

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 «Кемчугская СОШ»
Козульского 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	31
8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации	36
9. Общие предложения по итогам НОКО	38
Приложение 1.	49

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:

МКОУ «Кемчугская СОШ»

	Выпускник	Преподаватель	Родитель	Учащийся	Всего
Число	5	4	40	47	96
% от выборки	5,2%	4,2%	41,7%	49,0%	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 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:

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

где

² Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС.

$X_m^{но.11}$ – 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.

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

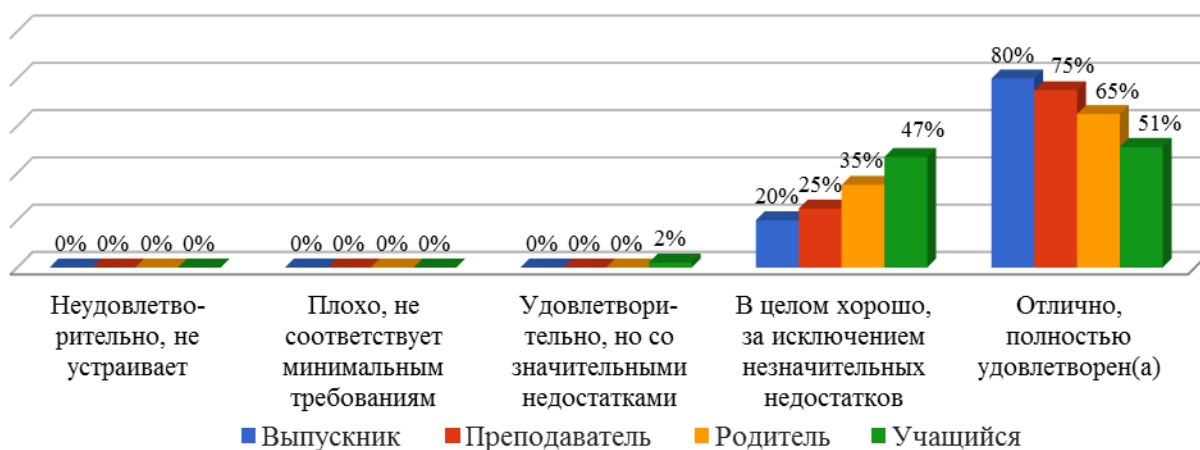
Раздел 1. Открытость и доступность

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

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	4	5
Преподаватель	0	0	0	1	3	4
Родитель	0	0	0	14	26	40
Учащийся	0	0	1	22	24	47
Всего:	0	0	1	38	57	96
	0,0%	0,0%	1,0%	39,6%	59,4%	100,0%

Более 59% респондентов полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации, считают, что информация на сайте хорошо структурирована, представлена в полном объеме, но не всегда актуальна почти 40% участников анкетирования, указали на наличие значительных недостатков 1% опрошенных.

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



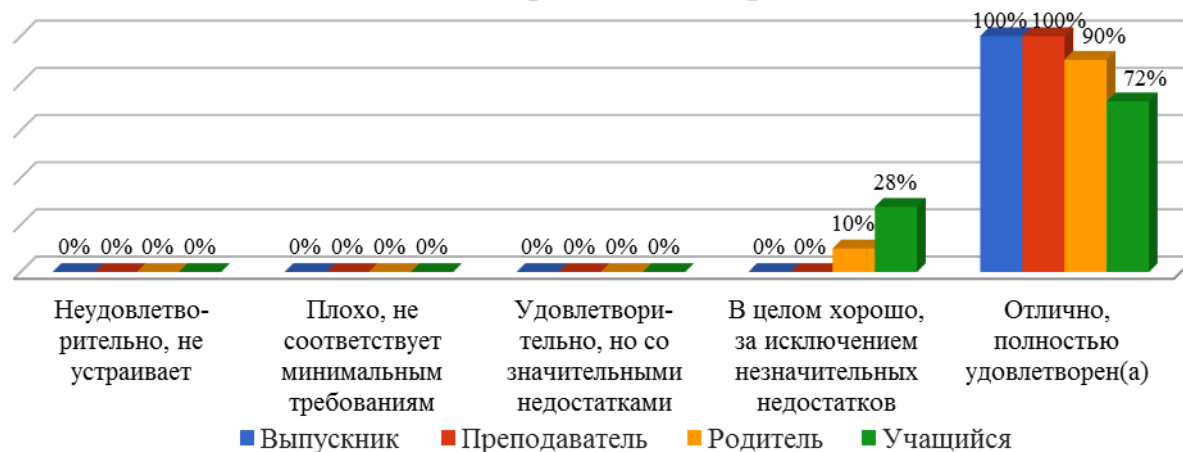
Важно заметить, что все группы респондентов в той или иной мере удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на школьном сайте, наличие мелких, несущественных недостатков отмечают 20% выпускников 25% преподавателей, 35% родителей и 47% учащихся, на наличие значительных недостатков в этой области указали лишь респонденты из числа учащихся (2%).

1.2. Наличие сведений о педагогических работниках 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	5	5
Преподаватель	0	0	0	0	4	4
Родитель	0	0	0	4	36	40
Учащийся	0	0	0	13	34	47
	0	0	0	17	79	96
Всего:	0,0%	0,0%	0,0%	17,7%	82,3%	100,0%

Более 82% респондентов полностью устраивает представленная на сайте информация о педагогических работниках образовательной организации, еще 17,7% опрошенных считают ее достаточной, отмечая лишь мелкие несоответствия.

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



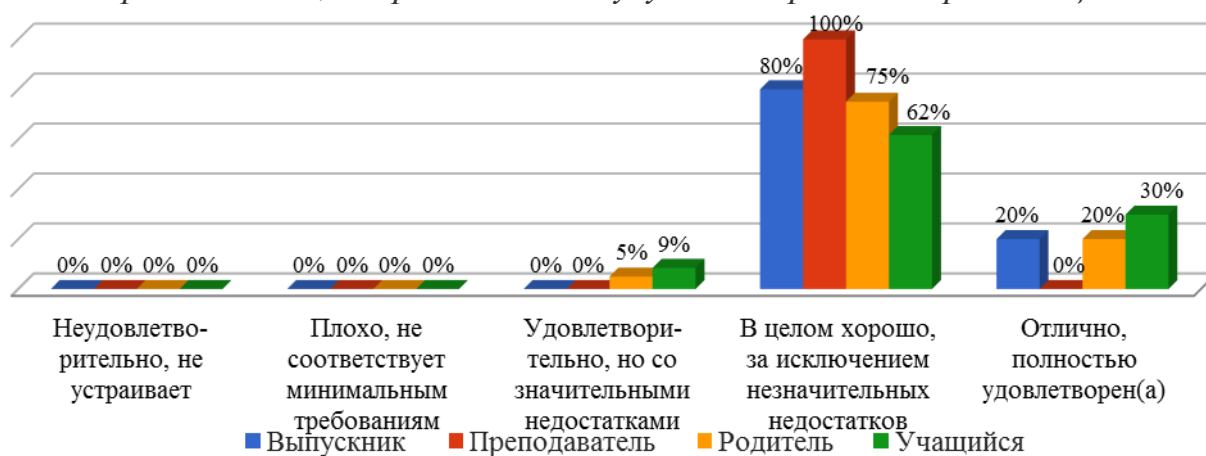
По данному аспекту деятельности отсутствуют негативные оценки и замечания о наличии существенных недостатков. Полностью удовлетворены информацией о педагогических работниках, представленной на школьном сайте, респонденты из числа выпускников и преподавателей, отмечают наличие мелких, незначительных недостатков лишь респонденты из числа родителей (10%) и учащихся (28%). Данный факт свидетельствует о своевременном выставлении и обновлении информации о педагогических работниках на 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.

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	4	1	5
Преподаватель	0	0	0	4	0	4
Родитель	0	0	2	30	8	40
Учащийся	0	0	4	29	14	47
	0	0	6	67	23	96
Всего:	0,0%	0,0%	6,3%	69,8%	24,0%	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 лишь 24% опрошенных. Хорошее взаимодействие, за исключением незначительных недостатков отмечают почти 70% респондентов. Удовлетворены данным аспектом деятельности, направленного на улучшение работы организации, но отмечают значительные несоответствия 6,3% 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 все группы респондентов в той или иной мере высказывают свою удовлетворенность относительно доступности взаимодействия образовательной

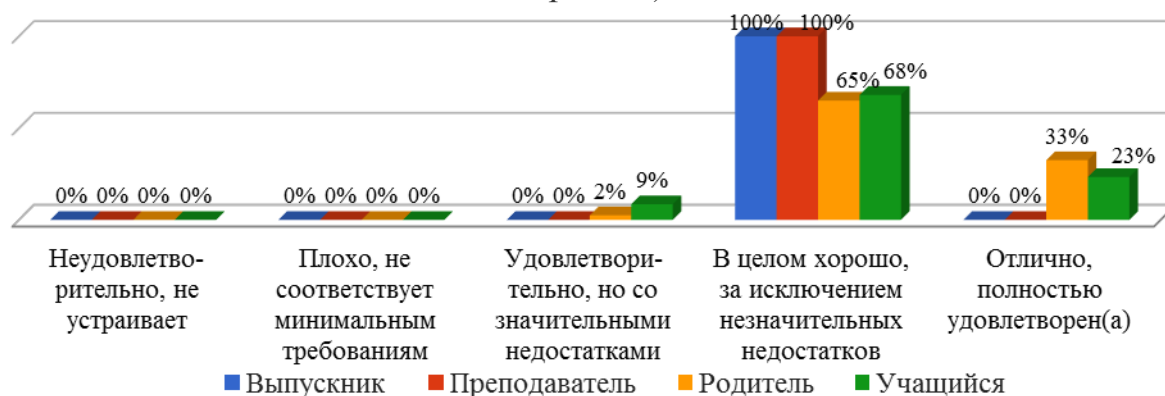
организации с получателями образовательных услуг, однако отличным уровень доступности считают лишь 20% выпускников, 20% родителей и 30% учащихся, а оценивают уровень как удовлетворительный со значительными недостатками только респонденты из числа родителей (5%) и учащихся (9%).

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).

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	5	0	5
Преподаватель	0	0	0	4	0	4
Родитель	0	0	1	26	13	40
Учащийся	0	0	4	32	11	47
	0	0	5	67	24	96
Всего:	0,0%	0,0%	5,2%	69,8%	25,0%	100,0%

Почти 70% респондентов считают хорошим уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов; этот уровень считают отличным только четверть опрошенных, 5,2% респондентов удовлетворены сложившимся 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)



Только респонденты из числа родителей и учащихся считают уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию

от потребителей образовательной услуги, отличным, при этом эти же группы респондентов (родители 2% и учащиеся 9%) при оценивании данного аспекта деятельности указали на наличие серьезных недостатков. Две другие группы респондентов (выпускники и преподаватели) оценивают этот уровень как хороший.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности



Наиболее удовлетворены респонденты наличием на школьном сайте сведений о педагогических работников организации (82%). Данный факт свидетельствует о достаточной полноте представленной информации о педагогических работниках, и о своевременном обновлении данной информации на школьном сайте. Меньше всего респондентов высказали свою полную удовлетворенность относительно доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг (24%) и доступности сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (25%). Стоит 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 организацию работы с обращениями граждан, являющихся потребителями образовательных услуг.

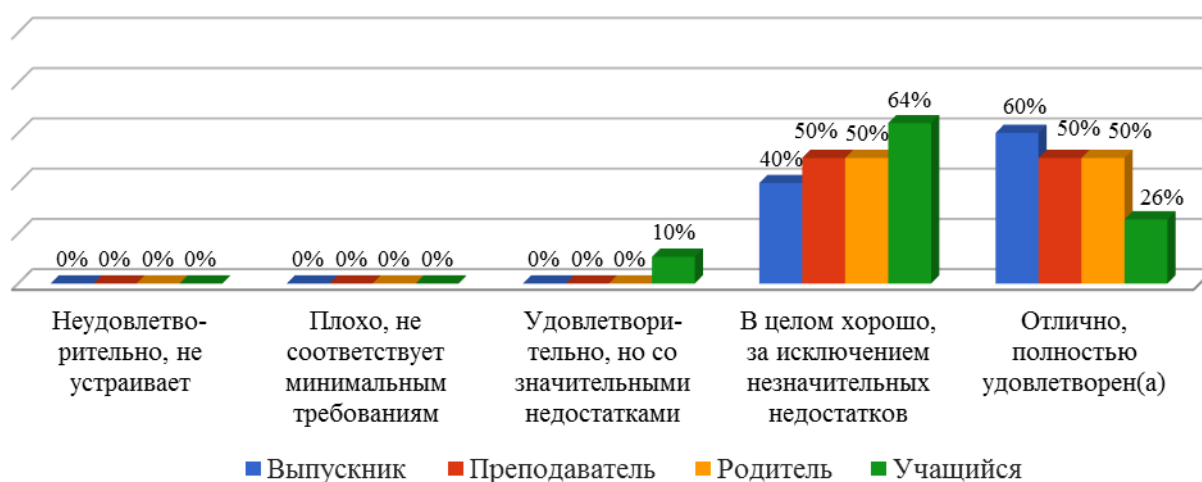
Раздел 2. Комфортность условий.

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	2	3	5
Преподаватель	0	0	0	2	2	4
Родитель	0	0	0	20	20	40
Учащийся	0	0	5	30	12	47
Всего:	0	0	5	54	37	96
	0,0%	0,0%	5,2%	56,3%	38,5%	100,0%

Полностью устраивает материально-техническое и информационное обеспечение организации 38,5% респондентов, оценивают обеспечение школы, как хорошее, 56,3% опрошенных, 5,2% участников анкетирования указывают на наличие значительных недостатков.

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



Стоит отметить, что по данному вопросу отсутствуют негативные оценки, все группы респондентов оценивают материально-технические условия и информационное обеспечение школы только на «хорошо» и «отлично», лишь 10% респондентов из числа учащихся оценивают имеющиеся условия как удовлетворительные, указывая на значительные недостатки.

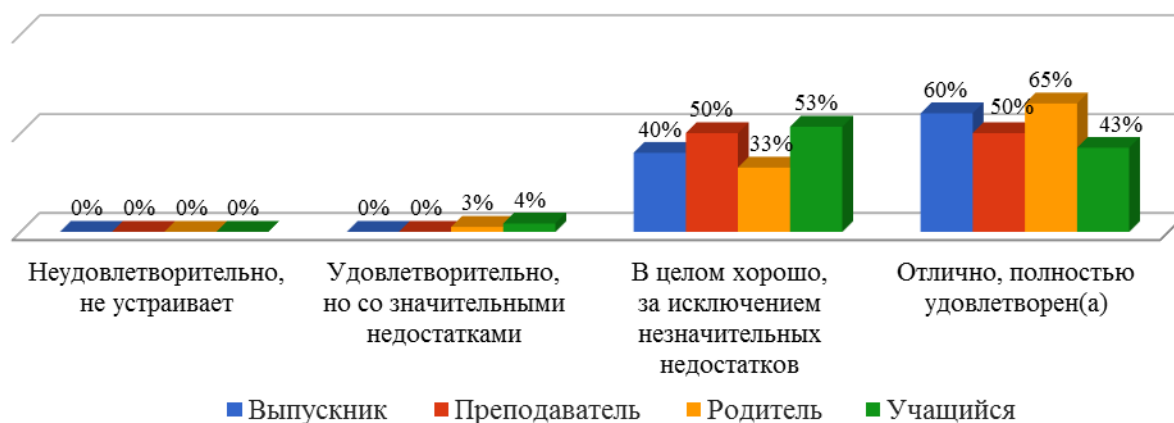
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

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	2	3	5
Преподаватель	0	0	2	2	4
Родитель	0	1	13	26	40
Учащийся	0	2	25	20	47
Всего:	0 0,0%	3 3,1%	42 43,8%	51 53,1%	96 100,0%

Достаточно высоко респонденты оценивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья: 53,1% - полностью удовлетворены, 43,8% опрошенных считают их хорошими. Оценивают условия как удовлетворительные с существенными недостатками лишь 3,1% респондентов.

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

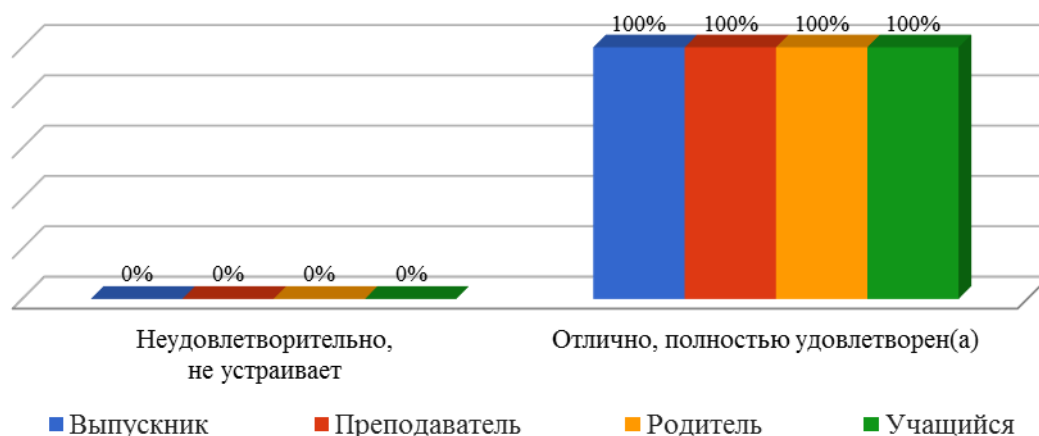


Все группы респондентов оценивают имеющиеся условия по здоровьесбережению в школе только на «хорошо» и «отлично», лишь респонденты из числа родителей (3%) и учащихся (4%) отмечают наличие значительных недостатков в этой области.

2.2.2 Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	5	5
Преподаватель	0	4	4
Родитель	0	40	40
Учащийся	0	47	47
Всего:	0	96	96
	0,0%	100,0%	100,0%

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



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

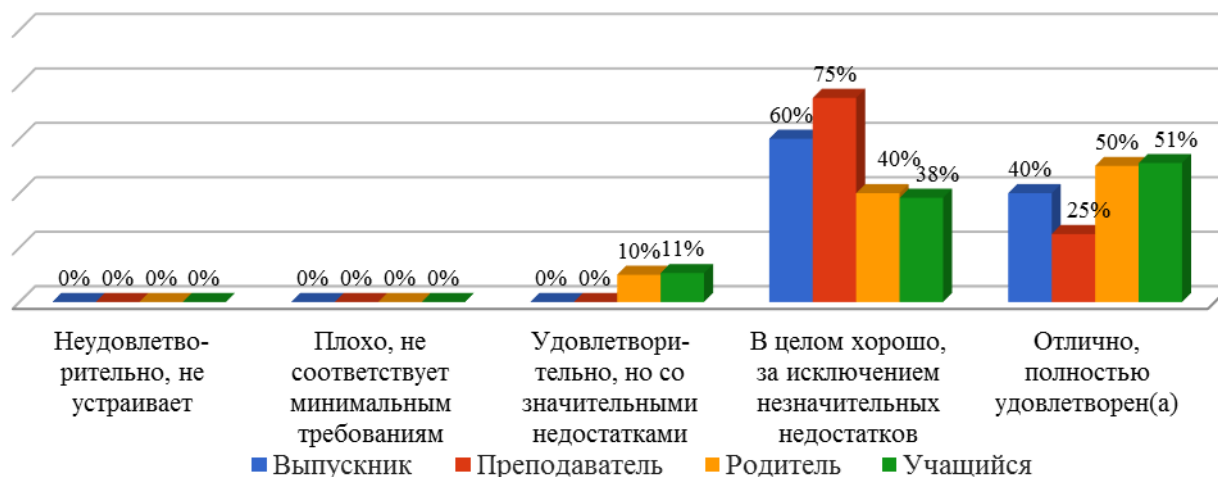
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

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	3	2	5
Преподаватель	0	0	0	3	1	4
Родитель	0	0	4	16	20	40
Учащийся	0	0	5	18	24	47
Всего:	0	0	9	40	47	96
	0,0%	0,0%	9,4%	41,7%	49,0%	100,0%

Отличными условия для индивидуальной работы с учащимися считают 49% респондентов, 41,7% опрошенных соглашаются с тем, что индивидуальная работа

организована хорошо, несмотря на наличие незначительных недостатков, указывают на наличие серьезных недостатков в этой области 9,4% участников анкетирования.

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



Стоит отметить, что подавляющее большинство респондентов разных групп достаточно высоко оценивают данный аспект деятельности школы, но более требовательными являются респонденты из числа родителей и учащихся, указывающие на наличие серьезных недостатков в этой области.

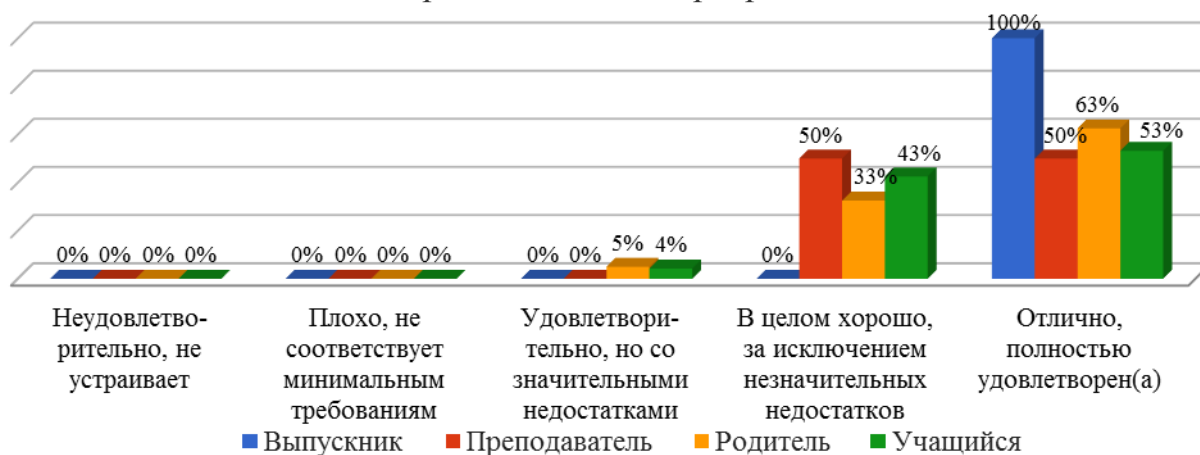
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

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	5	5
Преподаватель	0	0	0	2	2	4
Родитель	0	0	2	13	25	40
Учащийся	0	0	2	20	25	47
Всего:	0	0	4	35	57	96
	0,0%	0,0%	4,2%	36,5%	59,4%	100,0%

Более 59% опрошенных полностью удовлетворены наличием и выбором дополнительных образовательных программ в школе, 36,5% удовлетворены в целом, хотя и отмечают наличие незначительных недостатков в этой области, отмечают

существенные недостатки 4,2% респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ



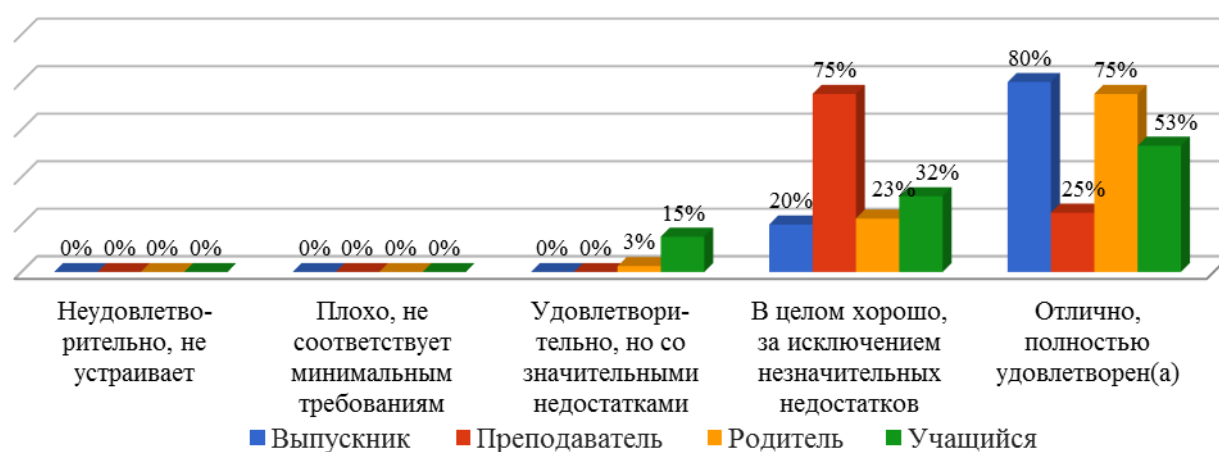
Важно отметить, что менее критичными при оценивании данного аспекта деятельности являются респонденты из числа выпускников, считающие отличными имеющиеся условия в школе. Более требовательны респонденты из числа преподавателей, родителей и учащихся: отмечают наличие мелких, несущественных недостатков 50% преподавателей, треть родителей и 43% учащихся, еще 5% родителей и 4% учащихся указывают на значительные недостатки. Школьному педагогическому коллективу необходимо более тщательно изучать потребности получателей образовательных услуг, увеличивать количество дополнительных образовательных программ.

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях.

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	4	5
Преподаватель	0	0	0	3	1	4
Родитель	0	0	1	9	30	40
Учащийся	0	0	7	15	25	47
Всего:	0 0,0%	0 0,0%	8 8,3%	28 29,2%	60 62,5%	96 100,0%

Более 62% респондентов полностью удовлетворены наличием в школе возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, несущественные недостатки отмечают 29,2% респондентов, серьезные недостатки – 8,3% 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 группы респондентов достаточно высоко оценивают возможности, которые предоставляет школа своим ученикам для развития творческих способностей и интересов, однако замечания о наличии существенных недостатков прозвучали от респондентов из числа родителей (3%) и учащихся (15%).

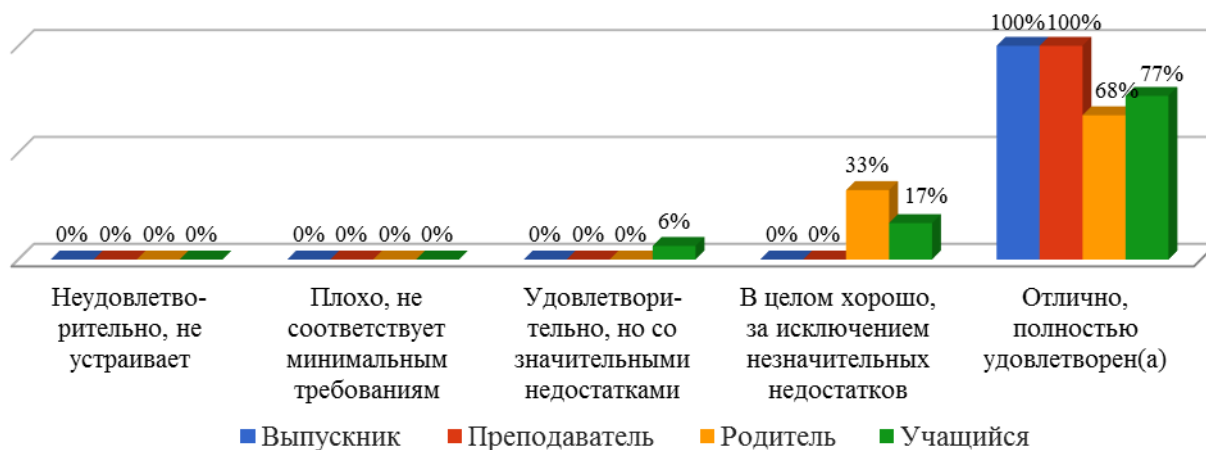
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

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	5	5
Преподаватель	0	0	0	0	4	4
Родитель	0	0	0	13	27	40
Учащийся	0	0	3	8	36	47
Всего:	0	0	3	21	72	96
	0,0%	0,0%	3,1%	21,9%	75,0%	100,0%

Полностью удовлетворены имеющимися возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся 75% опрошенных,

почти 22% респондентов говорят о незначительных недостатках и в целом хорошем уровне обеспечения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощью, 3,1% участников анкетирования удовлетворены, но указывают на ряд существенных недостатков.

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



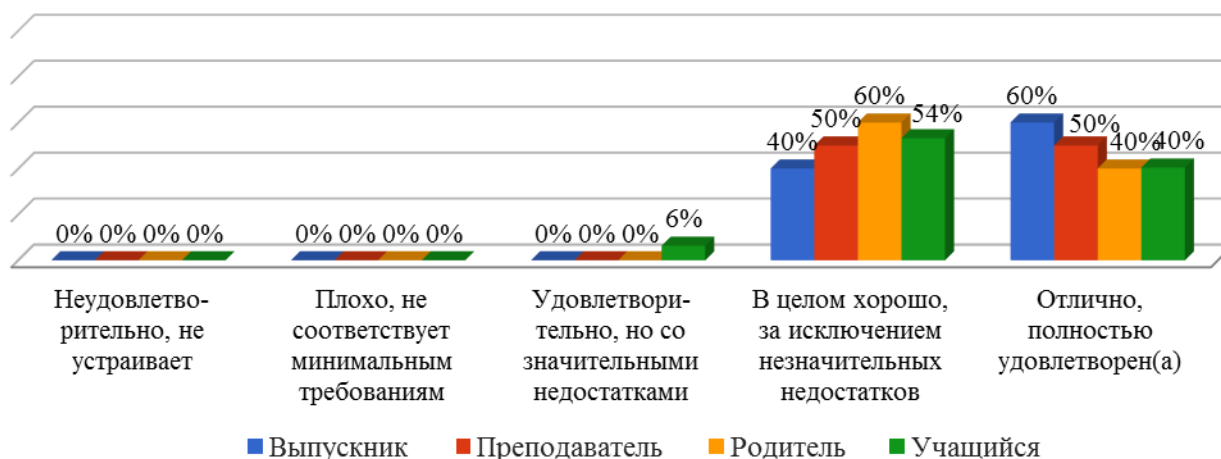
Стоит отметить, что при оценивании данного аспекта деятельности отсутствуют негативные оценки участников анкетирования, все группы респондентов в той или иной мере удовлетворены имеющимися в школе возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. Все респонденты из числа выпускников и преподавателей полностью удовлетворены положением дел в этой сфере, более требовательными при оценивании имеющихся в школе возможностей оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся оказались респонденты из числа родителей и учащихся: мелкие, незначительные несоответствия отметили 33% родителей и 17% учащихся, еще 6% учащихся указали на наличие значительных недостатков.

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	2	3	5
Преподаватель	0	0	0	2	2	4
Родитель	0	0	0	24	16	40
Учащийся	0	0	3	25	19	47
Всего:	0 0,0%	0 0,0%	3 3,1%	53 55,2%	40 41,7%	96 100,0%

Созданные в школе условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов считают в целом хорошими, отмечая незначительные недостатки, 55,2% респондентов, отличными условия, созданные в школе, считают 41,7% опрошенных, 3,1% участников анкетирования утверждают, что в этом направлении в работе школы есть серьезные недостатки.

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



Подавляющее большинство респондентов всех групп оценили условия организации обучения детей с ОВЗ и инвалидов на «хорошо» и «отлично», лишь 6% респондентов из числа учащихся указали на наличие существенных недостатков, оценивая имеющиеся условия как удовлетворительные.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



Организацию питания в школе очень высоко оценили все группы респондентов, это является достаточно хорошим результатом, так как организация питания в школе довольно часто становится объектом заслуженной критики. Чуть меньше оценок о полной удовлетворенности было высказано относительно возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (75%). Меньше всего оценок о полной удовлетворенности было высказано респондентами относительно материально-технического и информационного обеспечения школы (39%).

Наибольшее количество замечаний о наличии серьезных недостатков прозвучало относительно имеющих в школе условий для индивидуальной работы с обучающимися (9%) и возможностей развития творческих способностей и интересов (8%).

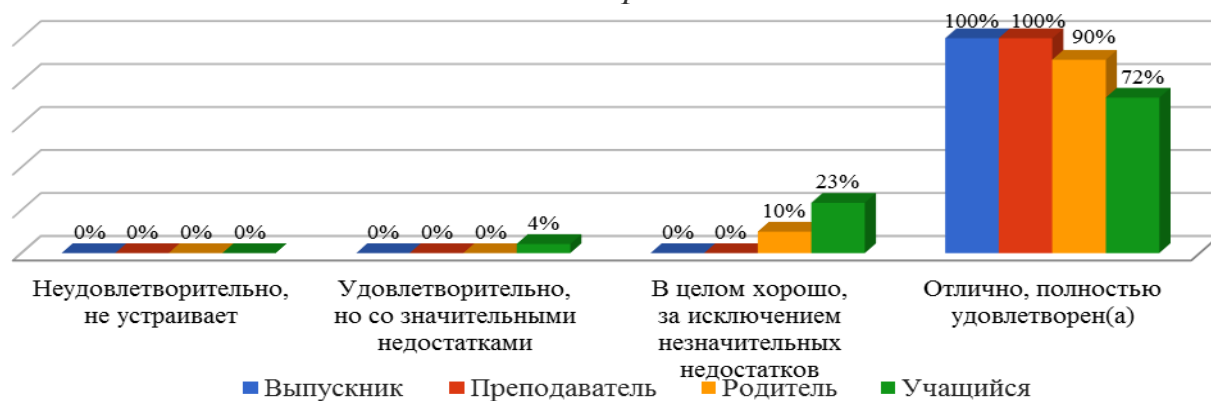
Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

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	5	5
Преподаватель	0	0	0	4	4
Родитель	0	0	4	36	40
Учащийся	0	2	11	34	47
Всего:	0	2	15	79	96
	0,0%	2,1%	15,6%	82,3%	100,0%

Полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников организации 82,3% респондентов, 15,6% участников анкетирования отмечают незначительные недостатки, в целом оценивают этот параметр школьной жизни хорошо, на наличие значительных недостатков указывают лишь 2,1% респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников



Респонденты из числа выпускников и преподавателей очень высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников организации, отмечая свою полную удовлетворенность. Более требовательными при оценивании данного аспекта деятельности являются респонденты из числа родителей и учащихся: отмечают мелкие несоответствия 10% родителей и 23% учащихся, на значительные недостатки в этом направлении указывают 4% учащихся.

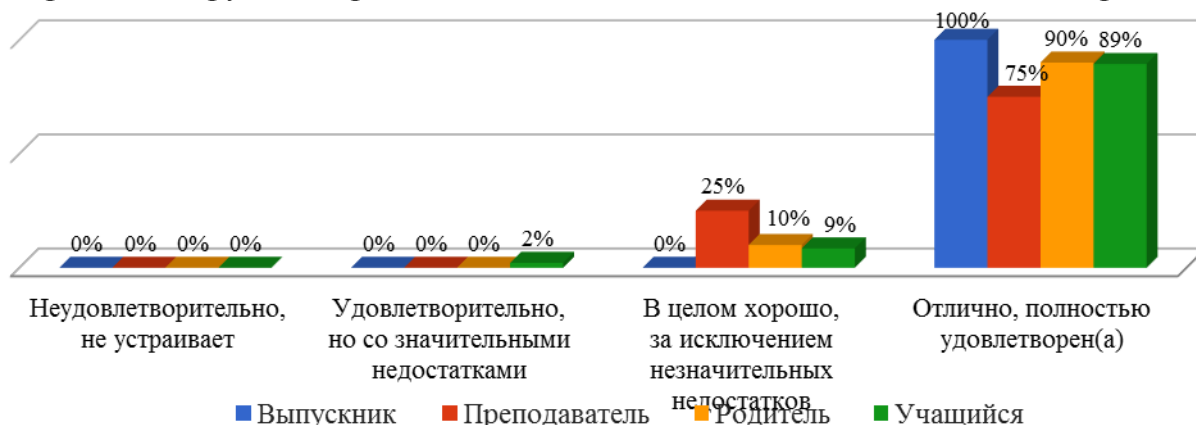
3.2. Компетентность работников.

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	5	5
Преподаватель	0	0	1	3	4
Родитель	0	0	4	36	40
Учащийся	0	1	4	42	47
Всего:	0	1	9	86	96
	0,0%	1,0%	9,4%	89,6%	100,0%

Почти 90% участников анкетирования полностью удовлетворены компетентностью работников образовательной организации, 9,4% опрошенных, отмечая отдельные недостатки, оценивают уровень компетентности как хороший и

лишь 1% респондентов указывают на наличие значительных недостатков, оценивая этот уровень как удовлетворительный.

Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников



Важно отметить, что негативные оценки по данному вопросу отсутствуют, все группы респондентов удовлетворены уровнем компетентности педагогов школы. Менее требовательными при оценивании данного аспекта деятельности являются выпускники, считая уровень компетентности отличным. Отмечают наличие мелких, несущественных недостатков респонденты из числа преподавателей (25%), родителей (10%) и учащихся (9%), еще 2% респондентов из числа учащихся указывают на наличие значительных недостатков.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



Подавляющее большинство опрошенных 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.

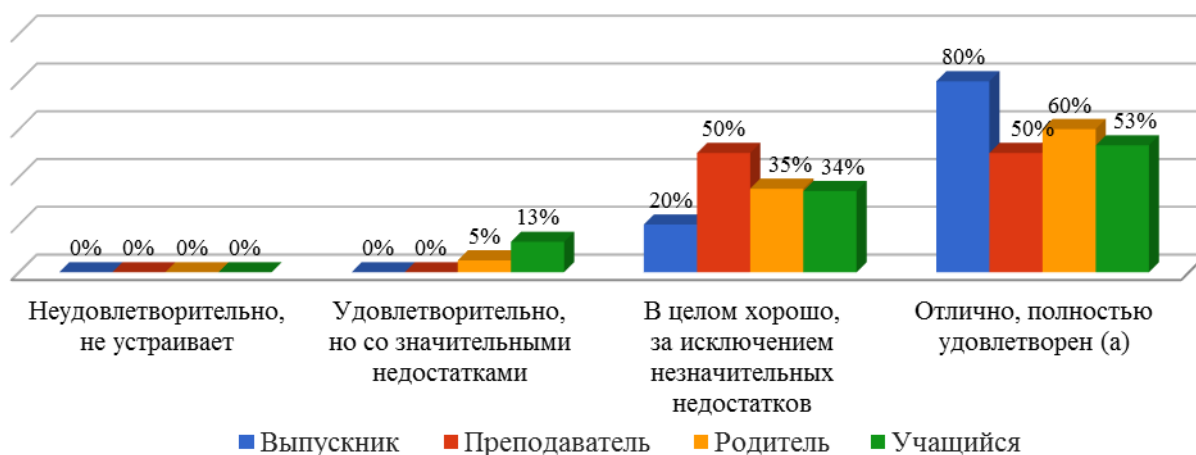
Раздел 4. Удовлетворенность различными аспектами деятельности образовательной организации.

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	4	5
Преподаватель	0	0	2	2	4
Родитель	0	2	14	24	40
Учащийся	0	6	16	25	47
Всего:	0	8	33	55	96
	0,0%	8,3%	34,4%	57,3%	100,0%

Более 57% респондентов полностью удовлетворены материально-техническим обеспечением школы, 34,4% участников анкетирования считают, что в целом организация хорошо обеспечена с точки зрения материально-технических ресурсов, хотя незначительные недостатки в этой области все же есть, наличие существенных недостатков отмечают 8,3% респондентов.

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



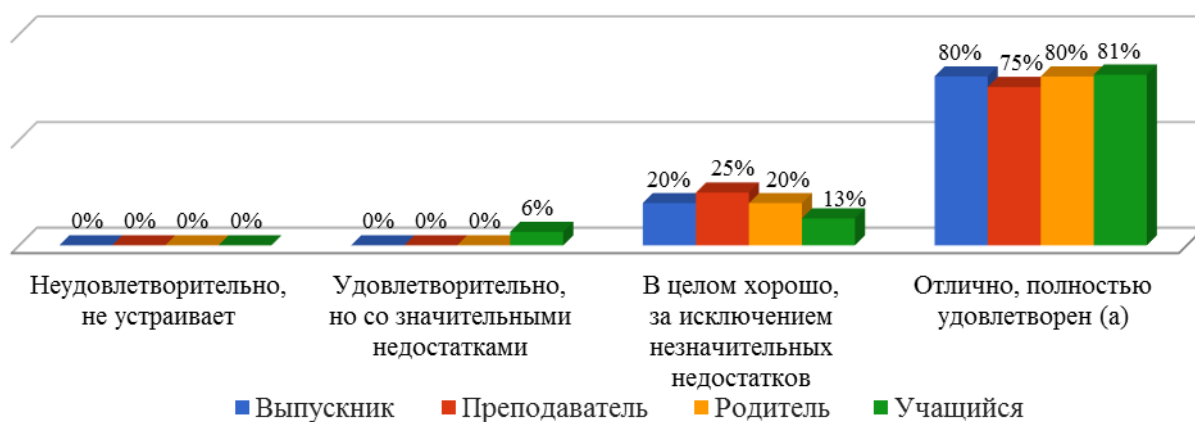
Наиболее высоко материально-техническое обеспечение школы оценивают преподаватели и родители. Наличие значительных недостатков отмечают респонденты из числа родителей (5%) и учащихся (13%).

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	4	5
Преподаватель	0	0	1	3	4
Родитель	0	0	8	32	40
Учащийся	0	3	6	38	47
Всего:	0	3	16	77	96
	0,0%	3,1%	16,7%	80,2%	100,0%

Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг в школе более 80% респондентов, 16,7% считают, что, несмотря на незначительные недостатки, этот уровень в целом хорош, 3,1% опрошенных указывают на наличие существенных недостатков, но уровень качества образовательных услуг считают удовлетворительным.

Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг



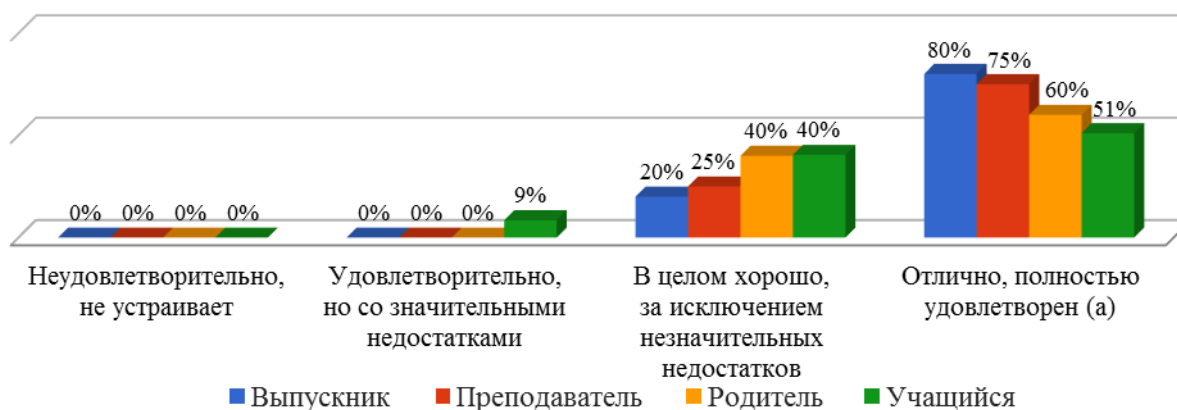
Подавляющее большинство респондентов разных групп оценивают качество предоставляемых услуг на «хорошо» и «отлично», на наличие существенных недостатков указывают лишь 6% учащихся.

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	1	4	5
Преподаватель	0	0	1	3	4
Родитель	0	0	16	24	40
Учащийся	0	4	19	24	47
Всего:	0	4	37	55	96
	0,0%	4,2%	38,5%	57,3%	100,0%

Более 57% респондентов готовы рекомендовать школу своим родственникам и знакомым, порекомендуют образовательную организацию, несмотря на имеющиеся недостатки 42,7% опрошенных.

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



Важно отметить, что все группы респондентов отмечают свою готовность рекомендовать образовательную организацию потенциальным потребителям образовательной услуги, при этом сообщат о наличии существенных недостатков лишь 9% респондентов из числа учащихся.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

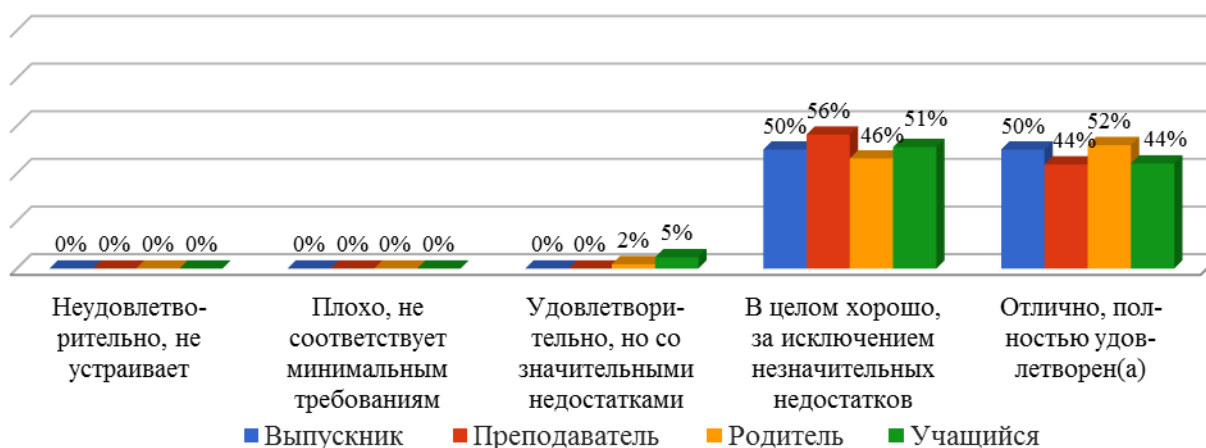


Суммарно по каждому из вопросов раздела высокую степень удовлетворенности («отлично» и «хорошо») высказали более 92% опрошенных.

Отсутствие негативных оценок является подтверждением высокого уровня удовлетворенности всех групп респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг в школе. Это высокий уровень доверия, который говорит о том, что потребители образовательных услуг отмечают усилия педагогического коллектива и администрации по улучшению качества своей работы.

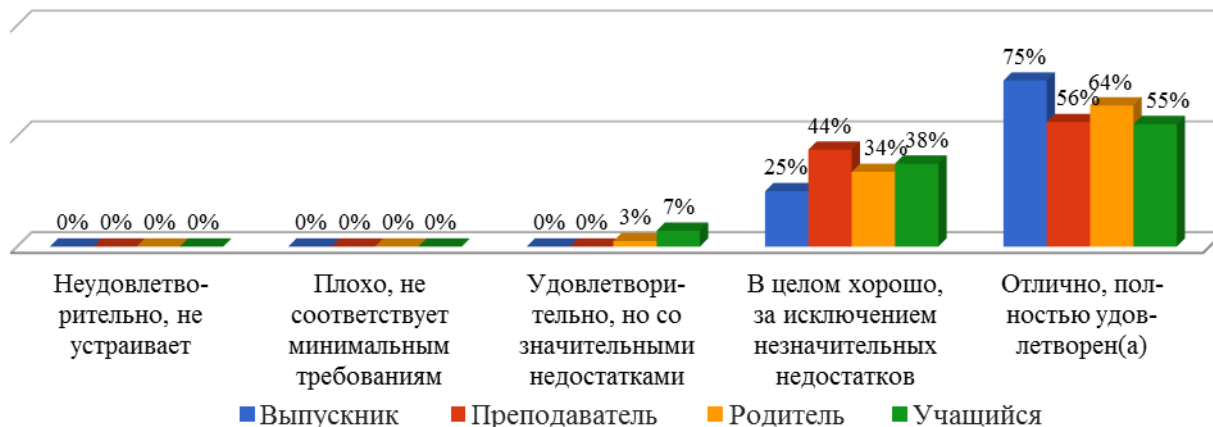
Общая оценка по разделам

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



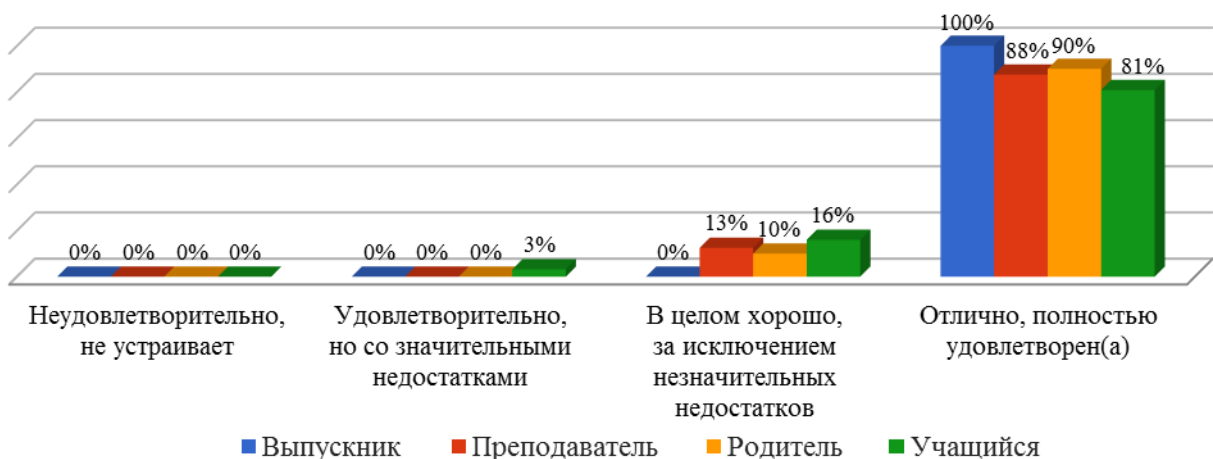
Большая часть респондентов каждой группы (не менее 95%) оценили открытость и доступность информации об организации на «отлично» и «хорошо». Однако стоит обратить внимание, что на наличие существенных недостатков указали 2% родителей и 5% учащихся.

2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий



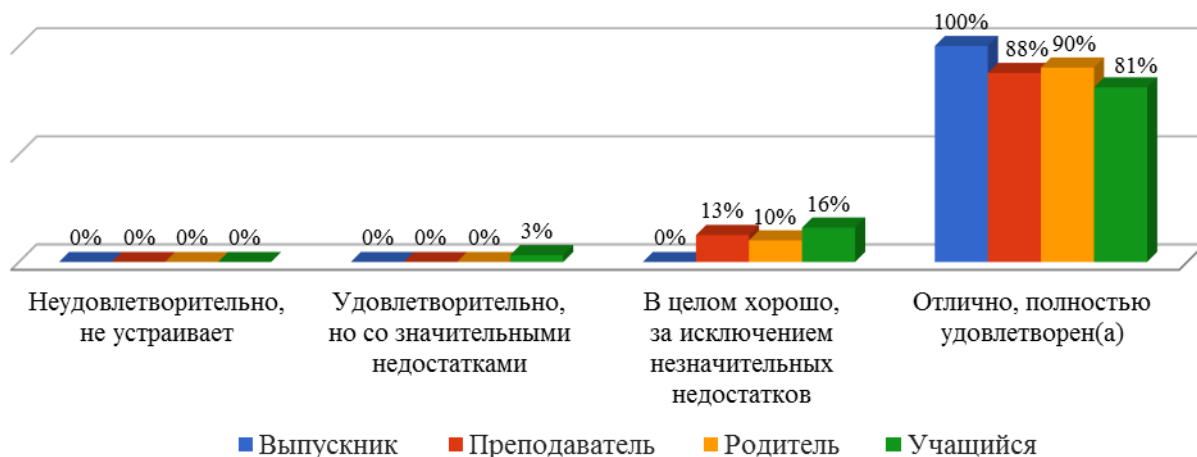
Достаточно высоко оценивают условия комфортности все группы респондентов, однако замечания о наличии значительных недостатков высказывают респонденты из числа родителей (3%) и учащихся (7%).

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



Подавляющее большинство респондентов разных категорий оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность школьных работников достаточно высоко, однако коллективу школы следует обратить особое внимание на то, что 3% респондентов из числа учащихся отмечают значительные недостатки в этой области.

4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации



Все респонденты положительно оценивают качество образовательной деятельности школы, при этом указали на наличие серьезных недостатков лишь 3% респондентов из числа 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.

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 24 балла. 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).

Среднее значение по данному показателю составляет 25 баллов.

По *показателю комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*, членом общественного совета и оператором были выставлены различные оценки. Наблюдается существенное расхождение мнений, при этом член общественного совета выставляет оценку выше, чем оператор: 42 баллов против 25. Сравним ответы респондентов на вопросы анкеты по разделам.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Член общественного совета и оператор единогласно отмечают наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий); наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям). Респонденты разошлись во мнении по следующим вопросам раздела анкеты: обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.); обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием. Респонденты единодушны в мнении об отсутствии современной библиотеки-медиаотеки (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

Респонденты единогласно отмечают наличие спортивного зала; столовой на территории организации. Разошлись их мнения относительно наличия оборудованной спортивной площадки (стадиона). Респондентам не удалось обнаружить сведения о наличии медицинского кабинета; тренажерного зала; специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.); бассейна.

Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Получены положительные ответы от респондентов на два вопроса раздела анкеты: наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся); использование дистанционных образовательных технологий. Мнения

респондентов разошлись по следующим вопросам раздела анкеты: проведение психологических и социологических исследований, опросов; наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

Наличие дополнительных образовательных программ

Респонденты единогласны в наличии сведений по следующим разделам анкеты: наличие программ социально-педагогической, физкультурно-спортивной, художественной, туристско-краеведческой направленности. Мнения относительно наличия программ технической, естественно-научной направленности разошлись, как и ответы респондентов о наличии дополнительных (авторских) 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

Респонденты единогласно отмечают отсутствие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях международного уровня; в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (региональный, всероссийский, международный). По остальным вопросам раздела анкеты единого мнения у респондентов нет.

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

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

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

Респонденты единодушны в мнении о наличии в организации обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и считают, что организация использует специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы. Расходятся их мнения по следующим вопросам раздела анкеты: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования; предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь; проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий; обеспечение 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.); оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья. Респонденты единогласно считают, что организация заслуживает отрицательного ответа на вопрос о предоставлении обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование.

Оператор отмечает, что сайт имеет удобную навигацию, приятный интерфейс. На главной странице сайта имеется контактная информация. Есть ссылки на сайт Министерства образования РФ, Единое окно доступа к образовательным ресурсам, Российское образование, Единая коллекция ЦОР и др. полезные сайты. Показалось большим упущением отсутствие системы поиска по сайту. Имеется контактная информация и фото руководителя. Информацию о педагогическом составе можно узнать из таблицы (есть фото, ФИО, должность, уровень образования, преподаваемые дисциплины и т.п, но нет контактов). Нет раздела "Обращение граждан", и нет информации об обращениях граждан, о результатах рассмотрения обращений и т.д. (пункты анкеты). О состоянии материально-технического и информационного обеспечения ОУ можно узнать из документов, представленных в разделе "Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса". В представленных документах не найдена информация о наличии стадиона,

тренажерного зала, бассейна, медицинского кабинета, специализир.кабинетов по охране здоровья. Нет информации о мероприятиях по сдаче ГТО. Нет информации об олимпиадах и конкурсах, количестве участников, победителях. Имеются отдельные разделы, посвященные Физкультурно-спортивному клубу школы (ФСК), ЮИД "Пешеход", Методическая копилка, инклюзивное образование и т.д. Отдельно выделены три раздела: Новости (актуальные, обновляемые), История школы, Музейная комната. В целом, структура, наполняемость сайта понравилась. Необходимо добавить лишь некоторую информацию.

Таким образом, сумма баллов, полученных за ответы на вопросы данного раздела анкеты членом общественного совета, составляет 68 (61,8 % от максимально возможной оценки); оператором — 49 (44,5 %), что в среднем составляет 58,5 баллов (53,2 %).

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:

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

где

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

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 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.

Были получены следующие промежуточные данные:

1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	2.6.	2.7.
10,0	8,0	6,0	0,0	3,0	4,0	6,0	6,0	0,0	0,0	6,0

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: 72,3 После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

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.

$$Y_k^{\text{инт}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{cp}_11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{cp}_5}, \quad (5)$$

где

$X_m^{\text{cp}_11}$ и $X_m^{\text{cp}_5}$ – значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

В результате указанных выше расчетов было получено следующее **значение интегрального показателя: 118,5**

9. Общие предложения по итогам НОКО

Более 59% респондентов полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации, считают, что информация на сайте хорошо структурирована, представлена в полном объеме, но не всегда актуальна почти 40% участников анкетирования, указали на наличие значительных недостатков 1% опрошенных.

Важно заметить, что все группы респондентов в той или иной мере удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на школьном сайте, наличие мелких, несущественных недостатков отмечают 20% выпускников 25% преподавателей, 35% родителей и 47% учащихся, на наличие значительных недостатков в этой области указали лишь респонденты из числа учащихся (2%).

Более 82% респондентов полностью устраивает представленная на сайте информация о педагогических работниках образовательной организации, еще 17,7% опрошенных считают ее достаточной, отмечая лишь мелкие несоответствия.

По данному аспекту деятельности отсутствуют негативные оценки и замечания о наличии существенных недостатков. Полностью удовлетворены информацией о педагогических работниках, представленной на школьном сайте, респонденты из числа выпускников и преподавателей, отмечают наличие мелких, незначительных недостатков лишь респонденты из числа родителей (10%) и учащихся (28%). Данный факт свидетельствует о своевременном выставлении и обновлении информации о педагогических работниках на сайте.

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 лишь 24% опрошенных. Хорошее взаимодействие, за исключением незначительных недостатков отмечают почти 70% респондентов. Удовлетворены данным аспектом деятельности, направленного на улучшение работы организации, но отмечают значительные несоответствия 6,3% участников анкетирования.

Стоит отметить, что все группы респондентов в той или иной мере высказывают свою удовлетворенность относительно доступности взаимодействия образовательной организации с получателями образовательных услуг, однако отличным уровень доступности считают лишь 20% выпускников, 20% родителей и 30% учащихся, а оценивают уровень как удовлетворительный со значительными недостатками только респонденты из числа родителей (5%) и учащихся (9%).

Почти 70% респондентов считают хорошим уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов; этот уровень считают отличным только четверть опрошенных, 5,2% респондентов удовлетворены сложившимся положением дел.

Только респонденты из числа родителей и учащихся считают уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от потребителей образовательной услуги, отличным, при этом эти же группы респондентов (родители 2% и учащиеся 9%) при оценивании данного аспекта деятельности указали на наличие серьезных недостатков. Две другие группы респондентов (выпускники и преподаватели) оценивают этот уровень как хороший.

Наиболее удовлетворены респонденты наличием на школьном сайте сведений о педагогических работников организации (82%). Данный факт свидетельствует о достаточной полноте представленной информации о педагогических работниках, и о своевременном обновлении данной информации на школьном сайте. Меньше всего респондентов высказали свою полную удовлетворенность относительно доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг (24%) и доступности сведений

о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (25%). Стоит 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 организацию работы с обращениями граждан, являющихся потребителями образовательных услуг.

Полностью устраивает материально-техническое и информационное обеспечение организации 38,5% респондентов, оценивают обеспечение школы, как хорошее, 56,3% опрошенных, 5,2% участников анкетирования указывают на наличие значительных недостатков.

Стоит отметить, что по данному вопросу отсутствуют негативные оценки, все группы респондентов оценивают материально-технические условия и информационное обеспечение школы только на «хорошо» и «отлично», лишь 10% респондентов из числа учащихся оценивают имеющиеся условия как удовлетворительные, указывая на значительные недостатки.

Достаточно высоко респонденты оценивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья: 53,1% - полностью удовлетворены, 43,8% опрошенных считают их хорошими. Оценивают условия как удовлетворительные с существенными недостатками лишь 3,1% респондентов.

Все группы респондентов оценивают имеющиеся условия по здоровьесбережению в школе только на «хорошо» и «отлично», лишь респонденты из числа родителей (3%) и учащихся (4%) отмечают наличие значительных недостатков в этой области.

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

Отличными условия для индивидуальной работы с учащимися считают 49% респондентов, 41,7% опрошенных соглашаются с тем, что индивидуальная работа организована хорошо, несмотря на наличие незначительных недостатков, указывают

на наличие серьезных недостатков в этой области 9,4% участников анкетирования.

Стоит отметить, что подавляющее большинство респондентов разных групп достаточно высоко оценивают данный аспект деятельности школы, но более требовательными являются респонденты из числа родителей и учащихся, указывающие на наличие серьезных недостатков в этой области.

Более 59% опрошенных полностью удовлетворены наличием и выбором дополнительных образовательных программ в школе, 36,5% удовлетворены в целом, хотя и отмечают наличие незначительных недостатков в этой области, отмечают существенные недостатки 4,2% респондентов.

Важно отметить, что менее критичными при оценивании данного аспекта деятельности являются респонденты из числа выпускников, считающие отличными имеющиеся условия в школе. Более требовательны респонденты из числа преподавателей, родителей и учащихся: отмечают наличие мелких, несущественных недостатков 50% преподавателей, треть родителей и 43% учащихся, еще 5% родителей и 4% учащихся указывают на значительные недостатки. Школьному педагогическому коллективу необходимо более тщательно изучать потребности получателей образовательных услуг, увеличивать количество дополнительных образовательных программ.

Более 62% респондентов полностью удовлетворены наличием в школе возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, несущественные недостатки отмечают 29,2% респондентов, серьезные недостатки – 8,3% опрошенных.

Все группы респондентов достаточно высоко оценивают возможности, которые предоставляет школа своим ученикам для развития творческих способностей и интересов, однако замечания о наличии существенных недостатков прозвучали от респондентов из числа родителей (3%) и учащихся (15%).

Полностью удовлетворены имеющимися возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся 75% опрошенных, почти 22% респондентов говорят о незначительных недостатках и в целом хорошем уровне обеспечения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощью, 3,1% участников анкетирования удовлетворены, но указывают на ряд существенных

недостатков.

Стоит отметить, что при оценивании данного аспекта деятельности отсутствуют негативные оценки участников анкетирования, все группы респондентов в той или иной мере удовлетворены имеющимися в школе возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. Все респонденты из числа выпускников и преподавателей полностью удовлетворены положением дел в этой сфере, более требовательными при оценивании имеющихся в школе возможностей оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся оказались респонденты из числа родителей и учащихся: мелкие, незначительные несоответствия отметили 33% родителей и 17% учащихся, еще 6% учащихся указали на наличие значительных недостатков.

Созданные в школе условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов считают в целом хорошими, отмечая незначительные недостатки, 55,2% респондентов, отличными условия, созданные в школе, считают 41,7% опрошенных, 3,1% участников анкетирования утверждают, что в этом направлении в работе школы есть серьезные недостатки.

Подавляющее большинство респондентов всех групп оценили условия организации обучения детей с ОВЗ и инвалидов на «хорошо» и «отлично», лишь 6% респондентов из числа учащихся указали на наличие существенных недостатков, оценивая имеющиеся условия как удовлетворительные.

Организацию питания в школе очень высоко оценили все группы респондентов, это является достаточно хорошим результатом, так как организация питания в школе довольно часто становится объектом заслуженной критики. Чуть меньше оценок о полной удовлетворенности было высказано относительно возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (75%). Меньше всего оценок о полной удовлетворенности было высказано респондентами относительно материально-технического и информационного обеспечения школы (39%).

Наибольшее количество замечаний о наличии серьезных недостатков прозвучало относительно имеющихся в школе условий для индивидуальной работы с обучающимися (9%) и возможностей развития творческих способностей и интересов (8%).

Полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников организации 82,3% респондентов, 15,6% участников анкетирования отмечают незначительные недостатки, в целом оценивают этот параметр школьной жизни хорошо, на наличие значительных недостатков указывают лишь 2,1% респондентов.

Респонденты из числа выпускников и преподавателей очень высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников организации, отмечая свою полную удовлетворенность. Более требовательными при оценивании данного аспекта деятельности являются респонденты из числа родителей и учащихся: отмечают мелкие несоответствия 10% родителей и 23% учащихся, на значительные недостатки в этом направлении указывают 4% учащихся.

Почти 90% участников анкетирования полностью удовлетворены компетентностью работников образовательной организации, 9,4% опрошенных, отмечая отдельные недостатки, оценивают уровень компетентности как хороший и лишь 1% респондентов указывают на наличие значительных недостатков, оценивая этот уровень как удовлетворительный.

Важно отметить, что негативные оценки по данному вопросу отсутствуют, все группы респондентов удовлетворены уровнем компетентности педагогов школы. Менее требовательными при оценивании данного аспекта деятельности являются выпускники, считая уровень компетентности отличным. Отмечают наличие мелких, несущественных недостатков респонденты из числа преподавателей (25%), родителей (10%) и учащихся (9%), еще 2% респондентов из числа учащихся указывают на наличие значительных недостатков.

Подавляющее большинство опрошенных 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.

Более 57% респондентов полностью удовлетворены материально-техническим обеспечением школы, 34,4% участников анкетирования считают, что в целом организация хорошо обеспечена с точки зрения материально-технических ресурсов, хотя незначительные недостатки в этой области все же есть, наличие существенных

недостатков отмечают 8,3% респондентов.

Наиболее высоко материально-техническое обеспечение школы оценивают преподаватели и родители. Наличие значительных недостатков отмечают респонденты из числа родителей (5%) и учащихся (13%).

Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг в школе более 80% респондентов, 16,7% считают, что, несмотря на незначительные недостатки, этот уровень в целом хорош, 3,1% опрошенных указывают на наличие существенных недостатков, но уровень качества образовательных услуг считают удовлетворительным.

Подавляющее большинство респондентов разных групп оценивают качество предоставляемых услуг на «хорошо» и «отлично», на наличие существенных недостатков указывают лишь 6% учащихся.

Более 57% респондентов готовы рекомендовать школу своим родственникам и знакомым, порекомендуют образовательную организацию, несмотря на имеющиеся недостатки 42,7% опрошенных.

Важно отметить, что все группы респондентов отмечают свою готовность рекомендовать образовательную организацию потенциальным потребителям образовательной услуги, при этом сообщат о наличии существенных недостатков лишь 9% респондентов из числа учащихся.

Суммарно по каждому из вопросов раздела высокую степень удовлетворенности («отлично» и «хорошо») высказали более 92% опрошенных.

Отсутствие негативных оценок является подтверждением высокого уровня удовлетворенности всех групп респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг в школе. Это высокий уровень доверия, который говорит о том, что потребители образовательных услуг отмечают усилия педагогического коллектива и администрации по улучшению качества своей работы.

Показатель открытости и доступности информации об образовательной организации оценён в 26 баллов членом общественного совета, оператором — в 24 балла. 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 существенное расхождение мнений, при этом член общественного совета выставляет оценку выше, чем оператор: 42 баллов против 25. Сравним ответы респондентов на вопросы анкеты по разделам.

Член общественного совета и оператор единогласно отмечают наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий); наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям). Респонденты разошлись во мнении по следующим вопросам раздела анкеты: обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.); обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием. Респонденты единодушны в мнении об отсутствии современной библиотеки-медиаотеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет; электронных интерактивных лабораторий.

Респонденты единогласно отмечают наличие спортивного зала; столовой на территории организации. Разошлись их мнения относительно наличия оборудованной спортивной площадки (стадиона). Респондентам не удалось обнаружить сведения о наличии медицинского кабинета; тренажерного зала; специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.); бассейна.

Получены положительные ответы от респондентов на два вопроса раздела анкеты: наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся); использование дистанционных образовательных технологий. Мнения респондентов разошлись по следующим вопросам раздела анкеты: проведение психологических и социологических исследований, опросов; наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

Респонденты единогласны в наличии сведений по следующим разделам анкеты: наличие программ социально-педагогической, физкультурно-спортивной,

художественной, туристско-краеведческой направленности. Мнения относительно наличия программ технической, естественно-научной направленности разошлись, как и ответы респондентов о наличии дополнительных (авторских) образовательных программ.

Респонденты единогласно отмечают отсутствие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях международного уровня; в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (региональный, всероссийский, международный). По остальным вопросам раздела анкеты единого мнения у респондентов нет.

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

Респонденты единодушны в мнении о наличии в организации обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и считают, что организация использует специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы. Расходятся их мнения по следующим вопросам раздела анкеты: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования; предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь; проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий; обеспечение 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.); оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья. Респонденты единогласно считают, что организация заслуживает отрицательного

ответа на вопрос о предоставлении обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование.

Оператор отмечает, что сайт имеет удобную навигацию, приятный интерфейс. На главной странице сайта имеется контактная информация. Есть ссылки на сайт Министерства образования РФ, Единое окно доступа к образовательным ресурсам, Российское образование, Единая коллекция ЦОР и др. полезные сайты. Показалось большим упущением отсутствие системы поиска по сайту. Имеется контактная информация и фото руководителя. Информацию о педагогическом составе можно узнать из таблицы (есть фото, ФИО, должность, уровень образования, преподаваемые дисциплины и т.п, но нет контактов). Нет раздела "Обращение граждан", и нет информации об обращениях граждан, о результатах рассмотрения обращений и т.д. (пункты анкеты). О состоянии материально-технического и информационного обеспечения ОУ можно узнать из документов, представленных в разделе "Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса".

В представленных документах не найдена информация о наличии стадиона, тренажерного зала, бассейна, медицинского кабинета, специализир.кабинетов по охране здоровья. Нет информации о мероприятиях по сдаче ГТО. Нет информации об олимпиадах и конкурсах, количестве участников, победителях. Имеются отдельные разделы, посвященные Физкультурно-спортивному клубу школы (ФСК), ЮИД "Пешеход", Методическая копилка, инклюзивное образование и т.д. Отдельно выделены три раздела: Новости (актуальные, обновляемые), История школы, Музейная комната. В целом, структура, наполняемость сайта понравилась. Необходимо добавить лишь некоторую информацию.

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.