

Красноярский краевой институт повышения квалификации
и профессиональной переподготовки работников образования



КРАСНОЯРСКИЙ
ИНСТИТУТ
ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Отчет (аналитическая записка)
по данным анкетирования в рамках независимой оценки
качества образовательной деятельности
МКОУ «Нидымская основная школа»
Эвенкийского муниципального района Красноярского края

Красноярск - 2017 г.

Содержание

1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации	3
2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации	3
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации	5
4. Информация о выборке	6
5. Методика расчета показателей НОКО	7
6. Результаты НОКО	10
7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора	30
8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации	35
9. Общие предложения по итогам НОКО	36
Приложение 1.	40

1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации

Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации регламентировано следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 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 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», Приказом Минобрнауки России от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию», Приказом Минобрнауки России от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденной Приказом Минобрнауки России от 01 апреля 2015 года (далее по тексту – приказ № 1547), «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными Минобрнауки России 15 сентября 2016 года № АП-87/02 вн.

2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации

Организацией-оператором (далее по тексту – оператором) разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее по тексту – НОКО) образовательной организации в соответствии с определенными критериями, показателями и

особенностями осуществляемой образовательной деятельности организации (далее по тексту – организации), определенных Общественным советом при управлении образованием (далее по тексту – ОС) для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКО осуществлялся оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 1); мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных оператором, а также членом ОС¹ по результатам анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней.

К сбору и обобщению информации оператор привлекал экспертов и членов ОС, не являющихся муниципальными служащими и представляющих родительскую общественность.

Согласно «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», анализ результатов анкетирования проходит в 2 этапа:

- на *первом этапе* выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организации;
- на *втором этапе* проводится анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

Данные этапы анализа предполагают их проведение в условиях получения информации по всем организациям муниципалитета или региона. В настоящий момент такая информация отсутствует, однако оператором проведены все необходимые действия, связанные с расчетом показателей (промежуточных и итоговых баллов),

¹ Форма анкеты для работника оператора не приводится так как ее содержание аналогично содержанию анкеты для члена ОС, которая была опубликована в Интернете.

позволяющих ранжировать организацию в случае принятия решения органом управления образованием об этом.

Оператором осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой организацией, и подготовлены соответствующие материалы.

3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации

Группа 1. Показатели открытости и доступности информации об организации:

1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru.
2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.
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.
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).

Группа 2. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
6. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

8. Наличие дополнительных образовательных программ.
9. 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.
10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Группа 3. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников:

12. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
13. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Группа 4. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации:

14. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
15. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
16. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

4. Информация о выборке

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

– не менее 5% выпускников от общей численности обучающихся в организации 2–3 года назад;

– не менее 10% преподавателей;

– не менее 20% законных представителей обучающихся (родителей);

– не менее 30% обучающихся в организации (учащихся);

В опросе с целью сбора информации для проведения НОКО приняли участие:

	Выпускник	Преподаватель	Родитель	Учащийся	Всего
Число	1	2	9	13	25
% от выборки	4,0%	8,0%	36,0%	52,0%	100,0%

Выборка в основном отражает соотношение данных групп в генеральной совокупности – за исключением группы выпускников.

5. Методика расчета показателей НОКО

В соответствии с приказом № 1547 НОКО 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 3-й и 4-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей был произведен расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Расчет среднего (нормированного) интегрального показателя не производился ввиду отсутствия на момент проведения НОКО информации по всем образовательным организациям территории.

Расчет интегрального показателя производился по данным анкет, одна из которых была заполнена работником оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации², вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого путем размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет на сайте

² Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС.

образовательной организации.

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в тексте отчета при расчете интегрального показателя. По данным значениям интегральных показателей может быть произведена общая оценка качества предоставляемых услуг и сформирован рейтинг организаций внутри региона.

Значение интегрального показателя для организации рассчитывалось как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником оператора, оценивались 11 первых показателей из 1-й и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оценивались все 16 показателей (по всем 4-м группам). Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывалось по следующему алгоритму. Значения 11 первых показателей для каждой организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет.

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

$$X_m^{\text{но-11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, (1)$$

где

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

N_j – количество анкет;

а затем рассчитывалось их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленными в анкете для оператора, по формуле:

$$X_m^{\text{сп-11}} = (X_m^{\text{но-11}} + X_m^{\text{оо-11}}) / 2, (2)$$

где

$X_m^{\text{но-11}}$ – 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;

$X_m^{\text{оо-11}}$ – 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 рассчитывалось только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился 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 осуществлялся по формуле:

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

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:

$$X_m^{cp-5} = D_m * 10, (4)$$

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

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

где

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

6. Результаты НОКО

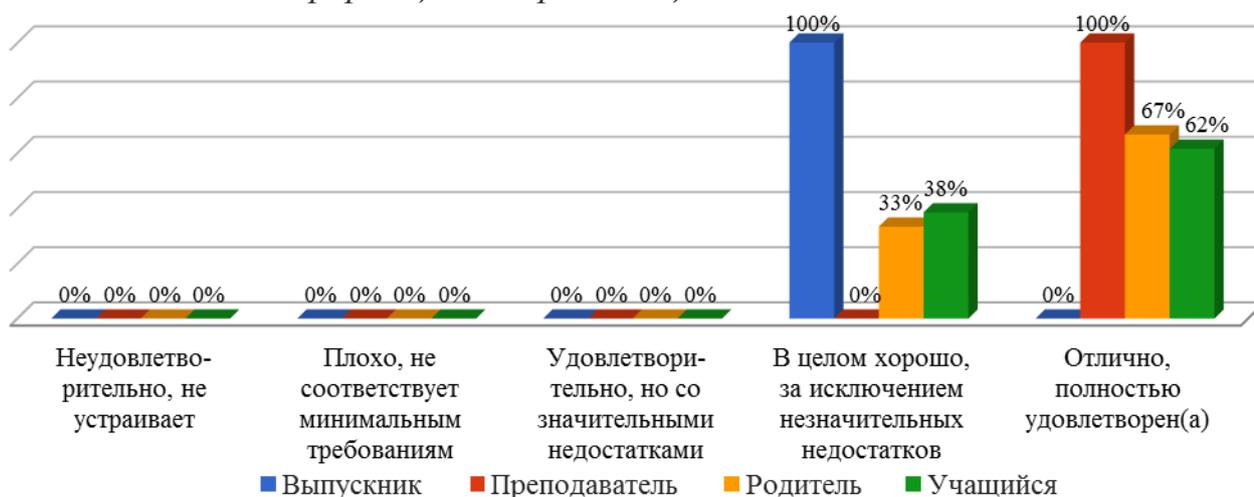
Раздел 1. Открытость и доступность

1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Группа респондентов	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	0	1
Преподаватель	0	0	0	0	2	2
Родитель	0	0	0	3	6	9
Учащийся	0	0	0	5	8	13
Всего:	0	0	0	9	16	25
	0,0%	0,0%	0,0%	36,0%	64,0%	100,0%

Полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации, 64% респондентов, считают, что информация на сайте хорошо структурирована, представлена в полном объеме, но не всегда актуальна 36% участников анкетирования. По данному аспекту деятельности отсутствуют негативные оценки респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности



Все респонденты разных групп полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности оценивают только на «хорошо» и «отлично»:

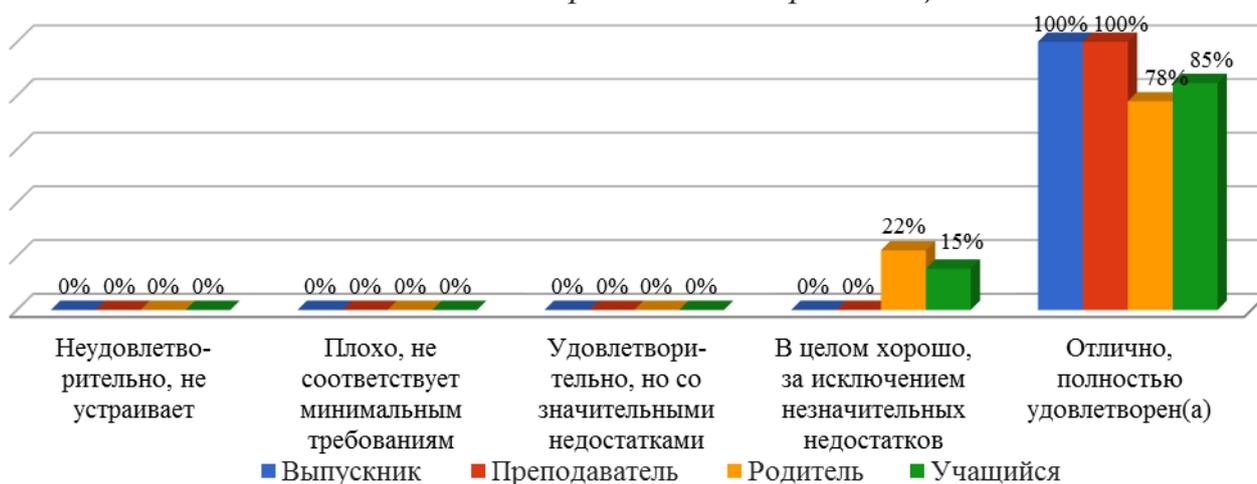
полностью удовлетворены 100% педагогов, 67% родителей и 62% учащихся; отмечают наличие мелких, несущественных недостатков 100% выпускников, 33% родителей и 38% учащихся.

1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации

Группа респондентов	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	0	2	2
Родитель	0	0	0	2	7	9
Учащийся	0	0	0	2	11	13
Всего:	0	0	0	4	21	25
	0,0%	0,0%	0,0%	16,0%	84,0%	100,0%

Представленная на школьном сайте информация о педагогических работниках образовательной организации полностью устраивает 84% респондентов, 16% опрошенных считают ее достаточной, отмечая лишь мелкие несоответствия.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие сведений о педагогических работниках организации



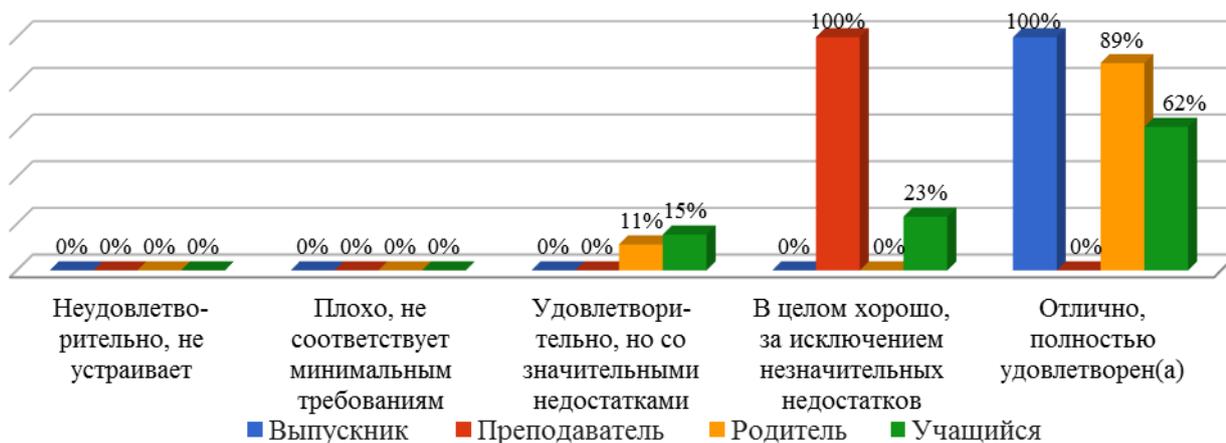
Все выпускники и педагоги, участвующие в опросе, оценивают данный аспект деятельности только на «отлично», удовлетворены информацией о педагогических работниках на школьном сайте, но указывают на ряд мелких недостатков 22% родителей и 15% учащихся.

1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

Группа респондентов	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	2	0	2
Родитель	0	0	1	0	8	9
Учащийся	0	0	2	3	8	13
	0	0	3	5	17	25
Всего:	0,0%	0,0%	12,0%	20,0%	68,0%	100,0%

Полностью удовлетворены доступностью взаимодействия образовательной организации с получателями образовательных услуг, считая, что в школе обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, 68% респондентов. Хорошее взаимодействие, за исключением незначительных недостатков отмечают 20% опрошенных. Удовлетворены данным аспектом деятельности, направленного на улучшение работы организации, но отмечают значительные несоответствия 12% участников анкетирования.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации



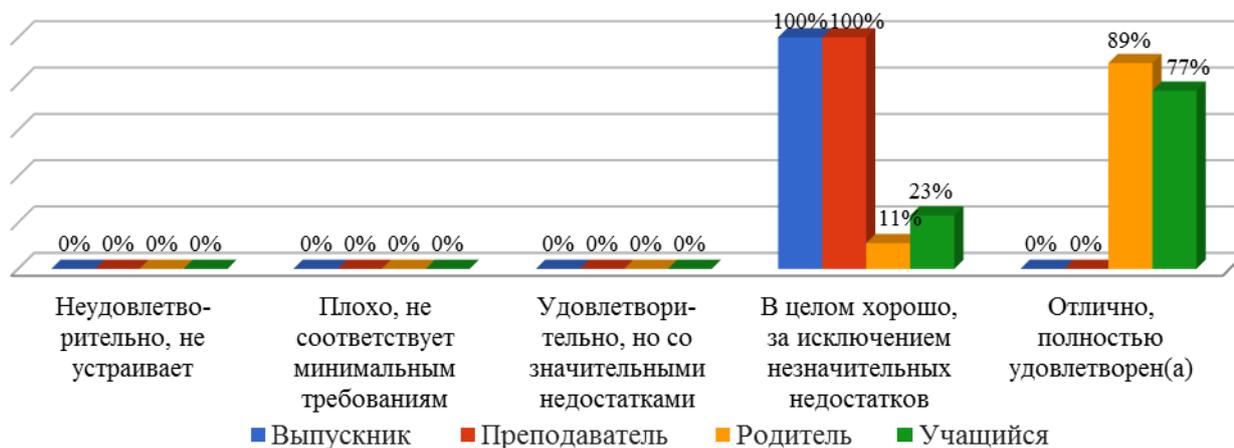
Стоит отметить, что наиболее требовательными при оценивании данного аспекта деятельности являются респонденты из числа родителей и учащихся: указывают на наличие существенных недостатков 11% родителей и 15% учащихся.

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)

Группа респондентов	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	0	1
Преподаватель	0	0	0	2	0	2
Родитель	0	0	0	1	8	9
Учащийся	0	0	0	3	10	13
	0	0	0	7	18	25
Всего:	0,0%	0,0%	0,0%	28,0%	72,0%	100,0%

Считают хорошим уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, 28% участников анкетирования; уровень считают отличным 72% опрошенных.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)



Стоит отметить, что все категории участников анкетирования оценивают данный аспект деятельности только на «хорошо» и «отлично»: полностью удовлетворены – 89% родителей и 77% учащихся, считают уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан хорошим, отмечая лишь незначительные недостатки, 100% выпускников и педагогов, 11% родителей, 23% учащихся.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности



Наибольшее количество оценок о полной удовлетворенности было высказано относительно наличия сведений о педагогических работниках (84%). Негативные оценки респондентов отсутствуют по всем вопросам раздела, а замечания о наличии

существенных недостатков были высказаны лишь относительно доступности взаимодействия школы с получателями образовательных услуг (12%).

Важно заметить, что качественная обратная связь и открытость организации неизменно способствуют повышению качества оказываемых услуг, повышают эффективность коммуникации, которая является важным условием организации качественного образования. Очевидно, представителям администрации школы следует обратить внимание на своевременное выставление и обновление информации, на школьном сайте, а также организацию работы с обращениями граждан, являющихся потребителями образовательных услуг.

Раздел 2. Комфортность условий

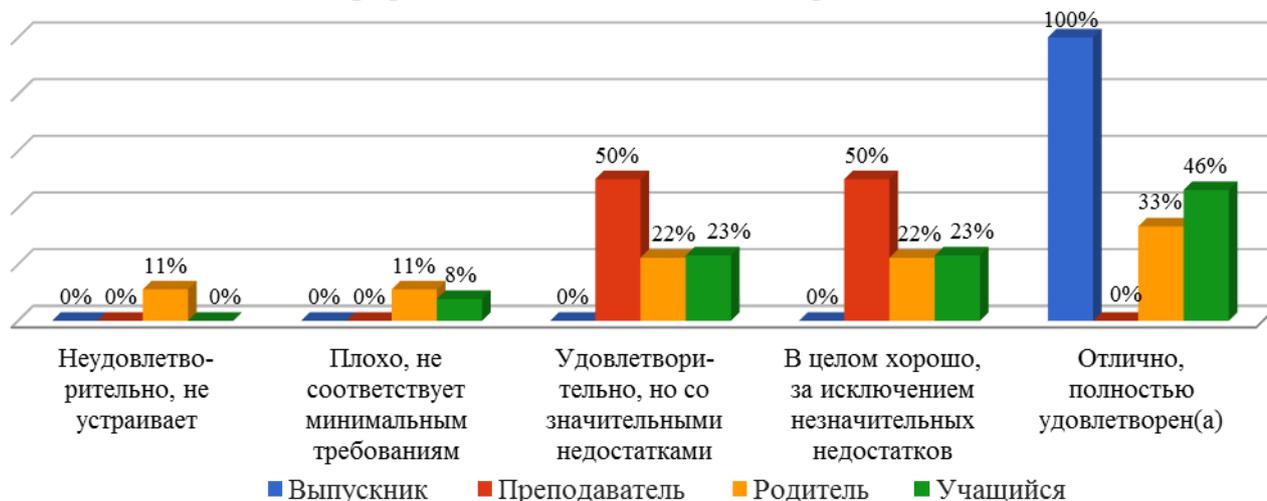
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	1	1	0	2
Родитель	1	1	2	2	3	9
Учащийся	0	1	3	3	6	13
Всего:	1	2	6	6	10	25
	4,0%	8,0%	24,0%	24,0%	40,0%	100,0%

Полностью устраивает материально-техническое и информационное обеспечение организации 40% респондентов, оценивают обеспечение школы, как хорошее более 24% опрошенных, указывают на существенные недостатки и в целом удовлетворительное материально-техническое и информационное обеспечение 24% участников анкетирования, считают, что имеющиеся условия не соответствуют

минимальным требованиям 8% опрошенных, не удовлетворены положением дел еще 4% респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: материально-техническое и информационное обеспечение организации



Данный аспект деятельности положительно оценивают респонденты из числа выпускников и педагогов. Более требовательными при оценивании материально-технического и информационного обеспечения школы являются респонденты из числа родителей и учащихся: имеющееся обеспечение школы оценивают как плохое 11% родителей и 8% учащихся, еще 11% респондентов из числа родителей не устраивает материально-техническое и информационное обеспечение школы.

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

2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	1	1	0	2
Родитель	0	1	2	6	9
Учащийся	0	0	3	10	13
Всего:	0	2	6	17	25

	0,0%	8,0%	24,0%	68,0%	100,0%
--	------	------	-------	-------	--------

Достаточно высоко респонденты оценивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья: 68% - полностью удовлетворены, 24% опрошенных считают их хорошими. Указывают на наличие серьезных недостатков в этой области 8% опрошенных.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

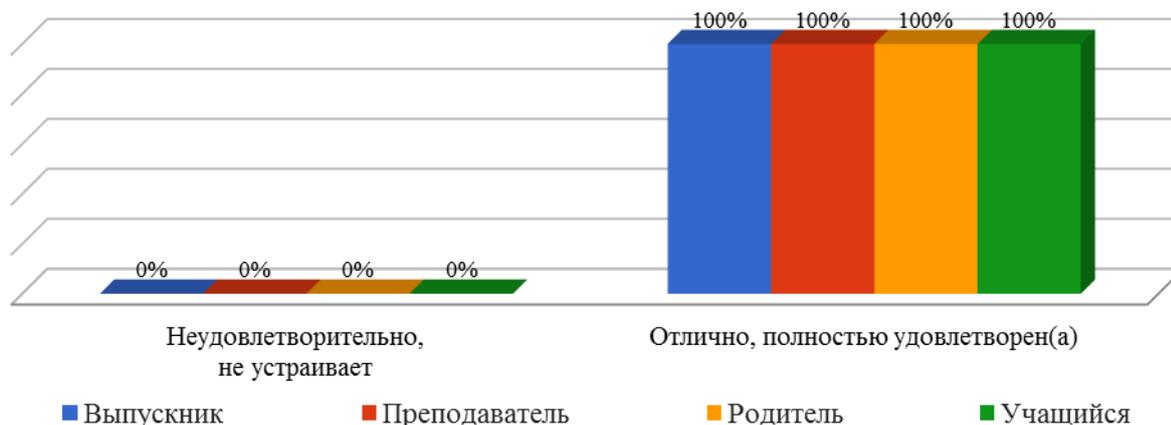


Все респонденты разных категорий положительно оценивают условия по здоровьесбережению в школе, однако отмечают значительные недостатки 50% педагогов и 11% родителей.

2.2.2. Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	1
Преподаватель	0	2	2
Родитель	0	9	9
Учащийся	0	13	13
Всего:	0	25	25
	0,0%	100,0%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.



Несмотря на то, что организация питания в образовательных организациях довольно часто становится объектом критики, все участники анкетирования, относящихся к разным группам респондентов, полностью удовлетворены организацией питания в школе.

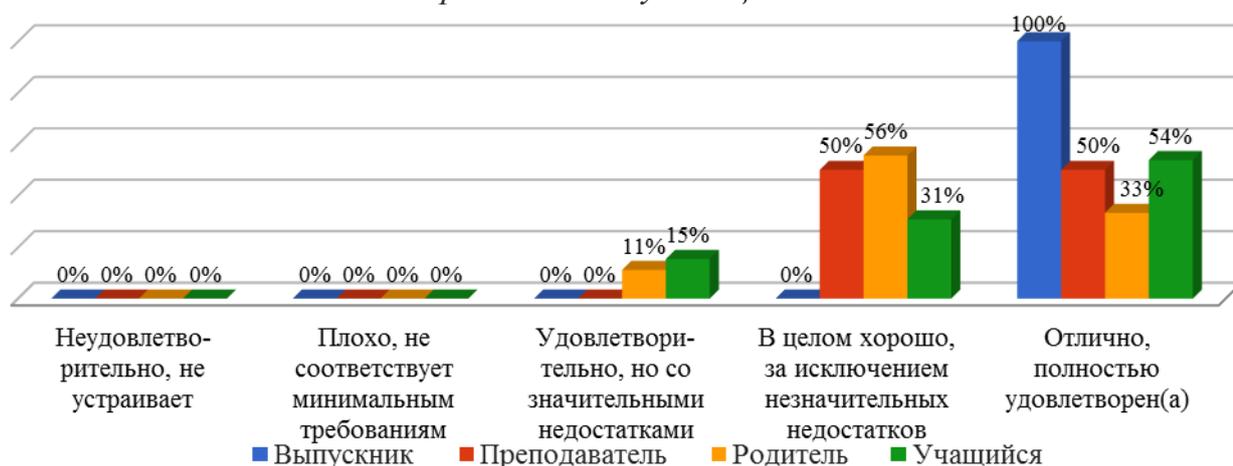
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	1	1	2
Родитель	0	0	1	5	3	9
Учащийся	0	0	2	4	7	13
Всего:	0	0	3	10	12	25
	0,0%	0,0%	12,0%	40,0%	48,0%	100,0%

Отличными условия для индивидуальной работы с учащимися считают 48% респондентов, 40% опрошенных соглашаются с тем, что индивидуальная работа организована хорошо, несмотря на наличие незначительных недостатков, указывают на серьезные недостатки в этой области 12% участников анкетирования.

Стоит отметить, что при оценивании данного аспекта деятельности школы наиболее требовательными являются респонденты из числа родителей и учащихся: указывают на наличие серьезных недостатков 11% родителей и 15% учащихся.

Оценка разными группами респондентов компоненты: условия для индивидуальной работы с обучающимися

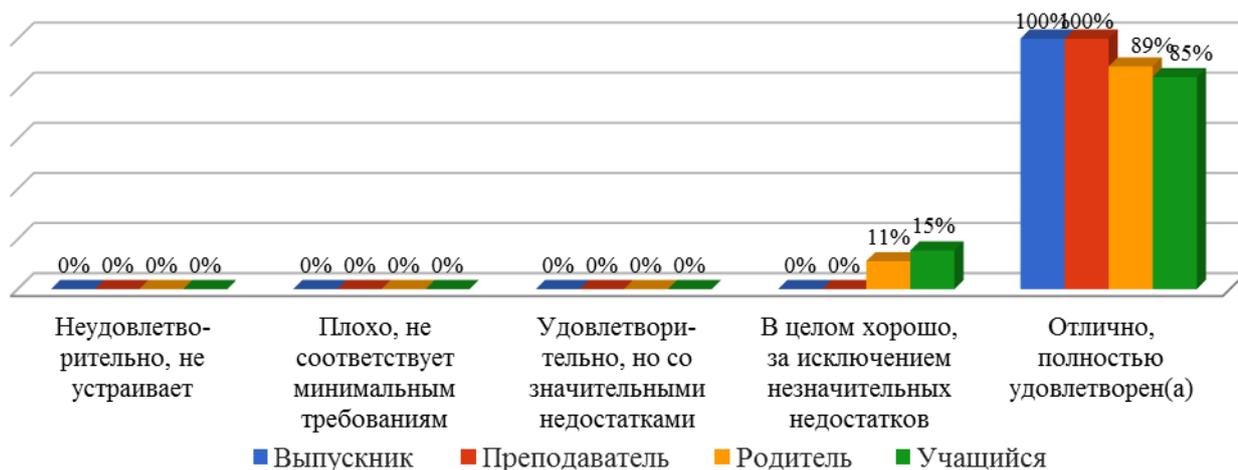


2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	0	2	2
Родитель	0	0	0	1	8	9
Учащийся	0	0	0	2	11	13
Всего:	0	0	0	3	22	25
	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%	88,0%	100,0%

Полностью удовлетворены наличием и выбором дополнительных образовательных программ в школе 88% опрошенных, 12% респондентов удовлетворены в целом, хотя и отмечают наличие незначительных недостатков в этой области, негативные оценки респондентов отсутствуют.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ



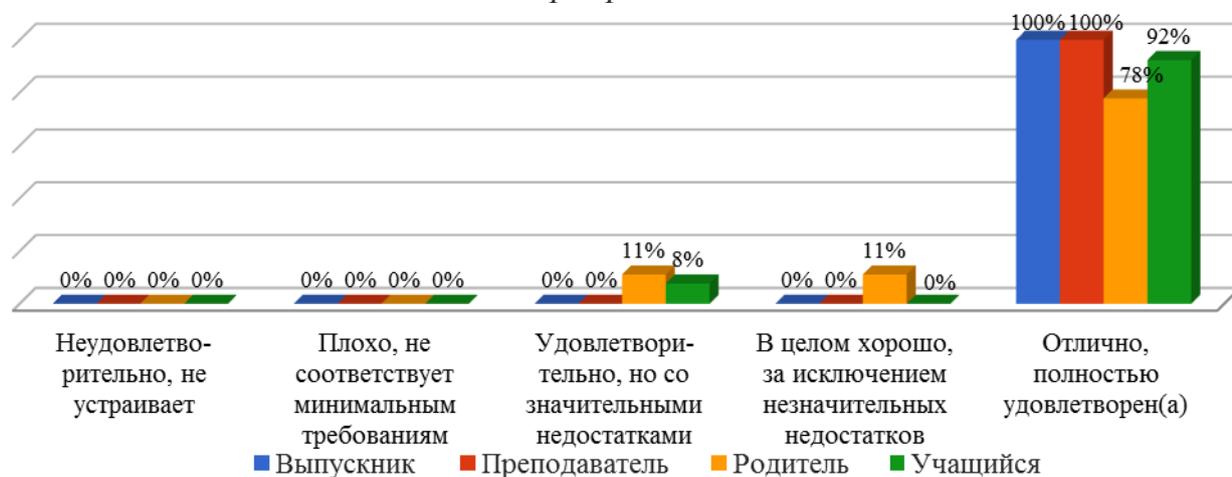
Две группы респондентов (выпускники и педагоги) оценивают дополнительные образовательные программы в школе только на «отлично», высказывают замечания о наличии мелких, несущественных недостатков 11% родителей и 15% учащихся.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	0	2	2
Родитель	0	0	1	1	7	9
Учащийся	0	0	1	0	12	13
Всего:	0	0	2	1	22	25
	0,0%	0,0%	8,0%	4,0%	88,0%	100,0%

Имеющимися в школе возможностями для развития творческих способностей и интересов обучающихся удовлетворены полностью 88% опрошенных, незначительные недостатки отмечают 4% респондентов, указывают на ряд серьезных недостатков 8% участников анкетирования.

Оценка разными группами респондентов компоненты: 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



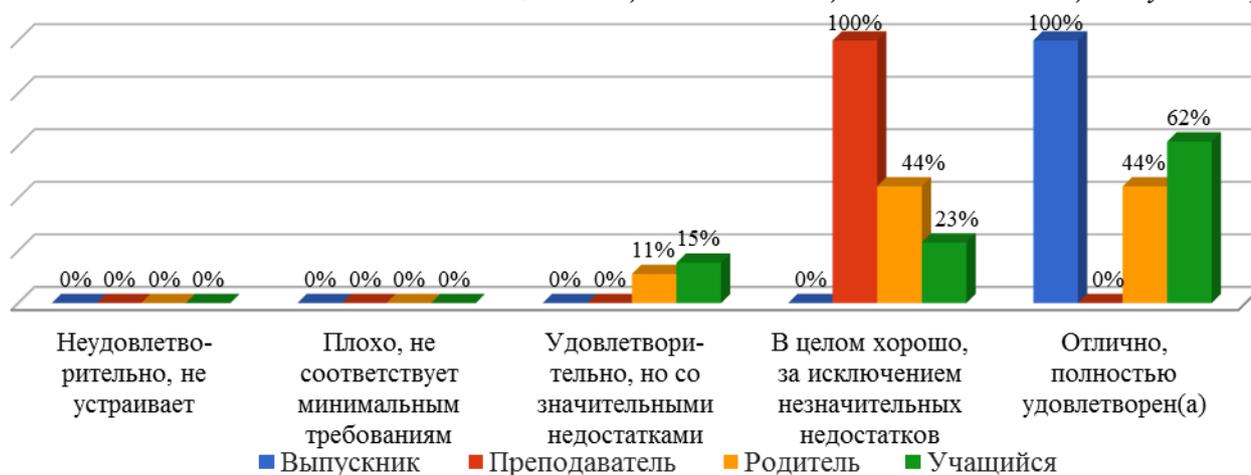
Подавляющее большинство респондентов разных групп оценивают возможности, которые предоставляет школа своим ученикам для развития творческих способностей и интересов, как отличные, считают условия хорошими, отмечая лишь мелкие несоответствия, 11% родителей, удовлетворены в целом, но указывают на ряд серьезных недостатков 11% родителей и 8% учащихся.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	2	0	2
Родитель	0	0	1	4	4	9
Учащийся	0	0	2	3	8	13
Всего:	0	0	3	9	13	25
	0,0%	0,0%	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%

Полностью удовлетворены имеющимися возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся 52% опрошенных, 36% респондентов говорят о незначительных недостатках и в целом хорошем уровне обеспечения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощью, 12% участников анкетирования удовлетворены, но отмечают ряд существенных недостатков, никто из респондентов не оценивает отрицательно имеющиеся условия в школе.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся



Стоит отметить, что менее требовательными при оценивании возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи в школе являются выпускники и родители: все респонденты данной категории считают имеющиеся в школе условия хорошими или отличными. Указывают на значительные недостатки в этой области 11% родителей и 15% учащихся.

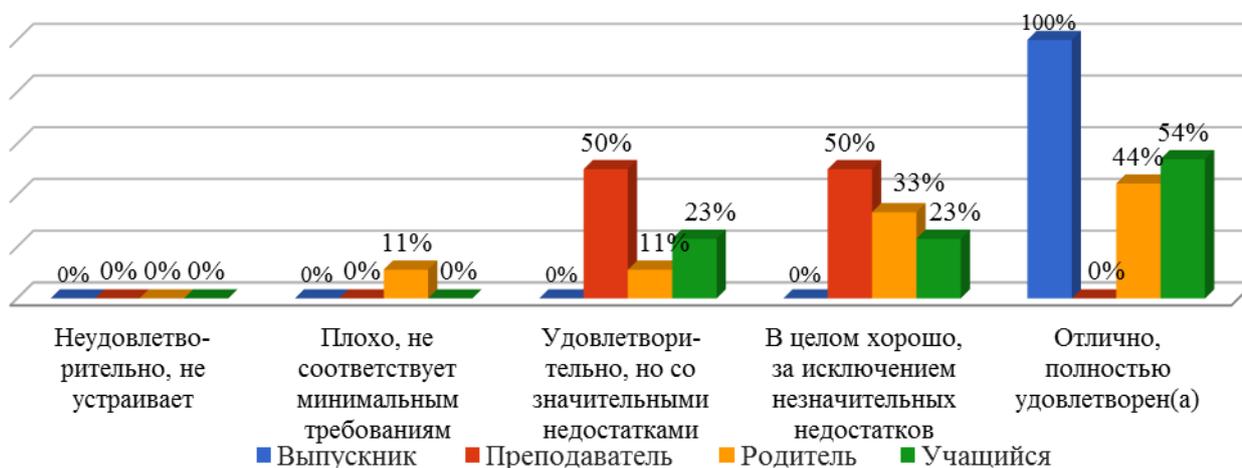
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	1	1	0	2
Родитель	0	1	1	3	4	9
Учащийся	0	0	3	3	7	13

Всего:	0	1	5	7	12	25
	0,0%	4,0%	20,0%	28,0%	48,0%	100,0%

Имеющиеся в школе условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов считают в целом хорошими, отмечая незначительные недостатки, 28% респондентов, отличными условия, созданные в школе, считают 48% опрошенных, удовлетворительными, но с серьезными недостатками – 20% участников анкетирования, 4% респондентов указывают на несоответствие минимальным требованиям.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов



Положительно оценивают условия организации обучения детей с ОВЗ и инвалидов респонденты из числа выпускников, педагогов и учащихся. Считают условия плохими, несоответствующими минимальным требованиям 11% родителей.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



Важно заметить, что организацию питания в школе очень высоко оценили все группы респондентов (100%), это является отличным результатом, так как организация питания в школе довольно часто становится объектом заслуженной критики.

Наибольшее количество оценок о полной удовлетворенности было высказано относительно наличия дополнительных образовательных программ (88%) и возможностей развития творческих способностей и интересов учащихся (88%).

Негативные оценки были высказаны относительно материально-технического и информационного обеспечения школы (12%) и наличия условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов (4%).

Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

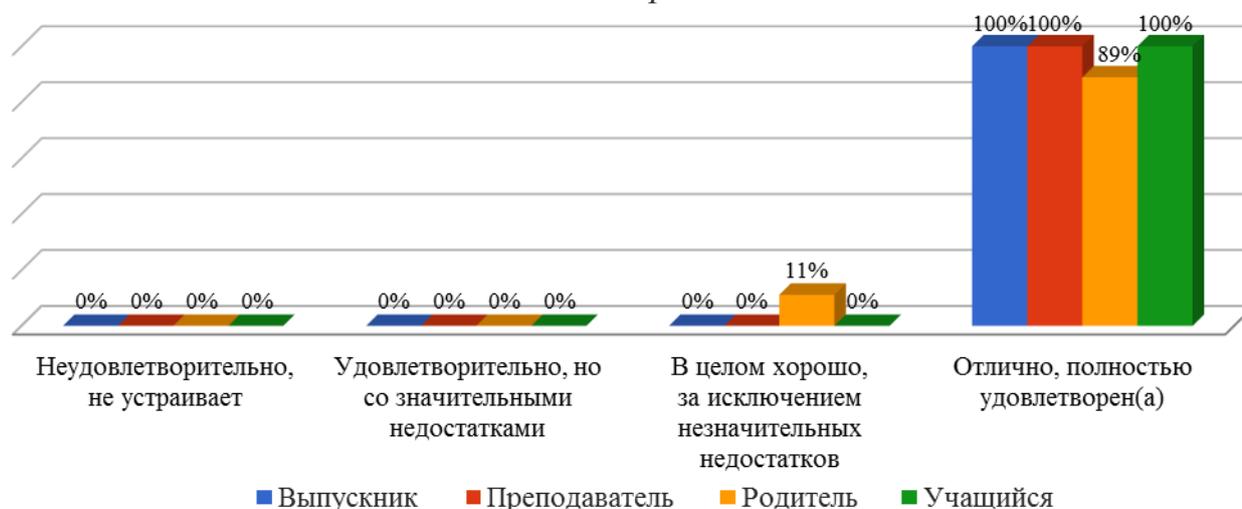
3.1. Доброжелательность и вежливость работников организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	2	2
Родитель	0	0	1	8	9

Учащийся	0	0	0	13	13
Всего:	0	0	1	24	25
	0,0%	0,0%	4,0%	96,0%	100,0%

Полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников организации 96% респондентов, 4% участников анкетирования отмечают незначительные недостатки, в целом оценивают этот параметр школьной жизни хорошо.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников



Все респонденты разных групп достаточно высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников организации: полностью удовлетворены 100% выпускников, педагогов и учащихся, 89% родителей; незначительные недостатки в этом направлении отмечают лишь 11% родителей.

3.2. Компетентность работников

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	2	0	2
Родитель	0	0	1	8	9
Учащийся	0	0	1	12	13

Всего:	0	0	4	21	25
	0,0%	0,0%	16,0%	84,0%	100,0%

Компетентностью работников образовательной организации полностью удовлетворены 84% опрошенных, отмечая отдельные недостатки, оценивают уровень компетентности как хороший 16% участников анкетирования.

Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников



Важно отметить, что оценивают уровень компетентности работников школы только на «хорошо» и «отлично» все группы респондентов: полностью удовлетворены 100% выпускников, 89% родителей и 92% учащихся, уровень компетенции считают хорошим, отмечая лишь незначительные недостатки 100% педагогов, 11% родителей и 8% учащихся.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



Подавляющее большинство опрошенных достаточно высоко оценивают как доброжелательность и вежливость, так и компетентность школьных сотрудников,

однако над аспектами, по которым были высказаны замечания, необходимо работать дополнительно, организовывая в педагогическом коллективе обсуждение актуальных вопросов развития кадрового потенциала школы.

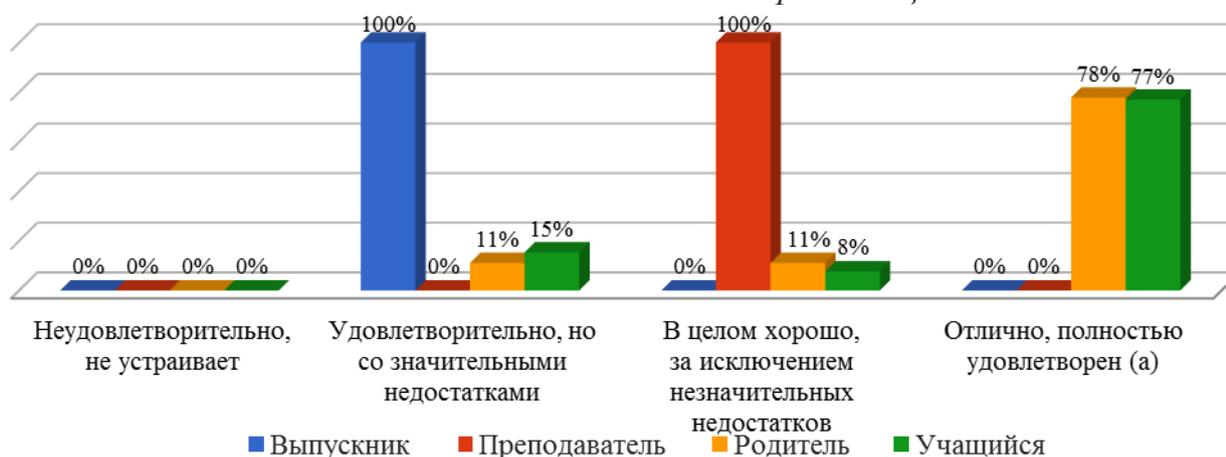
Раздел 4. Удовлетворенность различными аспектами деятельности образовательной организации

4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	0	0	1
Преподаватель	0	0	2	0	2
Родитель	0	1	1	7	9
Учащийся	0	2	1	10	13
Всего:	0	4	4	17	25
	0,0%	16,0%	16,0%	68,0%	100,0%

Материально-техническим обеспечением школы полностью удовлетворены 68% опрошенных, 16% участников анкетирования считают, что в целом организация хорошо обеспечена с точки зрения материально-технических ресурсов, хотя незначительные недостатки в этой области все же есть, на наличие существенных недостатков в этой области указывают еще 16% респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение материально-техническим обеспечением организации



Материально-техническое обеспечение школы положительно оценивают все группы респондентов, однако на ряд существенных недостатков указывают 100% выпускников, 11% родителей и 15% учащихся.

4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	1	1	2
Родитель	0	0	4	5	9
Учащийся	0	0	3	10	13
Всего:	0	0	8	17	25
	0,0%	0,0%	32,0%	68,0%	100,0%

Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг в школе 68% респондентов, еще 32% считают, что, несмотря на незначительные недостатки, этот уровень в целом хорош.

Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг



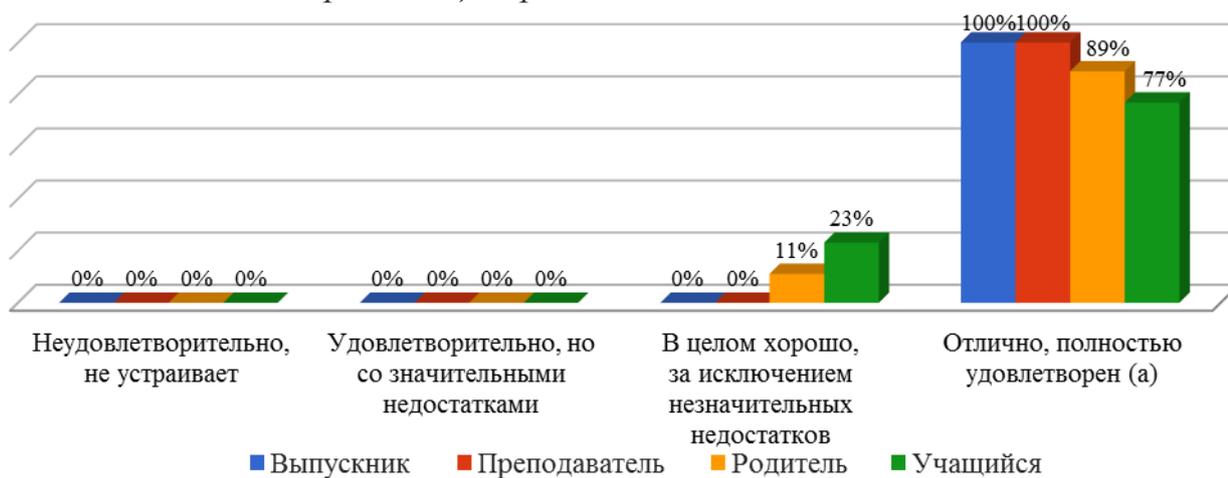
Качество образовательных услуг в школе достаточно высоко оценивают респонденты разных категорий: предоставляемые услуги считают отличными 100% выпускников, 50% педагогов, 56% родителей и 77% учащихся, удовлетворены в целом качеством, отмечая лишь мелкие несоответствия 50% педагогов, 44% родителей и 23% учащихся.

4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	2	2
Родитель	0	0	1	8	9
Учащийся	0	0	3	10	13
Всего:	0	0	4	21	25
	0,0%	0,0%	16,0%	84,0%	100,0%

Готовы рекомендовать школу своим родственникам и знакомым подавляющее большинство опрошенных (84%), порекомендуют данное учреждение, несмотря на имеющиеся недостатки, 16% респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым



Важно отметить, что все группы респондентов в той или иной мере отмечают свою готовность рекомендовать образовательную организацию потенциальным потребителям образовательной услуги.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



Суммарно по каждому из вопросов раздела высокую степень удовлетворенности («отлично» и «хорошо») высказали от 84% до 100% опрошенных. Однако стоит заметить, что негативные оценки респондентов отсутствуют по всем вопросам раздела, а замечания о наличии существенных недостатков были высказаны лишь относительно материально-технического обеспечения школы (16%).

7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора



Показатель *открытости и доступности информации об образовательной организации* оценён в 26 баллов членом общественного совета, оператором — в 25 баллов. Среднее значение по данному показателю составляет 25,5 баллов.

Как указывают респонденты, на сайте организации удалось обнаружить документы организации, сведения о деятельности организации, о структуре организации и органах её управления, о реализуемых образовательных программах, о финансово-хозяйственной деятельности организации, о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации, о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг, о руководителе организации с его контактными данными (телефон, электронная почта). Расходятся мнения респондентов о наличии информации о заместителе(-ях) руководителя организации с его (их) контактными данными. На сайте представлен перечень педагогического (научно-педагогического) состава организации, включающем сведения о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации, об уровне образования педагогических работников организации, сведения о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации, сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах, направлении подготовки и (или) специальности. Респонденты отмечают возможности взаимодействия

участников образовательного процесса с организацией, в том числе по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия), по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов).

Отрицательные мнения респондентов относительно возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса); возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителем); возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения, наличии ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.); наличии информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан), возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

По *показателю комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*, членом общественного совета и оператором были выставлены различные оценки. Наблюдается значительное расхождение мнений, при этом член общественного совета выставляет оценку выше, чем оператор: 35 балла против 7. Сравним ответы респондентов на вопросы анкеты по разделам.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Член общественного совета и оператор разошлись во мнениях о материально-техническом и информационном обеспечении организации. Были получены различные ответы на вопросы о наличии электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям); лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий); об обеспеченности лабораторным и демонстрационным оборудованием, специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные

кабинеты по химии и физике, и др.); современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет, электронных интерактивных лабораторий.

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

Не совпали мнения респондентов о наличии спортивного зала, оборудованной спортивной площадки (стадиона), тренажерного зала, медицинского кабинета, столовой на территории организации. Респондентам не удалось обнаружить сведения о наличии бассейна, специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.).

Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Не сошлись во мнениях член общественного совета и оператор в вопросах наличия кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся); службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации) и проведения организацией психологических и социологических исследований, опросов. Оба респондента указывают, что организация не использует дистанционные образовательные технологии.

Наличие дополнительных образовательных программ

Оба респондента сошлись во мнениях об отсутствии на сайте организации информации о наличии дополнительных образовательных программ.

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

Разнятся ответы респондентов на вопросы о наличии и полноте информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации, о проведении мероприятий по сдаче норм ГТО. Не удалось дать однозначные ответы об удельном весе численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных

олимпиадах, смотрах, конкурсах; принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, 10% и более. Респондентами отмечается отсутствие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный); отсутствие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (региональный, всероссийский, международный).

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

Мнения респондентов о наличии коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся; психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся), действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве не совпали. Респонденты отмечают отсутствие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий.

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

Респонденты единодушны в мнении о представленной информации о наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья; о проведении групповых и индивидуальных коррекционных занятий. Ими не достигнуто согласия в вопросах о предоставлении услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь; об оказании психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья. Однозначные отрицательные ответы были получены на вопросы об использовании специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов; использовании специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования; о предоставлении обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения

индивидуального пользования в постоянное пользование; об обеспечении доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.).

Таким образом, сумма баллов, полученных за ответы на вопросы данного раздела анкеты членом общественного совета, составляет 61 (55,5 % от максимально возможной оценки); оператором — 32 (29,1 %), что в среднем составляет 46,5 баллов (42,3 %).

8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации

Значения 11 первых показателей для организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет³. Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{\text{но-11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, (1)$$

где

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

N_j – количество анкет,

а затем рассчитывалось их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленными в анкете для оператора, по формуле:

$$X_m^{\text{сп-11}} = (X_m^{\text{но-11}} + X_m^{\text{оо-11}}) / 2, (2)$$

где

$X_m^{\text{но-11}}$ – 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;

$X_m^{\text{оо-11}}$ – значение m -го показателя качества образовательной деятельности,

³ В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались в баллах по шкале от 0 до 10.

определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

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

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

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:

$$X_m^{cp,5} = D_m * 10. (4)$$

Были получены следующие промежуточные данные: 64,6 После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

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

где

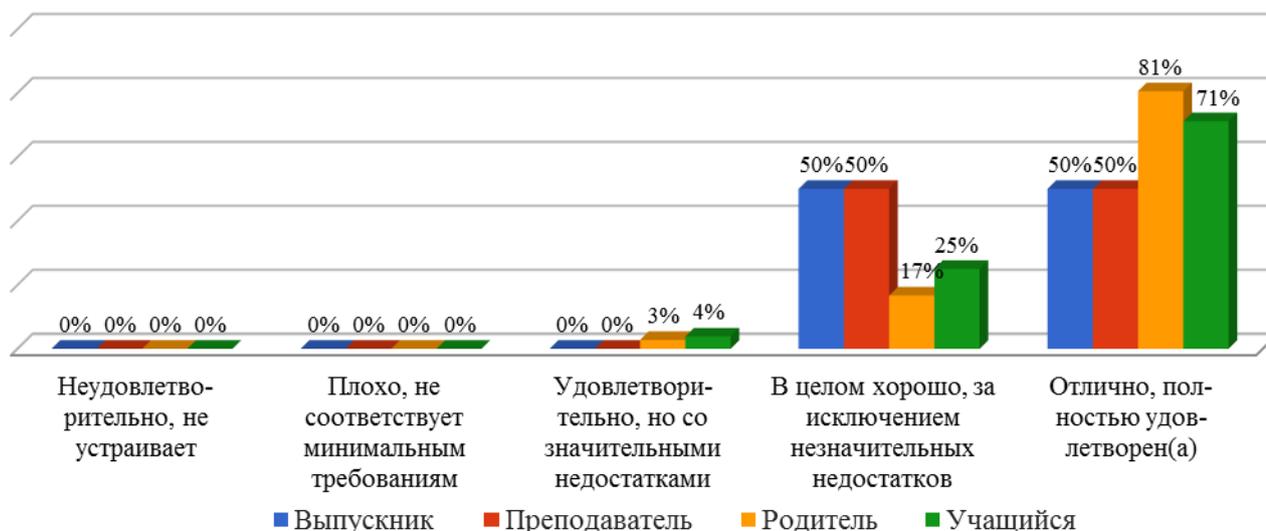
$X_m^{cp,11}$ и $X_m^{cp,5}$ – значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

В результате указанных выше расчетов было получено следующее значение интегрального показателя: **111,7**

9. Общие предложения по итогам НОКО

⁴ В соответствии с приказом N 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 5 показателей из 3-й и 4-й групп - как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

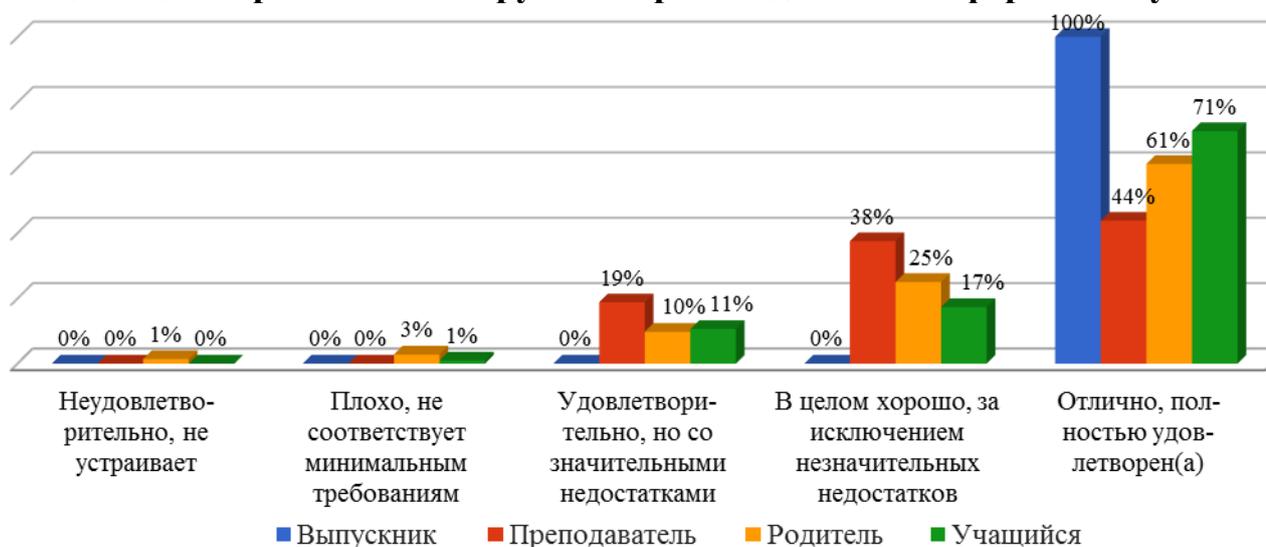
1. Оценка различными группами респондентов открытости и доступности информации об организации



Подавляющее большинство респондентов достаточно высоко оценивают открытость и доступность информации об организации, однако наличие серьезных недостатков отмечают 3% родителей и 4% учащихся.

Очевидно, представителям администрации школы следует обратить внимание на своевременное выставление и обновление информации на сайте о школе и педагогических работниках, а также на организацию работы с обращениями граждан, являющихся потребителями образовательных услуг, так как качественная обратная связь и открытость организации неизменно способствуют повышению качества оказываемых услуг, повышают эффективность коммуникации, которая является важным условием организации качественного образования.

2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий



Почти все респонденты разных групп положительно оценивают условия комфортности, однако на несоответствие минимальным требованиям указывают

респонденты из числа родителей (3%) и учащихся (1%), не удовлетворены комфортностью условий лишь 1% родителей. Наличие негативных оценок респондентов сигнализирует о том, что усилий по созданию комфортности условий, прилагаемых администрацией и коллективом школы, недостаточно.

3. Общая оценка различными группами респондентов доброжелательности, вежливости, компетентности работников



Все респонденты разных групп оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность школьных работников высоко (только на «хорошо» и «отлично»), однако коллективу школы все же следует обратить внимание замечания, высказанные респондентами из числа педагогов (50%), родителей (11%) и учащихся (4%).

4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации



Положительно оценивают качество образовательной деятельности школы все группы респондентов, однако указывают на ряд серьезных недостатков 33% выпускников, 4% родителей и 5% учащихся. Следует отметить, что вдумчивый и

серьезный анализ деятельности школьного коллектива может значительно повысить как удовлетворенность потребителей образовательной услуги, так и качество образования в целом.

Анкета участников образовательного процесса

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь. Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Обязательный

1. Ваш статус

- Учащийся
- Преподаватель
- Родитель
- Выпускник

2. Наименование образовательной организации

Выберите ответ

3. Способ Вашего анкетирования

- Очное анкетирование в образовательной организации;
- Заочное анкетирование вне образовательной организации;
- Размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет.

4. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

5. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

6. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

- неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

7. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

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).

- неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

8. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

- неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

9. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности).

10. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
- отлично, полностью удовлетворен (а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

11. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

12. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

13. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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.

- неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

14. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

15. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

16. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

- неудовлетворительно, не устраивает;

- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки;
- полностью устраивает.

17. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.2 Компетентность работников.

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки;
- полностью устраивает.

18. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки
- полностью устраивает

19. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки
- полностью устраивает

20. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;
- в целом хорошо, но есть недостатки
- полностью устраивает