

В таблице 18 представлены средние значения критериев по блоку № 2 организации дополнительного образования Детская школа искусств.

Таблица18

Средние значения критериев по блоку № 2 для МАУДО «Детская школа искусств»

Среднее значение оценки пользователей	8,05
Среднее значение оценки экспертов	2,57

Как видно из данных таблицы, наблюдается значительный разрыв в средних значениях оценок пользователей и экспертов, приблизительно в 2 - 6 раз по всем позициям блока критериев № 2.

РАЗДЕЛ II. СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ИНТЕГРАЛЬНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ ОЦЕНКУ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

1. Дошкольные образовательные учреждения.

В таблице 19 приведены интегральные показатели по позициям оценивания каждого критерию, выведенные из оценок экспертов и пользователей для дошкольных образовательных организаций, участвующих в НОКО.

Таблица 19.

			МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак	МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотураево	МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермекеево	МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма
Наименование критерия		***средние показатели***	***1***	***2***	***3***	***4***
I.Открытость и доступность информации об организации	1.1.	оценка пользов.	7,66	8,36	7,70	9,81
		оценка эксперт	6	6	5,5	5
		интегральная оценка	***6,83***	***7,18***	***6,60***	***7,40***
	1.2.	оценка пользов.	7,82	8,42	7,90	9,87
		оценка эксперт	8,5	6	7,5	7,5
		интегральная оценка	***8,16***	***7,21***	***7,70***	***8,69***
	1.3.	оценка пользов.	7,98	8,16	7,52	9,49
		оценка эксперт	3	2,5	3	3
		интегральная оценка	***5,49***	***5,33***	***5,26***	***6,24***
	1.4.	оценка пользов.	7,74	8,16	7,52	9,55
		оценка эксперт	0	0	0	0
		интегральная оценка	***3,87***	***4,08***	***3,76***	***4,78***
II. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	2.1.	оценка пользов.	8,31	7,30	7,25	8,53
		оценка эксперт	**0,5**	**3**	**4**	**1,5**
		интегральная оценка	***4,40***	***5,15***	***5,63***	***5,01***
	2.2.	оценка пользов.	7,98	8,29	7,25	9,10
		оценка эксперт	**3**	**3**	**3**	**3**
		интегральная оценка	***5,49***	***5,64***	***5,13***	***6,05***
	2.3.	оценка пользов.	7,66	7,96	7,35	8,65
		оценка эксперт	**1,5**	**3**	**2,5**	**3**
		интегральная оценка	***4,58***	***5,48***	***4,93***	***5,83***
	2.4.	оценка пользов.	6,85	7,63	7,33	7,69
		оценка эксперт	2,5	4	5,5	1,5
		интегральная оценка	***4,68***	***5,82***	***6,41***	***4,60***
	2.5.	оценка пользов.	8,15	7,76	7,67	9,23

		оценка эксперт	1	1,5	0,5	1,5
		интегральная оценка	***4,57***	***4,63***	***4,09***	***5,37***
	2.6.	оценка пользов.	7,00	7,37	7,33	8,01
		оценка эксперт	1,5	0,5	1,5	1,5
		интегральная оценка	***4,25***	***3,93***	***4,41***	***4,76***
	2.7.	оценка пользов.	7,02	6,91	6,96	7,95
		оценка эксперт	1	0,5	1	1
		интегральная оценка	***4,01***	***3,70***	***3,98***	***4,47***
III.Доброжелательность и компетентность	**3.1.**	**оценка пользов.**	**10,00**	**10,00**	**10,00**	**9,82**
	3.2.	**оценка пользов.**	**10,00**	**10,00**	**10,00**	**10,00**
IV. Общее удовлетворение качеством	4.1.	**оценка пользов.**	10,00	**10,00**	10,00	**10,00**
	4.2.	**оценка пользов.**	10,00	**10,00**	10,00	**10,00**
	4.3.	**оценка пользов.**	10,00	**10,00**	10,00	**10,00**
Итоговый интегральный показатель по организации			**106,34**	**108,16**	**107,89**	**113,01**

2. Основные и средние образовательные учреждения.

В таблице 20 приведены интегральные показатели по позициям оценивания каждого критерия, выведенные из оценок экспертов и пользователей для средних образовательных организаций, участвующих в НОКО.

Таблица 20

			МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	**МОБУ ООШ с. Средние Карамалы**	**МОБУ ООШ с.Старотураево**	**МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга**	**МОБУ СОШ с. Рятамак**
Наименование критерия		***средние показатели***	***1***	***2***	***3***	***4***	
I.Открытость и доступность информации об организации	1.1.	оценка пользов.	9,03	8,62	8,59	9,49	8,87
		оценка эксперт	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
		интегральная оценка	***8,01***	***7,81***	***7,79***	***8,24***	***7,94***
	1.2.	оценка пользов.	9,03	9,08	8,75	9,49	8,66
		оценка эксперт	10	10	10	10	10
		интегральная оценка	***9,51***	***9,54***	***9,38***	***9,74***	***9,33***
	1.3.	оценка пользов.	8,98	8,54	7,61	9,26	8,06

		оценка эксперт	4	4	4	6	5
		интегральная оценка	***6,49***	***6,27***	***5,80***	***7,63***	***6,53***
	1.4.	оценка пользов.	8,47	7,92	7,83	9,03	8,20
		оценка эксперт	1	1	1	2,5	1
		интегральная оценка	***4,74***	***4,46***	***4,41***	***5,77***	***4,60***
II. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	2.1.	оценка пользов.	8,10	8,58	8,48	8,52	8,90
		оценка эксперт	**8**	**7**	**7**	**8**	**9**
		интегральная оценка	***8,05***	***7,79***	***7,74***	***8,26***	***8,95***
	2.2.	оценка пользов.	8,84	8,50	8,70	8,35	7,98
		оценка эксперт	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
		интегральная оценка	***5,92***	***5,75***	***5,85***	***5,68***	***5,49***
	2.3.	оценка пользов.	8,06	7,88	7,77	8,92	7,96
		оценка эксперт	**3**	**3**	**1**	**3,5**	**3**
		интегральная оценка	***5,53***	***5,44***	***4,39***	***6,21***	***5,48***
	2.4.	оценка пользов.	6,25	6,35	6,85	6,36	6,29
		оценка эксперт	4	4	3	8	2
		интегральная оценка	***5,13***	***5,17***	***4,92***	***7,18***	***4,15***
	2.5.	оценка пользов.	8,15	8,69	8,80	9,26	9,11
		оценка эксперт	2	2	0	2,5	3
		интегральная оценка	***5,07***	***5,35***	***4,40***	***5,88***	***6,06***
	2.6.	оценка пользов.	7,04	6,95	7,34	6,40	7,12
		оценка эксперт	3	3	2	3	4
		интегральная оценка	***5,02***	***4,98***	***4,67***	***4,70***	***5,56***
	2.7.	оценка пользов.	7,27	7,81	7,61	9,09	7,80
		оценка эксперт	5	5	2	4	3
		интегральная оценка	***6,13***	***6,40***	***4,80***	***6,55***	***5,40***
III.Доброжелательность и компетентность	**3.1.**	**оценка пользов.**	**10,00**	**9,00**	**10,00**	**10,00**	**10,00**
	3.2.	**оценка пользов.**	**10,00**	**10,00**	**10,00**	**10,00**	**10,00**
IV. Общее удовлетворение качеством	4.1.	**оценка пользов.**	10,00	**10,00**	10,00	**10,00**	**10,00**
	4.2.	**оценка пользов.**	10,00	**10,00**	10,00	**10,00**	**10,00**
	4.3.	**оценка пользов.**	10,00	**10,00**	10,00	**10,00**	**10,00**
Итоговый интегральный показатель по организации			**119,61**	**117,96**	**114,16**	**125,84**	**119,48**

3. Организации дополнительного образования.

Таблица 21

Наименование критерия		*средние показатели*	*МАУДО Детская школа искусств*
I.Открытость и доступность информации об организации	1.1.	оценка пользов.	8,63
		оценка эксперт	4,5
		интегральная оценка	***13,13***
	1.2.	оценка пользов.	8,46
		оценка эксперт	7,5
		интегральная оценка	***15,96***
	1.3.	оценка пользов.	8,38
		оценка эксперт	2,5
		интегральная оценка	***10,88***
	1.4.	оценка пользов.	8,63
		оценка эксперт	0
		интегральная оценка	***8,63***
II. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	2.1.	оценка пользов.	8,33
		оценка эксперт	**3**
		интегральная оценка	***11,33***
	2.2.	оценка пользов.	7,04
		оценка эксперт	**1**
		интегральная оценка	***8,04***
	2.3.	оценка пользов.	8,63
		оценка эксперт	**4**
		интегральная оценка	***12,63***
	2.4.	оценка пользов.	8,54
		оценка эксперт	4,5
		интегральная оценка	***13,04***
	2.5.	оценка пользов.	9,21
		оценка эксперт	3
		интегральная оценка	***12,21***
	2.6.	оценка пользов.	7,16
		оценка эксперт	2,5
		интегральная оценка	***9,66***
	2.7.	оценка пользов.	7,46
		оценка эксперт	0
		интегральная оценка	***7,46***
III.Доброжелательность и компетентность	**3.1.**	**оценка пользов.**	10,00
	3.2.	**оценка пользов.**	10,00
IV. Общее удовлетворение качеством	4.1.	**оценка пользов.**	10,00
	4.2.	**оценка пользов.**	10,00
	4.3.	**оценка пользов.**	10,00
Итоговый интегральный показатель по организации			**172,95**

По данным таблиц 20 и 21 проведено ранжирование организаций по качеству предоставляемых услуг для дошкольных и школьных организаций отдельно. МАУДО «Детская школа искусств» в связи со спецификой деятельности в ранжировании не участвует.

1. Дошкольные образовательные учреждения.

Таблица 22

Рейтинг дошкольных образовательных организаций

№	Название организации	Итоговый интегральный показатель
1	**МДОБУ детский сад "Буратино" с.Спартак**	**106,34**
2	**МДОБУ детский сад "Лейсан" с. Старотураево**	**108,16**
3	**МДОБУ детский сад "Солнышко" с.Ермекеево**	**107,89**
4	**МДОБУ детский сад "Ягодка" с. Елань-Чишма**	**113,01**

Более наглядно результаты ранжирования можно увидеть на диаграмме.

2. *Основные и средние образовательные учреждения.*

Таблица 23

Рейтинг средних и основных общеобразовательных организаций

№	Название организации	Итоговый интегральный показатель по организации
1	МОБУ ООШ с. Елань-Чишма	119,61
2	МОБУ ООШ с. Средние Карамалы	117,96
3	МОБУ ООШ с.Старотураево	114,16
4	МОБУ СОШ с. Нижнеулу-Елга	125,84
5	МОБУ СОШ с. Рятамак	119,48

Наглядно результаты ранжирования показаны на диаграмме.

Выводы

1. **По блоку критериев 1.**

В целом пользователи услуг высоко оценивают доступность и открытость информации об образовательных организациях. В оценках пользователей отмечается разброс средних значений по организациям, что закономерно. Это говорит о том, что в ряде организаций пользователи не удовлетворены открытостью и доступностью информации или не могут пользоваться интернет-сайтом для удовлетворения своей потребности в информированности, также можно отметить, что не все организации выставляют актуальную информацию. Возможно во организациях, особенно в сельских районах пользователи получают информацию из непосредственного общения с представителями образовательной организации, нежели из интернет-сайта. По блоку критериев № 1 оценки пользователей находятся в достаточно высоком диапазоне 7-9 баллов, в то время как оценки экспертов находятся в диапазоне 5-6 баллов. *Более низкие оценки могут свидетельствовать как о недостаточной информированности экспертов о наличии и функционировании сайта, так и о необходимости совершенствовать работу образовательных организаций по ведению своего интернет-сайта, а также о необходимости администрации района обратить внимание на обеспечение доступа образовательных организаций к сети интернет особенно в селах.*

2. **По блоку критериев 2.**

По второму блоку, оценивается комфортность предоставления услуг, в том числе наличие соответствующей материально-технической и информационной базы. По данному блоку оценки пользователей услуг и экспертов зачастую разнятся. Это может быть связано с тем, что пользователи оценивают практическую сторону предоставления услуг, а эксперты формальное соответствие определенным требованиям. Обобщенные оценки - интегральные показатели - можно считать более объективными данными. *Однако, здесь следует обратить внимание на соответствие организаций формальным требованиям, а также общественному совету при планировании следующего проведения НОКО следует тщательно определять критерии для дошкольных организаций.*

3. **По блоку критериев 3.**

Наиболее высокие оценки респондентов получены по данному блоку критериев: оценка доброжелательности и компетентности педагогического

состава. Данный блок находился в открытом доступе и представлен оценками пользователей, которые непосредственно общаются с педагогическим составом образовательных учреждений. Респонденты в полном составе отмечают доброжелательность и компетентность педагогического состава по максимально возможной оценке. Таким образом, именно «человеческий капитал» можно считать основным достоинством образовательных учреждений района в противовес материально-техническому оснащению и технологическому обеспечению работы образовательных организаций (по формальным требованиям).

4. По блоку критериев 4.

Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности, в том числе удовлетворенность материально-технической базой, качеством предоставляемых услуг оценена респондентами на высоком уровне. Практически 100% респондентов выражают максимальную удовлетворенность качеством образовательной деятельности. Поскольку данный опросный материал находился в открытом доступе, ответы представлены в основном оценками пользователей. Удовлетворенность пользователей материально-технической базой образовательных учреждений образовательных услуг позволяет еще раз высказать утверждение, что эксперты обязаны оценивать формальное соответствие требованиям, в связи с чем возникает неоднозначность трактования результатов исследования. С одной стороны, невысокая оценка экспертов по основным позициям – это и материальная база, и наличие дополнительных программ, и условия для охраны здоровья и питания детей и т.д., с другой 100% удовлетворенность потребителей качеством образовательной деятельности. Таким образом, напрашивается вывод, что оцениваемые образовательные учреждения соответствуют интересам и потребностям пользователей образовательных услуг, но не полностью соответствует формальным параметрам. Наиболее успешно реализуются такие параметры как доброжелательность, компетентность педагогов и в целом удовлетворенность качеством образовательных услуг.