

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
Аксайского района Грушевская основная общеобразовательная школа

Ректор АН ПОО "МАНО"
д.п.н., профессор, Академик РАО, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ
В.И.Гам



Омск - 2018

Содержание

Введение	3
Цель проведения независимой оценки	4
Объект независимой оценки	4
Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки ОО	4
Инструментарий исследования	6
Результаты по критерию 1. "Открытость и доступность информации об образовательной организации"	8
Результаты по критерию 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	11
Результаты по критерию 3. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций"	12
Результаты по критерию 4. "Удовлетворенность качеством деятельности образовательных организаций"	13
Итоговые результаты	13
Приложение	15

Введение

Независимая оценка качества образовательной деятельности муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Аксайского района Грушевская основная общеобразовательная школа проведена Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»), на основании договора на оказание услуги по организации и проведению процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности №94 от 15.11.2017.

Деятельность образовательной организации оценивалась по четырем критериям, определенным на федеральном уровне и нашедшим свое отражение в методических рекомендациях Министерства образования и науки Российской Федерации:

- открытость доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

(Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547; Методические рекомендации Минобрнауки России №02-860 от 14.09.2016).

Анализ сайта ОО осуществлялся в соответствии с Приказом №785 от 29 мая 2014 года (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Экспертами выступили сотрудники АН ПОО «МАНО». Всего в проведении независимой оценки участвовало 3 независимых эксперта. При этом экспертиза образовательной организации была проведена по двум направлениям:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных организацией-оператором (АН ПОО «МАНО») по результатам изучения и оценки информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (изучения мнения получателей услуг).

В рамках организации независимой оценки качества деятельности образовательной организации, были осуществлены следующие мероприятия:

- тиражирование материалов для экспертов;
- обучающие семинары для экспертов по вопросам организации и проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – НОК ОД);
- создана платформа на сайте организатора-оператора, обеспечено программное сопровождение формирования электронного массива данных в рамках сбора, обобщения, анализа информации о качестве деятельности образовательных организаций.

Цель проведения независимой оценки

«Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации».

(Источник: Федеральный закон (далее - ФЗ № 256) от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», статья 95.2)

Объект независимой оценки

Таблица 1.

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Аксайского района Грушевская основная общеобразовательная школа	346713, Ростовская область, Аксайский район, ст. Грушевская, ул. Советская, д. 191. e-mail: grush.oosh20@yandex.ru; сайт: http://grush-oosh20.ucoz.com/

Независимая оценка качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, проводилась в отношении следующего типа образовательных организаций:

Таблица 2.

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Организация основного общего образования	1

Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки качества образовательной деятельности организаций

Оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций осуществлялась по следующим общим критериям, разработанным в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

1. Критерий открытости и доступности информации об организации.

Показатели, характеризующие критерий:

- 1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru).
- 1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.
- 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.
- 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

2. Критерий комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатели, характеризующие критерий:

- 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
 - 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
 - 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
 - 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.
 - 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.
 - 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
 - 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
3. Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации.

Показатели, характеризующие критерий:

- 3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
 - 3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
4. Критерий удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации.

Показатели, характеризующие критерий:

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Инструментарий исследования

Сбор данных о качестве деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, проводился с помощью следующих методов исследования.

В соответствии с нормативными документами НОКОД проводилась по 16 показателям; 11 - из 1-й и 2-й групп показателей оценивались в баллах по шкале от 0 до 10; 5 показателей из 4-й и 5-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100, а далее переводились в баллы.

По значениям исходных показателей производился расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку образовательной организации в целом. Расчет обоих показателей производился по данным анкет, одна из которых заполнялась работником организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая - собиралась организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого с помощью анкетирования.

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствовало определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям проводилось по алгоритму, изложенному в Методических рекомендациях Минобрнауки РФ №02-860 от 14.09.2016.

По значению интегрального показателя далее можно определить рейтинг организации внутри региона, а по среднему значению интегрального показателя – получить оценку для определения рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

1). Для оценки степени открытости и доступности информации об образовательной организации был выбран метод контент-анализа с использованием оценочного листа, представленного в Методических рекомендациях, и Приказ от 29.05.2014 г. №785 (ред. От 02.02.2016 Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Для оценивания полноты и актуальности информации об организации и наличия сведений, размещаемых на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, о педагогических работниках, независимым экспертом осуществлялся контент-анализ информации, представленной на официальном сайте образовательной организации, и заполнялся оценочный лист.

Эксперт фиксировал наличие или отсутствие информации на официальном сайте организации и сайте www.bus.gov.ru по индикаторам, выделенным с позиции важности для родителей (законных представителей) обучающихся.

Объектом исследования с использованием метода контрольной закупки стала деятельность организации (ее должностных лиц) по взаимодействию с потребителями услуги (родителями обучающихся), обращающимися за получением услуги.

Предметом исследования стала также оценка среды взаимодействия (удобство, комфорт и т.п.), выявление параметров взаимодействия значимых для потребителей услуги и для лиц, оказывающих услугу, выявление целевых групп потребителей, дискриминированных процедурой получения услуги (лиц с ограниченными возможностями здоровья).

Структура качества услуги рассмотрена исходя из деления гипотетических потребностей потребителя услуги на три группы: функциональные, информационные и эмоциональные.

Так, *функциональные потребности* потребителя услуги удовлетворяются путем ее оказания за определенное время. При этом *временной критерий* состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы учреждения, которое должно быть удобно, например, работающему потребителю услуги.

Информационные потребности потребителя услуги включают в себя *содержание информации*, которое должно быть понятно для получателя услуги (адаптированность терминологии, которая содержится в ответе, связь содержания ответа с актуальной потребностью потребителя услуги); *конфиденциальность информации*, которая выражается в предоставлении услуги «без свидетелей».

Эмоциональные потребности потребителя услуги выражаются через его удовлетворенность отношением работников ОО к потребителю услуги, уровнем обслуживания в части решения проблемы, с которой обратился потребитель.

2). Для оценки комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения экспертами применен метод контент-анализа информации, представленной на сайте образовательной организации, а также метод контрольной закупки.

Объектом исследования стала деятельность организации (ее должностных лиц) по созданию комфортных условий для организации образовательной деятельности.

Предметом исследования явилась оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

В задачу эксперта входило заполнить лист оценки в баллах.

Значение каждого из 11 показателей по критериям I и II оценивались и потребителями образовательных услуг.

Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{no-11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, \quad (1)$$

где

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

N_j – количество анкет.

Далее рассчитывалось среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

$$X_m^{cp-11} = (X_m^{no-11} + X_m^{oo11}) / 2, \quad (2)$$

где

X_m^{no-11} – среднее значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), 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.

3). Для получения данных по критериям 3. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» и 4. «Удовлетворенность качеством оказания услуг» определен метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Средние значения для 5-и показателей 3, 4 – й групп рассчитывалось только по данным анкет, размещенным на платформе оператора в открытом доступе. В процессе обработки анкет с помощью специальной программы производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится 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 осуществляли по формуле:

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

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 осуществляли по формуле:

$$X_m^{cp-5} = D_m * 10. \quad (4)$$

В опросе удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в ОО приняли участие респонденты (20% от общего количества обучающихся).

Приведем результаты НОК ОД по каждому критерию и по совокупности в целом.

Результаты по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» ОО должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым обеспечивая информационную открытость ОО.

Оценивая открытость и доступность информации об ОО, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на сайте, но и наличие доступности взаимодействия с получателем услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращения потребителей по телефону, электронной почте, с помощью других электронных сервисов. Поэтому для оценки степени открытости и доступности информации об ОО эксперты использовали методы контент-анализа с использованием оценочного листа и эксперимент «Контрольная закупка».

Полученные результаты рассмотрим отдельно по каждому методу проведения.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа был применен для исследования наличия информации по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность», включающей:

- полноту и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru;
- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Приведем результаты, полученные по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации» (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), рис.1:

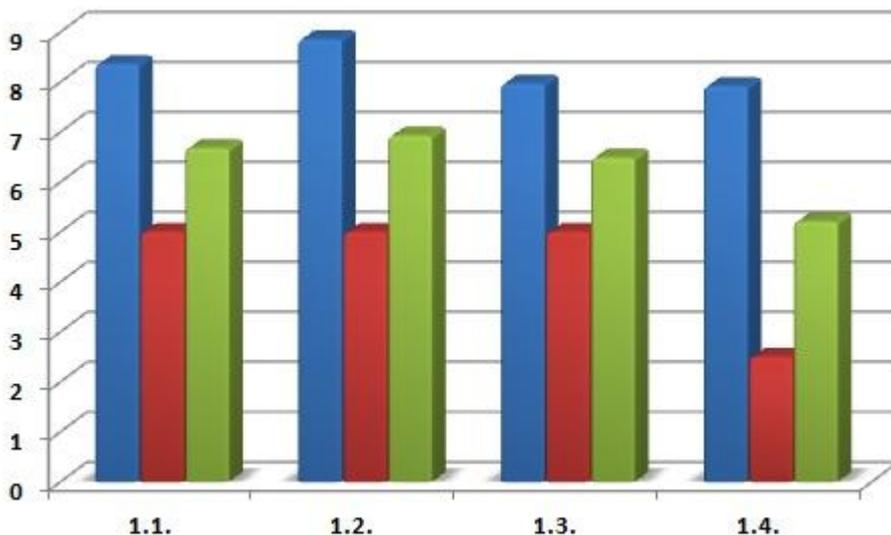


Рис 1. Результаты по Критерию 1. Открытость и доступность информации об организации

Максимальное количество баллов по индикатору 1.2. – Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации – 6,9 из 10 (69%), минимальное – по индикатору 1.4. - доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) – 5,2 из 10 (52%). Примерно на одном уровне – результаты по 1.1. и 1.3.

Анализ оператором официальной информации об образовательной деятельности муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Аксайского района Грушевская основная общеобразовательная школа показал:

- сайт организации оформлен в соответствии с требованиями Приказа №785 (ред. от 02.02. 2016ФС по надзору в сфере образования и науки; главное меню сайта содержит большой массив файлов;

- образовательная организация адаптировала официальный сайт для лиц с нарушением зрения;

- для обеспечения доступности взаимодействия получателей образовательных услуг с руководителями муниципального уровня и самой организации представлены телефоны и адреса электронной почты, обеспечен вход через соцсети.

Детализированный анализ содержания информации об образовательной деятельности представленной к экспертизе образовательной организации выявил следующие замечания:

по индикатору 1.1.:

- навигация по сайту затруднена;
- рубрика «Новости» не открылась;
- отсутствует раздел «ФГОС»;
- ссылка на Учредителя неактивна;
- представлен неполный реестр рабочих учебных программ;
- нет информации по питанию, медобслуживанию;
- не оформлены титульные листы официальных документов (календарный график, работа с детьми с ОВЗ, расписание звонков).

По индикатору 1.2.:

- не указан общий и педагогический стаж педагогов;
- в штате отсутствует психолог, социальный педагог.

По индикатору 1.4.:

- не отражена информация по результатам обращения граждан, потребителей образовательных услуг.

Таким образом, согласно результатам проведенного исследования можно констатировать выше среднего степень открытости и доступности информации об ОО, так как в целом общее количество баллов по Критерию 1 составило 25,3 из 40 (63%).

Результаты по критерию 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке комфортности условий составил 70 баллов - 100%.

Приведем результаты по критерию 2 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), взяв за основу процентное выражение каждого из 7 показателей (рис.2).

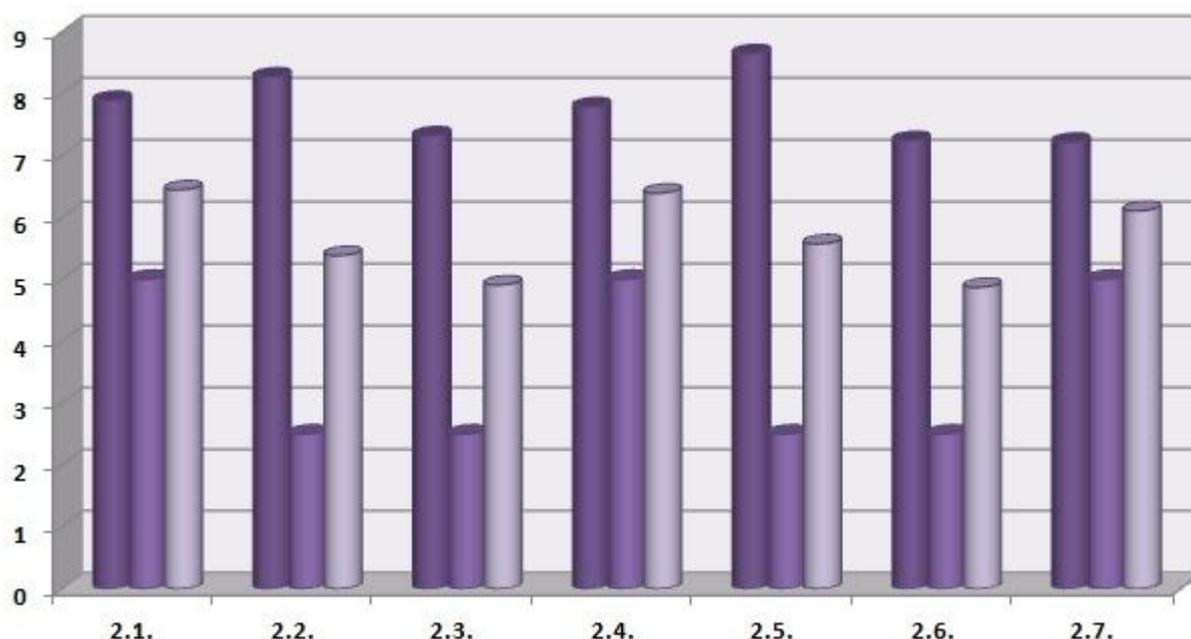


Рис 2. Результаты по Критерию 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по названным показателям, составило – 6,4 (4%) – по индикатору 2,1 и 2.4. (Материально-техническое и информационное обеспечение организации; наличие дополнительных образовательных программ), минимальное – 4,9 (49%) – по индикатору 2.3 и 2.6. – Условия для индивидуальной работы с обучающимися; наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся

В целом можно констатировать чуть выше среднего степень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, т.к. по критерию 2 суммарное количество набранных организацией баллов составило 39,7 из 70 (57%).

На снижение степени комфортности созданных условий в образовательной организации повлияли значения итоговых баллов в оценке независимыми оценщиками по критериям 2.2, 2,5, 2,7.

Результаты по критерию 3. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОО, осуществляющих образовательную деятельность»

Средние значения для 5-и показателей 3, 4 – й групп рассчитывались только по данным анкет, размещенных в открытом доступе на платформе оператора. В процессе обработки анкет по разработанной автоматизированной программе производились подсчеты количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла, равным или большим 5, значение которого определило границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Далее находилась доля удовлетворенных качеством образовательной деятельности по формуле (3) и переводились полученные величины долей в баллы по формуле (4). Получили данные в баллах по каждому критерию – 3, 4 и отдельно по каждому индикатору этих групп критериев (ПРИЛОЖЕНИЕ 3).

Приведем данные средней величины по каждому индикатору Критерия 3 (рис.3).

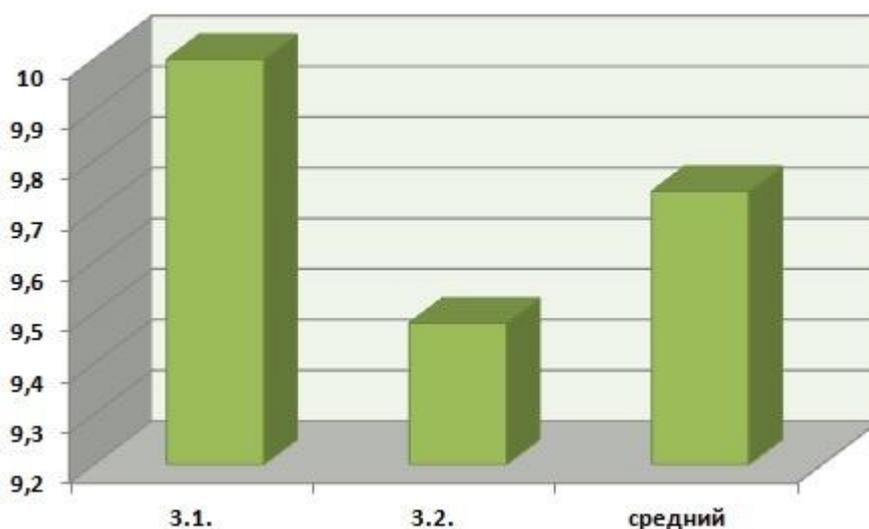


Рис.3. Результаты по каждому индикатору Критерия 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОО, осуществляющих образовательную деятельность.

Данные диаграммы показывают, что получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены деятельностью организации по критерию 3. 100% – положительно оценили доброжелательность и вежливость работников, 95% - компетентность работников.

В целом можно констатировать оптимальный уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников, так как суммарный средний балл по данному критерию составил 19,5 баллов, что составляет 98% (доля удовлетворенных) от максимального балла, который можно было получить.

Результаты по критерию 4. «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

Для анализа деятельности образовательной организации по критерию 4 использовались результаты оценки независимых оценщиков (ПРИЛОЖЕНИЕ 4). Приведем средние показатели по каждому индикатору Критерия 4 (рис. 4).

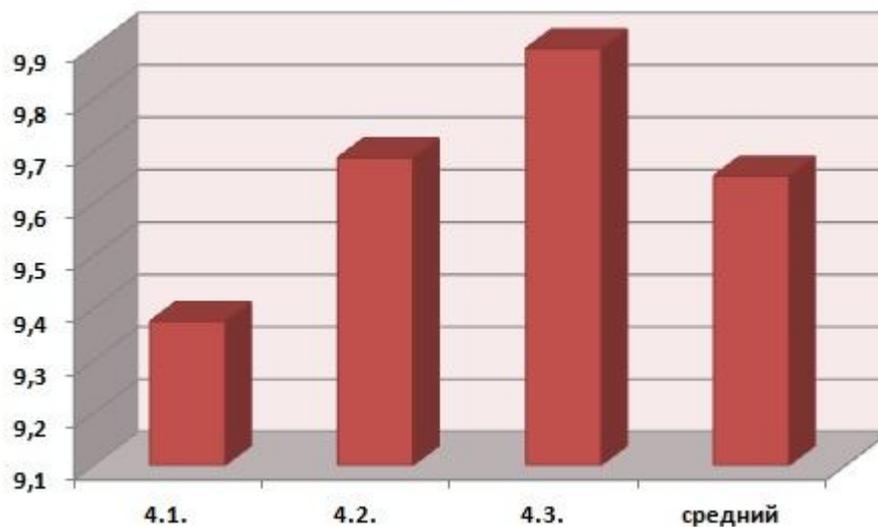


Рис.4. Результаты по каждому индикатору Критерия 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

Данные диаграммы показывают, что получатели образовательных услуг муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Аксайского района Грушевская основная общеобразовательная школа по всем трем показателям критерия 4 выразили в не в полной степени удовлетворенность качеством образовательной деятельности, показатели 9,4; 9,7; 9,9 по каждому индикатору 4.1., 4.2., 4.3. соответственно.

В целом можно констатировать оптимальную степень удовлетворенности качеством образовательной деятельности муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Аксайского района Грушевская основная общеобразовательная школа, ***так как суммарный балл по данному критерию составил 28,96, что составляет 97% от максимального балла, который можно было получить.***

Итоговые результаты

Приведем результаты НОК образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по всем четырем критериям.

Произведем расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для организации по формуле:

$$Y^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{cp-11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{cp-5}, \quad (5)$$

где

X_m^{cp-11} и X_m^{cp-5} – значения m -го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегрального показателя можно в дальнейшем произвести общую оценку качества предоставляемых услуг и сформировать рейтинг организаций внутри региона.

Итак, представим данные для вычисления итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности (ПРИЛОЖЕНИЕ 5). Изобразим результаты на диаграмме (рис.5).

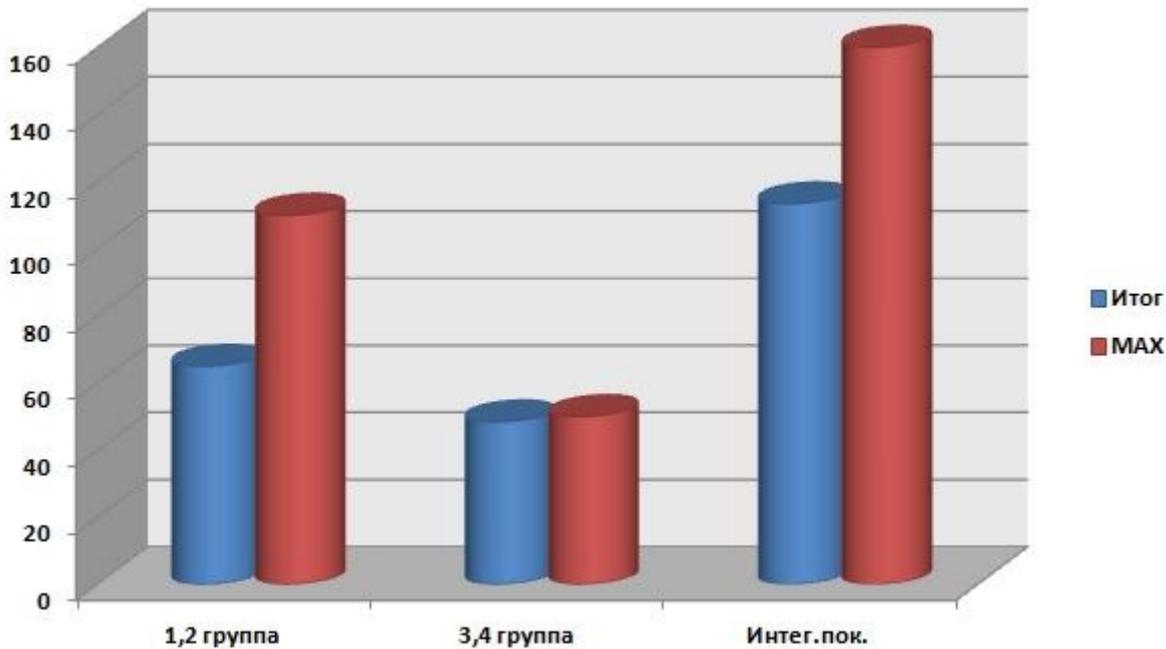


Рис.5. Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности

Итоговый (интегральный показатель качества образовательной деятельности муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Аксайского района Грушевская основная общеобразовательная школа составил 113,4 из 160 (71%). По Критериям 1,2 – 64,98 из 110 (59%). По критерия 3,4 – 48,4 из 50 (97%).

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Результаты по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации

	НО	ОО	Хср_4
1.1.	8,359375	5	6,679688
1.2.	8,854167	5	6,927083
1.3.	7,96875	5	6,484375
1.4.	7,916667	2,5	5,208333

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Результаты по критерию 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

	НО	ОО	Хср_7
2.1.	7,890625	5	6,445313
2.2.	8,268229	2,5	5,384115
2.3.	7,317708	2,5	4,908854
2.4.	7,786458	5	6,393229
2.5.	8,645833	2,5	5,572917
2.6.	7,239583	2,5	4,869792
2.7.	7,213542	5	6,106771

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

Результаты по Критерию 3. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации»

3.1.	10
3.2.	9,479166667
средний	9,739583333

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

Результаты по Критерию 4. «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»

4.1.	9,375
4.2.	9,6875
4.3.	9,895833
средний	9,652778

ПРИЛОЖЕНИЕ №5. Итоговые результаты

	Итог	МАХ
1,2 группа	64,98047	110
3,4 группа	48,4375	50
Интег.пок.	113,418	160

ПРИЛОЖЕНИЕ №6. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Зубкова Ирина Михайловна	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
3.	Малахова Елена Валерьевна	Начальник отдела повышения квалификации, Федеральный эксперт