

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 «Тутончанская средняя 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	7
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.....	33
9. Общие предложения по итогам НОКО	35
Приложение 1.....	38

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-87/02вн.

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	12	17	32
% от выборки	3,1%	6,3%	37,5%	53,1%	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

² Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС.

путем размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет на сайте 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 оценивались в баллах в обоих видах анкет.

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

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

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:

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

где

$X_m^{но-11}$ – среднее значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (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.

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

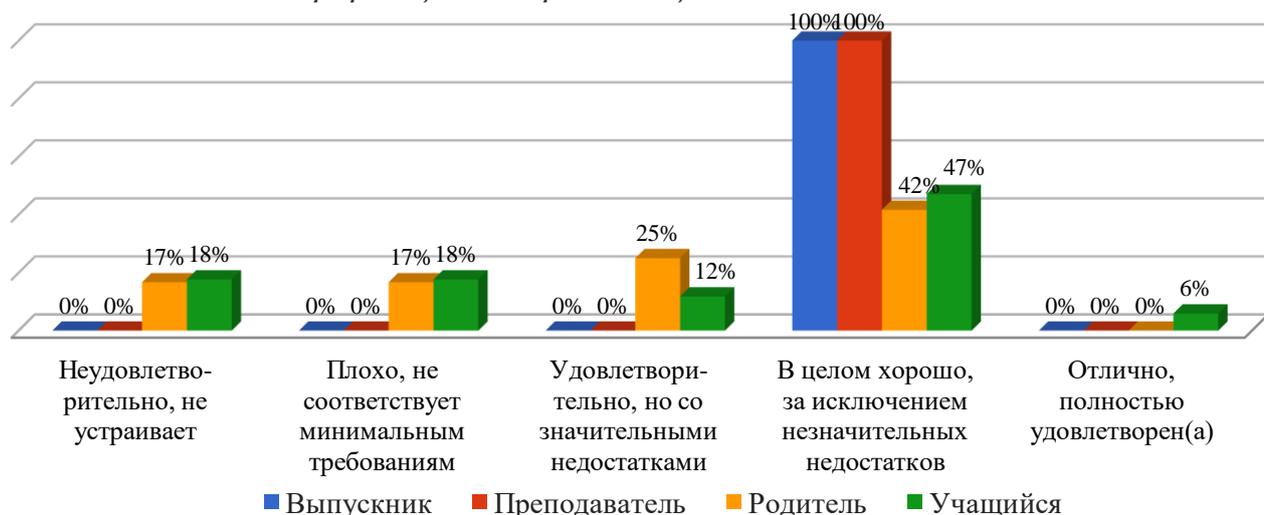
Раздел 1. Открытость и доступность

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	2	0	2
Родитель	2	2	3	5	0	12
Учащийся	3	3	2	8	1	17
	5	5	5	16	1	32
Всего:	15,6%	15,6%	15,6%	50,0%	3,1%	100,0%

Полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации, 3,1% респондентов, считают, что информация на сайте хорошо структурирована, представлена в полном объеме, но не всегда актуальна 50% участников анкетирования, оценивают информацию как удовлетворительную, но со значительными недостатками 15,6% опрошенных, указывают на несоответствие минимальным требованиям 15,6% респондентов, еще 15,6% участников анкетирования не удовлетворены положением дел.

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



При оценивании данного аспекта деятельности менее критичными являются выпускники и педагоги, респонденты данных категорий полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности считают достаточной, отмечая лишь наличие мелких, несущественных недостатков. Более требовательными являются

респонденты из числа родителей и учащихся: полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности оценивают как удовлетворительную с серьезными недостатками 25% родителей и 11% учащихся, негативные оценки по данному аспекту деятельности высказывают 34% родителей и 36% 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	1	0	1
Преподаватель	0	0	0	2	0	2
Родитель	0	0	8	4	0	12
Учащийся	1	0	6	7	3	17
	1	0	14	14	3	32
Всего:	3,1%	0,0%	43,8%	43,8%	9,4%	100,0%

Представленная на школьном сайте информация о педагогических работниках образовательной организации полностью устраивает 9,4% респондентов, 43,8% опрошенных считают ее достаточной, отмечая лишь мелкие несоответствия, информацию оценивают как удовлетворительную, но с существенными недостатками, еще 43,8% респондентов, 3,1% опрошенных не удовлетворены положением дел.

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



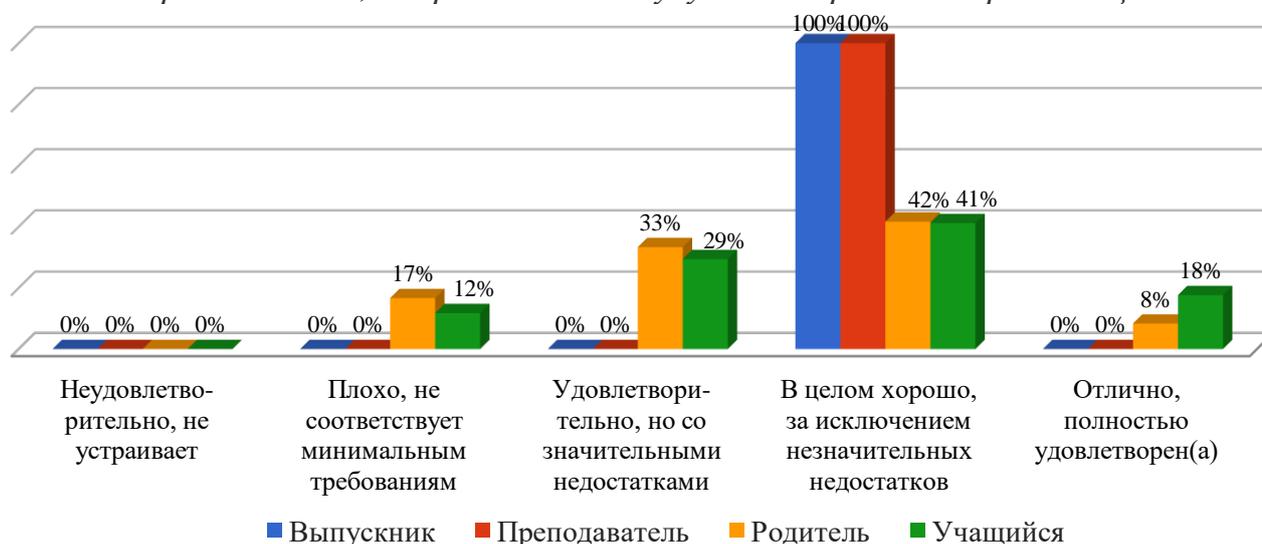
Все выпускники и педагоги, участвующие в опросе, оценивают данный аспект деятельности только на «хорошо», удовлетворены информацией о педагогических работниках на школьном сайте, но указывают на ряд серьезных недостатков 67% родителей и 35% учащихся, не устраивает информация 6% учащихся.

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	1	0	1
Преподаватель	0	0	0	2	0	2
Родитель	0	2	4	5	1	12
Учащийся	0	2	5	7	3	17
	0	4	9	15	4	32
Всего:	0,0%	12,5%	28,1%	46,9%	12,5%	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, 12,5% респондентов. Хорошее взаимодействие, за исключением незначительных недостатков отмечают 46,9% опрошенных. Удовлетворены данным аспектом деятельности, направленной на улучшение работы организации, но отмечают значительные несоответствия 28,1% участников анкетирования, уровень доступности взаимодействия оценивают как плохой 12,5% 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



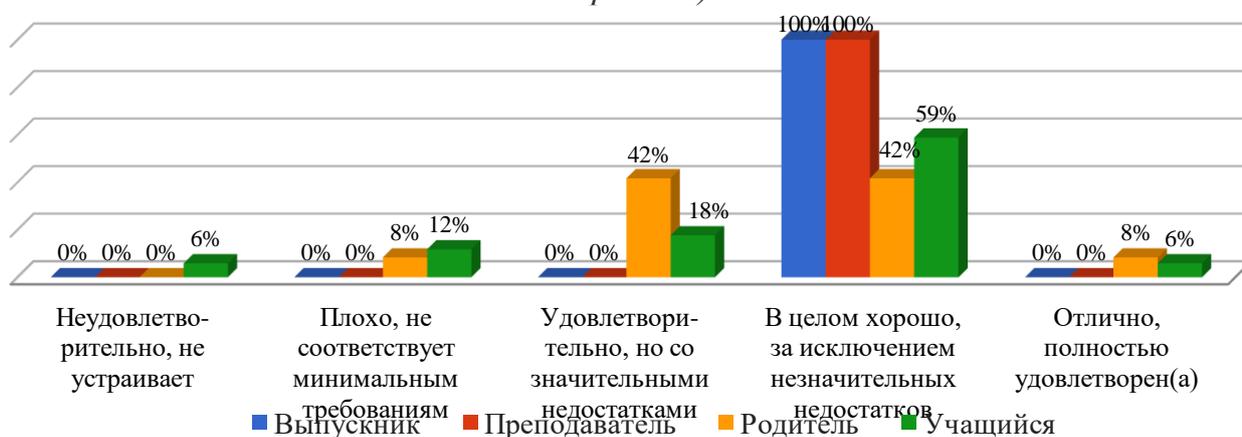
Стоит отметить, что наиболее требовательными при оценивании данного аспекта деятельности являются респонденты из числа родителей и учащихся: указывают на наличие существенных недостатков 33% родителей и 29% учащихся, дают негативные оценки 17% родителей и 12% учащихся.

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	1	5	5	1	12
Учащийся	1	2	3	10	1	17
	1	3	8	18	2	32
Всего:	3,1%	9,4%	25,0%	56,3%	6,3%	100,0%

Считают хорошим уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, 56,3% участников анкетирования; уровень считают отличным 6,3% опрошенных, 25% респондентов удовлетворены сложившимся положением дел, еще 9,4% участников анкетирования указывают на несоответствие минимальным требованиям, 3,1% опрошенных не удовлетворены положением дел.

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 две категории участников анкетирования (выпускники и

преподаватели) оценивают данный аспект деятельности только на «хорошо», респонденты из числа родителей и учащихся более требовательные: оценивают уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан как удовлетворительный, отмечая значительные недостатки 42% родителей и 18% учащихся, высказывают негативные оценки 8% родителей и 18% учащихся.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности



Стоит отметить, что оценки о полной удовлетворенности относительно открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности высказали лишь от 3% до 13% респондентов. Наибольшее количество негативных оценок прозвучало относительно полноты и актуальности информации об организации и ее деятельности (32%). 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.

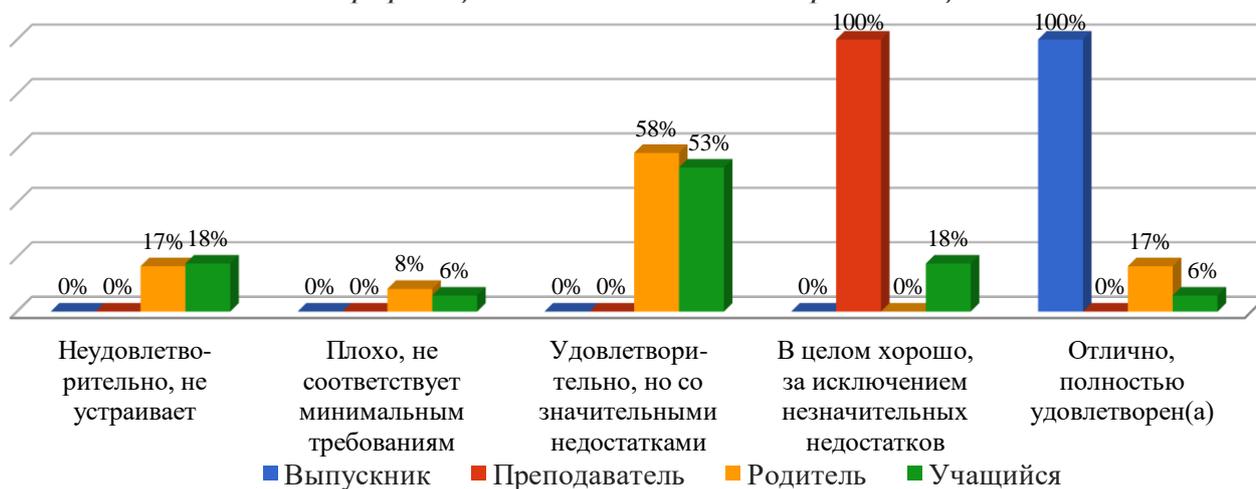
Раздел 2. Комфортность условий

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	0	2	0	2
Родитель	2	1	7	0	2	12
Учащийся	3	1	9	3	1	17
Всего:	5	2	16	5	4	32
	15,6%	6,3%	50,0%	15,6%	12,5%	100,0%

Полностью устраивает материально-техническое и информационное обеспечение организации 12,5% респондентов, оценивают обеспечение школы, как хорошее 15,6% опрошенных, указывают на существенные недостатки и в целом удовлетворительное материально-техническое и информационное обеспечение 50% участников анкетирования, считают, что имеющиеся условия не соответствуют минимальным требованиям 6,3% опрошенных, не удовлетворены положением дел еще 15,6% респондентов.

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



Только на «хорошо» и «отлично» данный аспект деятельности оценивают респонденты из числа выпускников и педагогов. Более требовательными при оценивании материально-технического и информационного обеспечения школы являются респонденты из числа родителей и учащихся: указывают на ряд серьезных недостатков 58% родителей и 53% учащихся, имеющееся обеспечение школы оценивают как плохое 8% родителей и 6% учащихся, не устраивает материально-

техническое и информационное обеспечение школы 17% родителей и 18% учащихся.

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	1	0	1
Преподаватель	0	0	2	0	2
Родитель	0	5	7	0	12
Учащийся	1	8	7	1	17
Всего:	1	13	17	1	32
	3,1%	40,6%	53,1%	3,1%	100,0%

Достаточно высоко респонденты оценивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья: 3,1% - полностью удовлетворены, 53,1% опрошенных считают их хорошими. Указывают на наличие серьезных недостатков в этой области 40,6% опрошенных, не удовлетворены положением дел 3,1% респондентов.

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

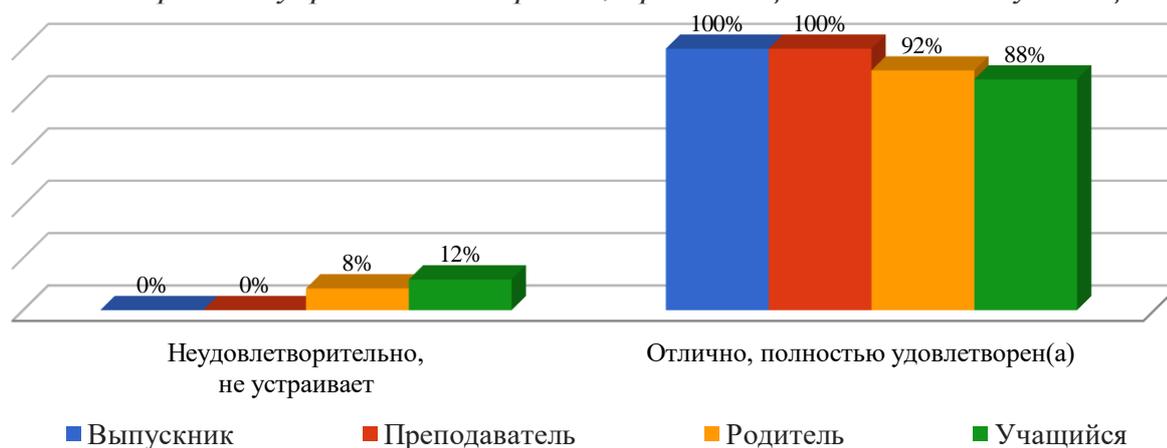


Подавляющее большинство респондентов всех категорий положительно оценивают условия по здоровьесбережению в школе, однако отмечают значительные недостатки 42% родителей и 47% учащихся, не устраивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья 6% учащихся.

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	1	11	12
Учащийся	2	15	17
Всего:	3 9,4%	29 90,6%	32 100,0%

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, подавляющее большинство участников анкетирования, относящихся к разным группам респондентов, полностью удовлетворены организацией питания в школе. Не удовлетворены положением дел 8% родителей и 12% учащихся, что составляет 9,4% от общего числа респондентов.

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	1	0	1
Преподаватель	0	0	0	2	0	2
Родитель	0	0	6	5	1	12
Учащийся	1	3	6	5	2	17
Всего:	1 3,1%	3 9,4%	12 37,5%	13 40,6%	3 9,4%	32 100,0%

Отличными условия для индивидуальной работы с учащимися считают 9,4% респондентов, 40,6% опрошенных соглашаются с тем, что индивидуальная работа

организована хорошо, несмотря на наличие незначительных недостатков, указывают на серьезные недостатки в этой области 37,5% участников анкетирования, как неудовлетворительные условия оценивают 3,1% респондентов.

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



Стоит отметить, что при оценивании данного аспекта деятельности школы наиболее требовательными являются респонденты из числа родителей и учащихся: указывают на наличие серьезных недостатков 50% родителей и 35% учащихся, негативные оценки озвучили 24% учащихся.

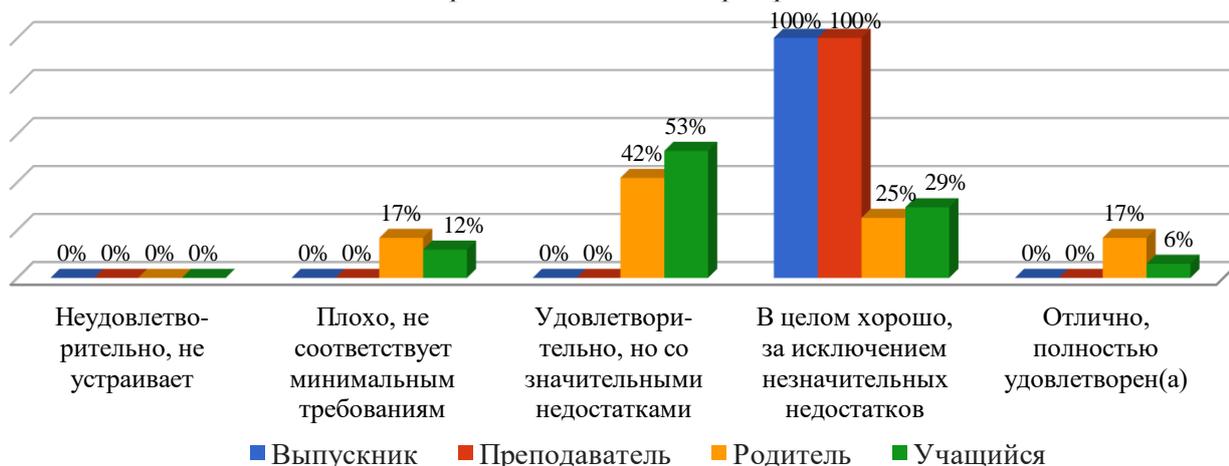
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

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	1	0	1
Преподаватель	0	0	0	2	0	2
Родитель	0	2	5	3	2	12
Учащийся	0	2	9	5	1	17
Всего:	0	4	14	11	3	32
	0,0%	12,5%	43,8%	34,4%	9,4%	100,0%

Полностью удовлетворены наличием и выбором дополнительных образовательных программ в школе 9,4% опрошенных, 34,4% респондентов удовлетворены в целом, хотя и отмечает наличие незначительных недостатков в этой области, 43,8% участников анкетирования указывают на существенные недостатки, 12,5% опрошенных считают, что имеющийся выбор дополнительных образовательных

программ не соответствует минимальным требованиям.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ



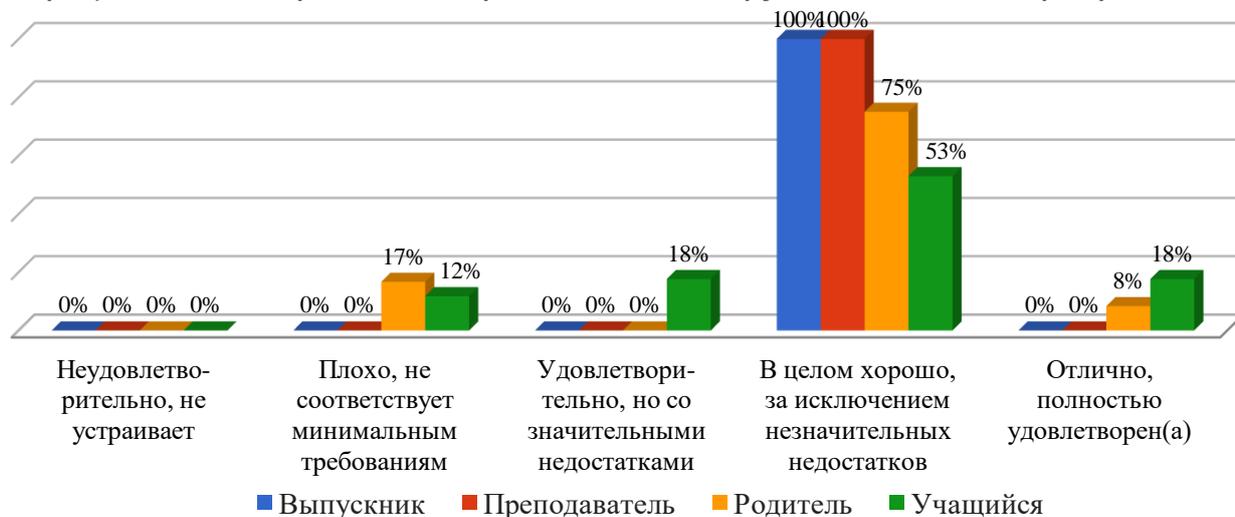
Две группы респондентов (выпускники и педагоги) оценивают выбор дополнительных образовательных программ в школе как хороший, отмечают значительные недостатки 42% родителей и 53% учащихся, на несоответствие минимальным требованиям указывают 17% родителей и 12% учащихся.

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	1	0	1
Преподаватель	0	0	0	2	0	2
Родитель	0	2	0	9	1	12
Учащийся	0	2	3	9	3	17
Всего:	0	4	3	21	4	32
	0,0%	12,5%	9,4%	65,6%	12,5%	100,0%

Имеющимися в школе возможностями для развития творческих способностей и интересов обучающихся удовлетворены полностью 12,5% опрошенных, несущественные недостатки отмечают 65,6% респондентов, указывают на ряд серьезных недостатков 9,4% участников анкетирования, считают, что условия не соответствуют минимальным требованиям 12,5% опрошенных.

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



Все респонденты из числа выпускников и родителей оценивают возможности, которые предоставляет школа своим ученикам для развития творческих способностей и интересов, как хорошие. Отмечают наличие значительных недостатков 18% учащихся, 17% родителей и 12% учащихся негативно оценивают данный аспект деятельности.

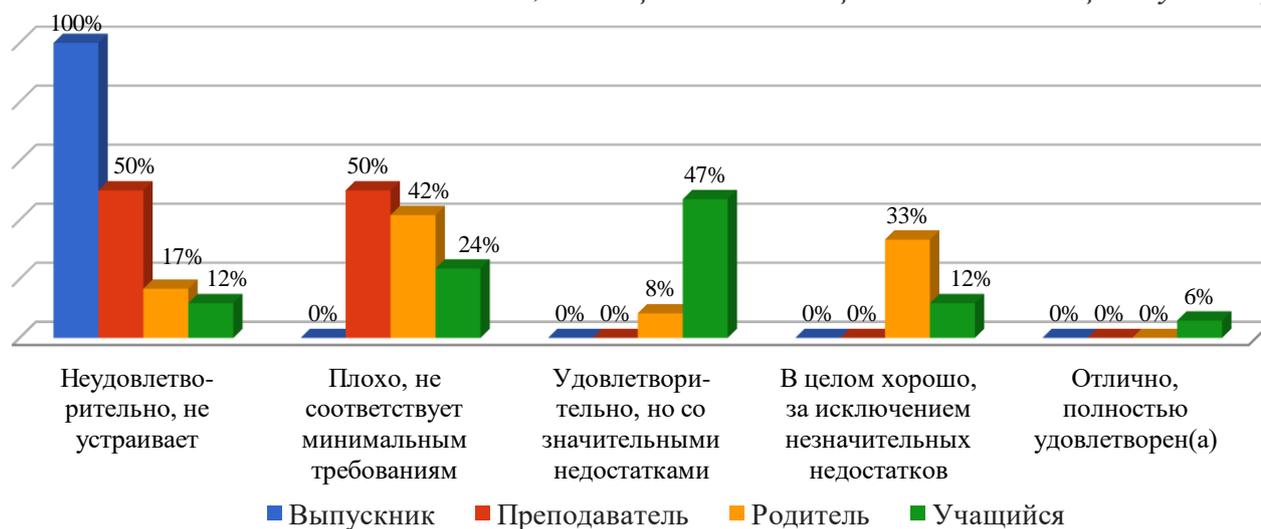
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся

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	1	0	0	0	0	1
Преподаватель	1	1	0	0	0	2
Родитель	2	5	1	4	0	12
Учащийся	2	4	8	2	1	17
Всего:	6	10	9	6	1	32
	18,8%	31,3%	28,1%	18,8%	3,1%	100,0%

Полностью удовлетворены имеющимися возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся 3,1% опрошенных, 18,8% респондентов говорят о незначительных недостатках и в целом хорошем уровне обеспечения психолого-педагогической, медицинской и социальной

помощью, 28,1% участников анкетирования удовлетворены, но отмечают ряд существенных недостатков, считают, что имеющиеся условия не соответствуют минимальным требованиям 31,3% опрошенных, 18,8% респондентов не удовлетворены условиями в школе.

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



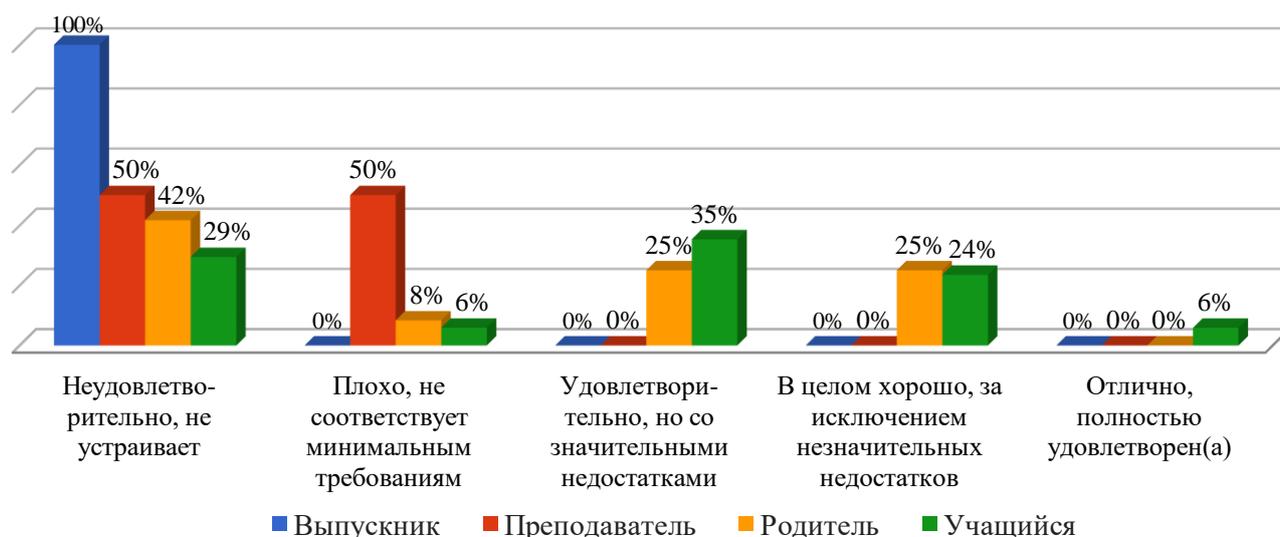
Стоит отметить, что о своей полной удовлетворенности относительно имеющихся возможностей в школе оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи заявили лишь 6% респондентов из числа учащихся, подавляющее большинство респондентов разных групп высказывают негативные оценки по данному аспекту деятельности: не удовлетворены положением дел 100% выпускников, 50% педагогов, 17% родителей и 12% учащихся, имеющиеся возможности в школе для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи считают плохими, несоответствующими минимальным требованиям 50% педагогов, 42% родителей и 24% учащихся, указывают на какие-либо недостатки 8% родителей и 47% 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	1	0	0	0	0	1
Преподаватель	1	1	0	0	0	2
Родитель	5	1	3	3	0	12
Учащийся	5	1	6	4	1	17
Всего:	12	3	9	7	1	32
	37,5%	9,4%	28,1%	21,9%	3,1%	100,0%

Имеющиеся в школе условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов считают в целом хорошими, отмечая незначительные недостатки, 21,9% респондентов, отличными условия, созданные в школе, считают 3,1% опрошенных, удовлетворительными, но с серьезными недостатками – 28,1% участников анкетирования, 9,4% респондентов указывают на несоответствие минимальным требованиям, 37,5% опрошенных не устраивают условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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 лишь 50% родителей и 65% учащихся. Считают условия плохими, указывая на несоответствие минимальным требованиям 50% педагогов, 8% родителей и 6%

учащихся, не удовлетворены положением дел 100% выпускников, 50% педагогов, 42% родителей и 29% учащихся.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



Важно заметить, что организацию питания в школе высоко оценили все группы респондентов (91%), это является хорошим результатом, так как организация питания в школе довольно часто становится объектом заслуженной критики.

Стоит отметить, что оценки о полной удовлетворенности относительно комфортности условий по разным аспектам деятельности высказали лишь от 3% до 13% респондентов. Наибольшее количество негативных оценок прозвучало относительно наличия возможностей оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (50%) и наличия условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов (47%).

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	1	2	6	3	12
Учащийся	0	5	9	3	17
Всего:	1	7	15	9	32
	3,1%	21,9%	46,9%	28,1%	100,0%

Полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников организации 28,1% респондентов, 46,9% участников анкетирования отмечают незначительные недостатки, в целом оценивают этот параметр школьной жизни хорошо, на ряд серьезных недостатков указывают 21,9% опрошенных, 3,1% респондентов не удовлетворены положением дел.

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 и педагогов, 25% родителей и 18% учащихся; незначительные недостатки в этом направлении отмечают 50% родителей и 53% учащихся. Замечания о наличии существенных недостатков высказывают 17% родителей и 29% учащихся, негативные оценки по данному аспекту деятельности озвучили 8% респондентов из числа 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	0	2	2
Родитель	1	1	7	3	12
Учащийся	0	1	10	6	17
Всего:	1	2	17	12	32
	3,1%	6,3%	53,1%	37,5%	100,0%

Компетентностью работников образовательной организации полностью удовлетворены 37,5% опрошенных, отмечая отдельные недостатки, оценивают уровень компетентности как хороший 53,1% участников анкетирования, уровень считают удовлетворительным со значительными недостатками 6,3% респондентов, 3,1% опрошенных не удовлетворены положением дел.

Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников



Важно отметить, что оценивают уровень компетентности работников школы только на «отлично» две группы респондентов (выпускники и педагоги), более требовательными являются родители и учащиеся: указывают на наличие недостатков 66% родителей и 65% учащихся, дают негативные оценки 8% респондентов из числа 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

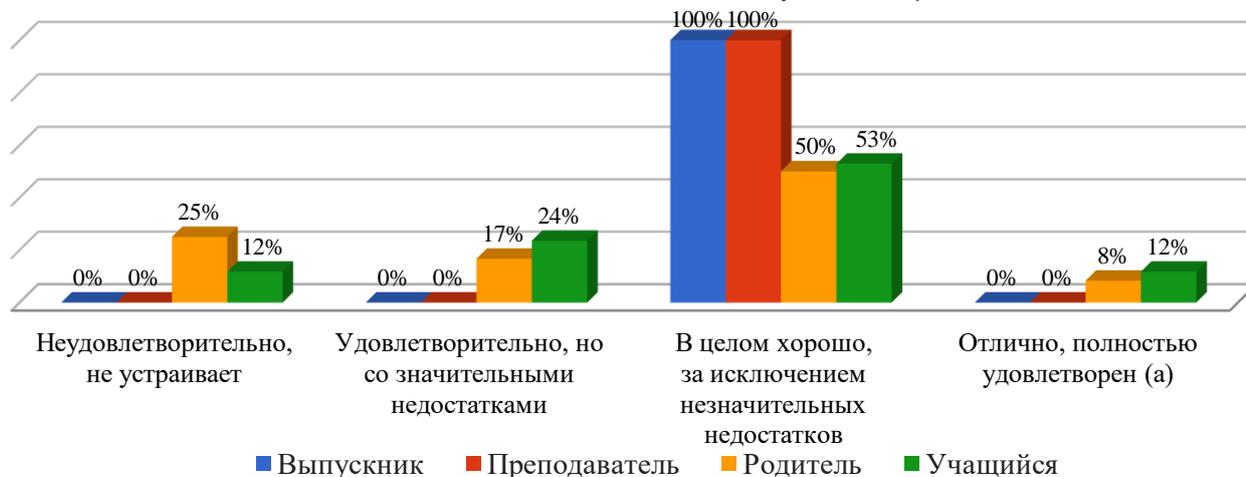
4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	1	0	1
Преподаватель	0	0	2	0	2
Родитель	3	2	6	1	12
Учащийся	2	4	9	2	17
Всего:	5	6	18	3	32
	15,6%	18,8%	56,3%	9,4%	100,0%

Материально-техническим обеспечением школы полностью удовлетворены 9,4% опрошенных, 56,3% 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 18,8% респондентов, 15,6% опрошенных оценивают условия как неудовлетворительные.

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



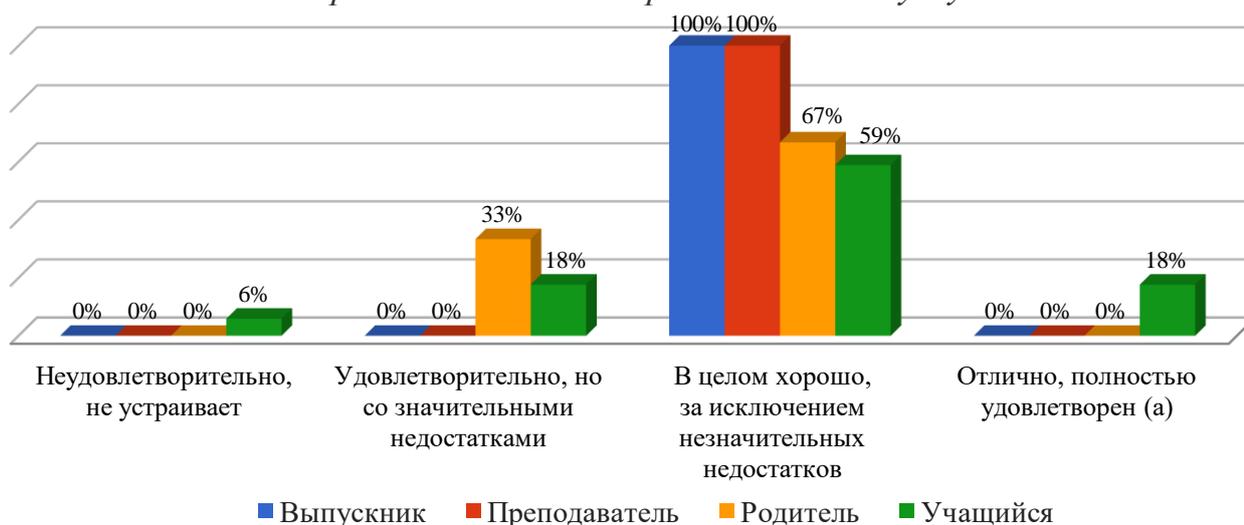
Материально-техническое обеспечение школы положительно оценивают большинство респондентов, не удовлетворены положением дел 25% родителей и 12% учащихся.

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	1	0	1
Преподаватель	0	0	2	0	2
Родитель	0	4	8	0	12
Учащийся	1	3	10	3	17
Всего:	1	7	21	3	32
	3,1%	21,9%	65,6%	9,4%	100,0%

Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг в школе 9,4% респондентов, 65,6% считают, что, несмотря на незначительные недостатки, этот уровень в целом хорош, удовлетворены качеством образовательных услуг, но отмечают ряд существенных недостатков 21,9% опрошенных, неудовлетворительно оценивают данный аспект деятельности 3,1% респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг



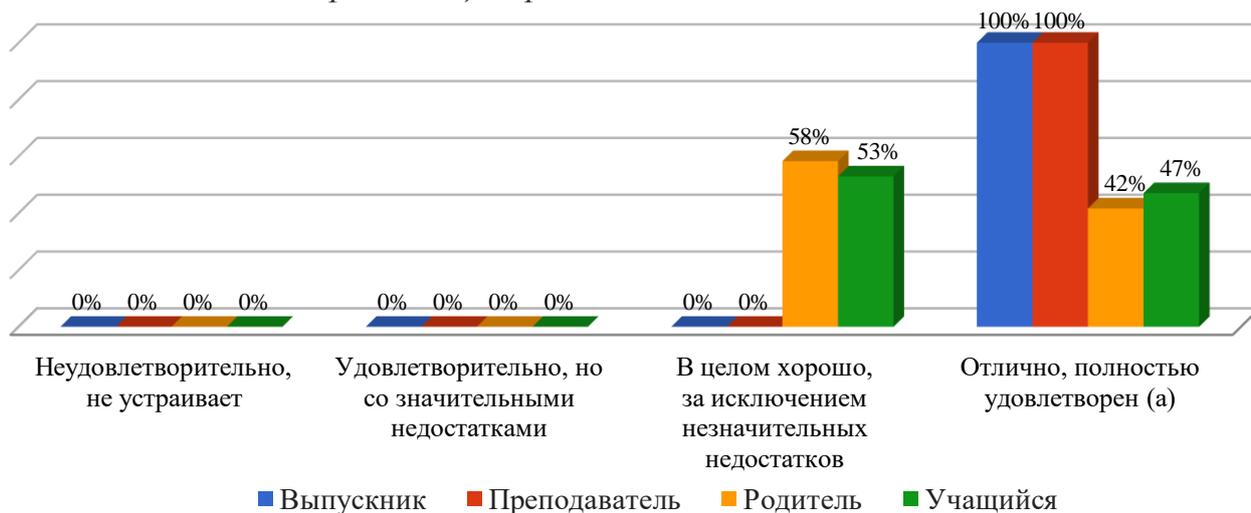
Качество образовательных услуг школе достаточно высоко оценивают респонденты разных категорий: предоставляемые услуги считают отличными 18% учащихся, удовлетворены в целом качеством, отмечая лишь мелкие несоответствия 100% выпускников и педагогов, 67% родителей и 59% учащихся, указывают на наличие значительных недостатков в этой области 33% родителей и 18% учащихся, не устраивает качество образовательных услуг лишь 6% 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	7	5	12
Учащийся	0	0	9	8	17
Всего:	0	0	16	16	32
	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%

Готовы рекомендовать школу своим родственникам и знакомым 50% опрошенных, порекомендуют данное учреждение, несмотря на имеющиеся недостатки, еще 50% респондентов.

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



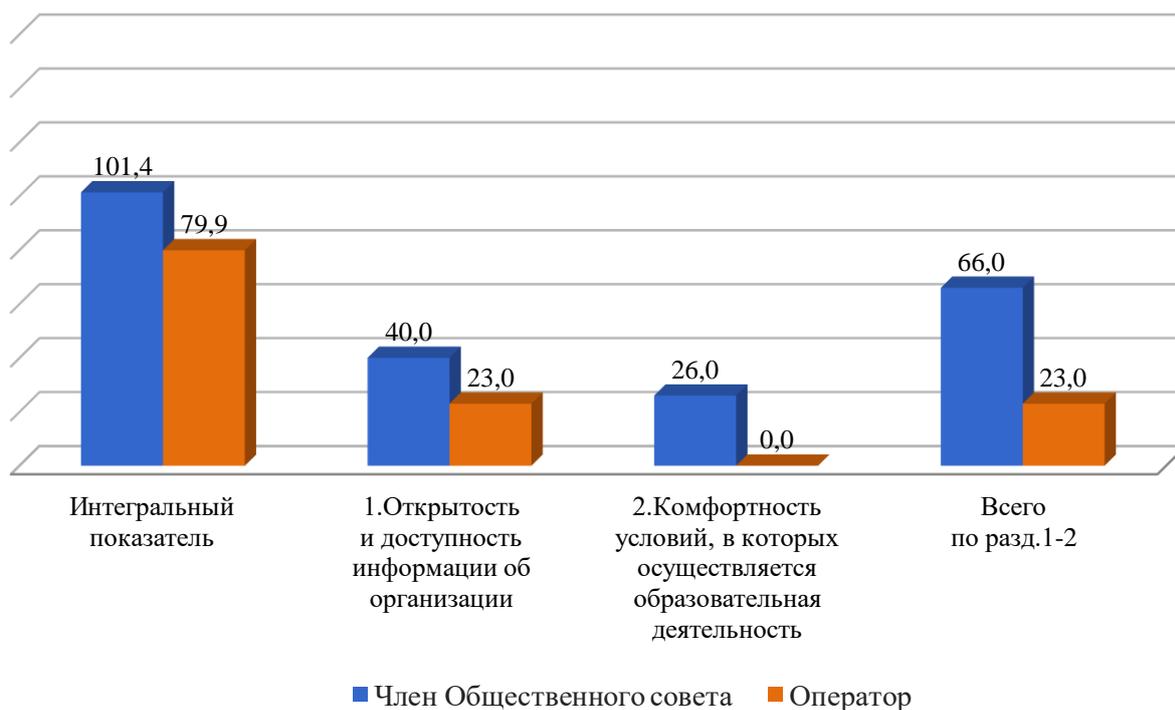
Важно отметить, что все группы респондентов в той или иной мере отмечают свою готовность рекомендовать образовательную организацию потенциальным потребителям образовательной услуги.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



Суммарно по каждому из вопросов раздела высокую степень удовлетворенности («отлично» и «хорошо») высказали от 65% до 100% опрошенных. Однако стоит заметить, что наибольшее количество негативных оценок было высказано относительно материально-технического обеспечения организации (16%).

7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора



Показатель открытости и доступности информации об организации отражает относительную простоту и удобство пользования сайтом, степень его информационной наполненности, оперативность и актуальность размещаемой на нем информации, а также представленность на других сайтах в сети Интернет сведений об образовательном учреждении и осуществляемой им деятельности.

Анализ сайта МКОУ «Тутончанская средняя школа» показывает относительную степень удобства пользования, простоту нахождения и знакомства с размещенной информацией, которая нуждается в дополнении и актуализации для текущего момента.

Визуальный анализ в целом показывает, что он предназначен для работников образования школы, района, края, а также для общественности, родителей, учащихся. Теперь рассмотрим более детально представленную информацию.

Пункт № 2 анкеты о наличии на официальном сайте организации в сети интернет сведений о педагогических работниках организаций показал, что на сайте образовательной организации сведения представлены не полностью, отсутствуют контактные данные (телефон, электронная почта) руководителя, заместителей руководителя и педагогических работников.

Пункт № 3 анкеты, который свидетельствует о доступности взаимодействия с ОО по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и т.д. показывает,

что на сайте образовательной организации указан всего один общий контактный телефонный номер и один адрес электронной почты, не указано время возможного взаимодействия. Но, учитывая особенности малокомплектности школы (всего 12 человек пед. коллектива и 27 человек обучающихся) данный факт нельзя считать недостатком.

Пункт №5 анкеты о материально-техническом и информационном обеспечении организации показал, что обеспеченность учащихся компьютерами на один из классов составляет 6 компьютеров. В остальных классах школы по 1 компьютеру. Обеспеченность учителей: 3 компьютера + 1 компьютер в библиотеке на весь пед.коллектив. Также, на сайте не указаны данные об обеспечении лабораторным оборудованием учебных кабинетов по химии и физике.

Обеспеченность интерактивными досками не большая (всего 4 доски на всю школу). Есть творческая студия. Библиотека и читальный зал в школе есть, но не представляется возможным оценить насколько они оборудованы компьютерами и есть ли там выход в интернет. Не указано, на сколько рабочих мест рассчитан читальный зал.

Пункт № 7.1 «Наличие кружков...»: кружки и секции прописаны в планах внеурочной деятельности, напрямую на сайте о них ничего не сказано.

Указаны только названия кружков:

Кружок «Прикладное искусство»

Кружок «Юный художник»

Кружок «История родного края»

Кружок «Фантазия»

Для того чтобы эта информация была полной, рекомендуем представить количество часов, расписание, количество занимающихся и сами программы.

В пункте № 8, в котором идет речь о наличии дополнительных образовательных программ, видно что, сами программы представлены на сайте в разделе Планы внеурочной деятельности в виде пояснительной записки к учебному плану внеурочной деятельности. В свою очередь, сами программы не представлены на сайте.

Пункт № 9, в котором говорится о наличии возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и

олимпиадах, видно, что имеет место быть вкладка Олимпиада школьников, но на ней недоступен просмотр представленных документов. Информация о конкурсах и олимпиадах представлена не полностью. На сайте размещена только информация о всероссийских спортивных соревнованиях «Президентские состязания» и информация о победителях олимпиады школьников, протоколы.

Медленно работает сайт, по времени долго открываются вкладки разделов. Не указаны данные об обеспечении лабораторным оборудованием учебных кабинетов по химии и физике. В разделе Рабочие программы по учебному предмету «Ритмика» выставлены только титульные листы программ, а само содержание отсутствует.

Сведения о финансово-хозяйственной деятельности школы представлены на сайте одним планом ФХД на 2016 год. Отсутствуют сведения о предоставлении платных образовательных услуг, сама вкладка на сайте об этом разделе есть, но содержание отсутствует.

Наличие библиотеки в школе указано на сайте, но не представляется возможным оценить читальный зал (насколько человек он рассчитан и какова его оснащенность компьютерами).

Также рекомендовано создать в образовательной организации условия для свободного доступа в здание организации детей с ОВЗ (например, расширенные дверные проемы). Ввести в деятельность школы психолога, социального педагога, логопеда, и дополнить сайт информацией об их работе и реализуемых программах.

Также к рекомендациям стоит отнести и то, что необходимо дополнить сайт локальными нормативными актами, регламентирующими статус всех органов управления и дополнить сведениями о результатах деятельности.

Рекомендовано дополнить сайт наличием возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

Отсутствует информация о работе школьного логопункта, а также отсутствуют сведения об использовании дистанционных образовательных технологий.

Также рекомендовано, в связи с увеличением неограниченного количества информации негативного характера и напряженности в обществе, нагрузка на психику

возросла, разместить на сайте информацию и контактные данные служб экстренного реагирования и информацию о профилактике наркомании, табакокурения, алкоголизма и других видов психологической зависимости среди подростков.

По итогу необходимо сказать, что сайт нуждается в серьезной доработке, содержательном наполнении разделов и актуализации уже представленной информации на текущий момент.

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

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

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:

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

где

$X_m^{но-11}$ – среднее значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{оо-11}$ – значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

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.

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: **42,6*** 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

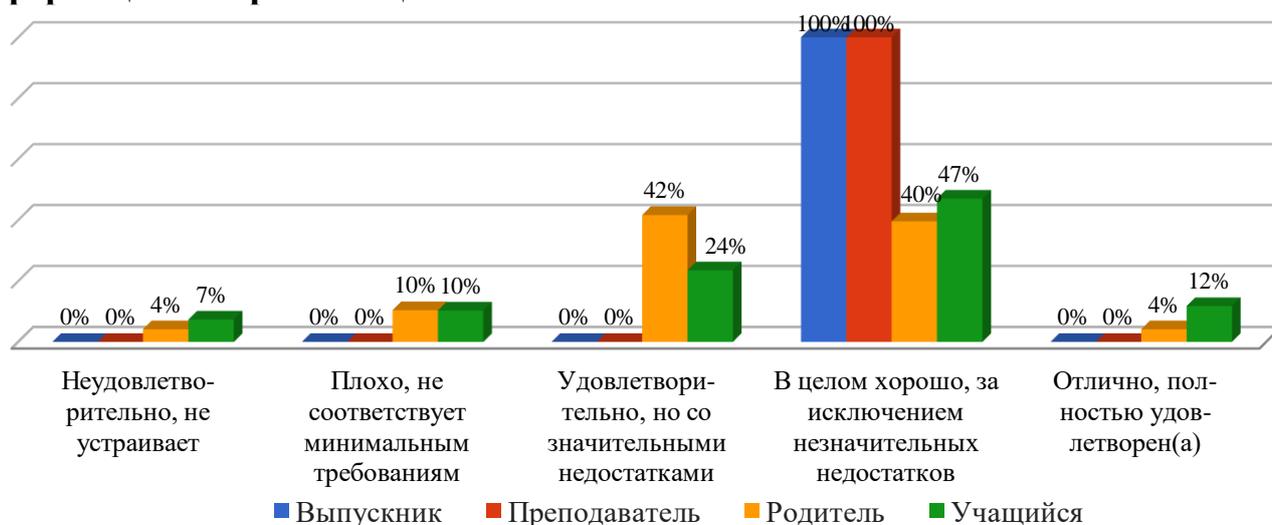
$X_m^{cp,11}$ и $X_m^{cp,5}$ – значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

В результате указанных выше расчетов было получено следующее значение интегрального показателя: **79,9**

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.

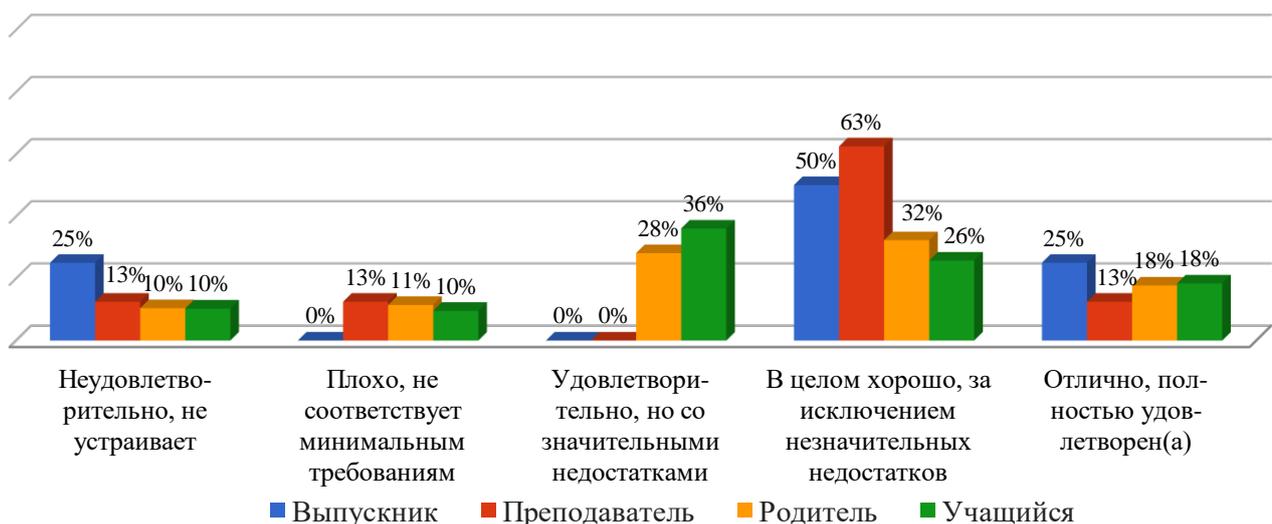
9. Общие предложения по итогам НОКО

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



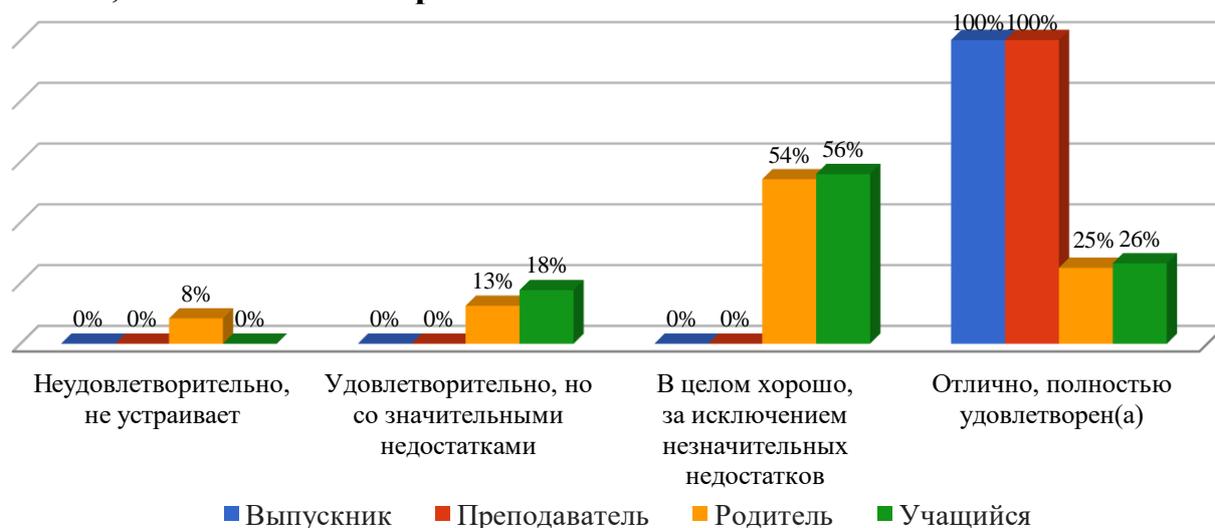
Подавляющее большинство респондентов достаточно высоко оценивают открытость и доступность информации об организации, однако указывают на несоответствие минимальным требованиям 10% родителей и 10% учащихся, не удовлетворены положением дел в этой области 4% родителей и 7% учащихся. Очевидно, представителям 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



Большинство респондентов разных групп положительно оценивают условия комфортности, однако на несоответствие минимальным требованиям указывают респонденты из числа педагогов (13%), родителей (11%) и учащихся (10%), не удовлетворены комфортностью условий 25% выпускников, 13% педагогов, 10% родителей и 10% учащихся. 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 из числа выпускников, педагогов и учащихся оценивают положительно доброжелательность, вежливость и компетентность школьных работников, однако коллективу школы все же следует обратить внимание на негативные оценки, высказанные респондентами из числа учащихся (8%).

4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации



Почти все респонденты разных групп положительно оценивают качество образовательной деятельности школы, однако не удовлетворены положением дел 8% родителей и 6% 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