

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
МБОУ «Агинская средняя общеобразовательная школа №1»
Саянского района Красноярского края

Красноярск - 2017 г.

Содержание

1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации	3
2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации	3
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации	5
4. Информация о выборке	6
5. Методика расчета показателей НОКО	7
6. Результаты НОКО	10
7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора	35
8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации	39
9. Общие предложения по итогам НОКО	40
Приложение 1.	51

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), позволяющих ранжировать организацию в случае принятия решения органом

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

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	12	27	107	166	312
% от выборки	3,8%	8,7%	34,3%	53,2%	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.

² Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС.

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

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

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

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

где

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

N_j – количество анкет;

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

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

где

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

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

оператора, в баллах.

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

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

где

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

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

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

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

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

где

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

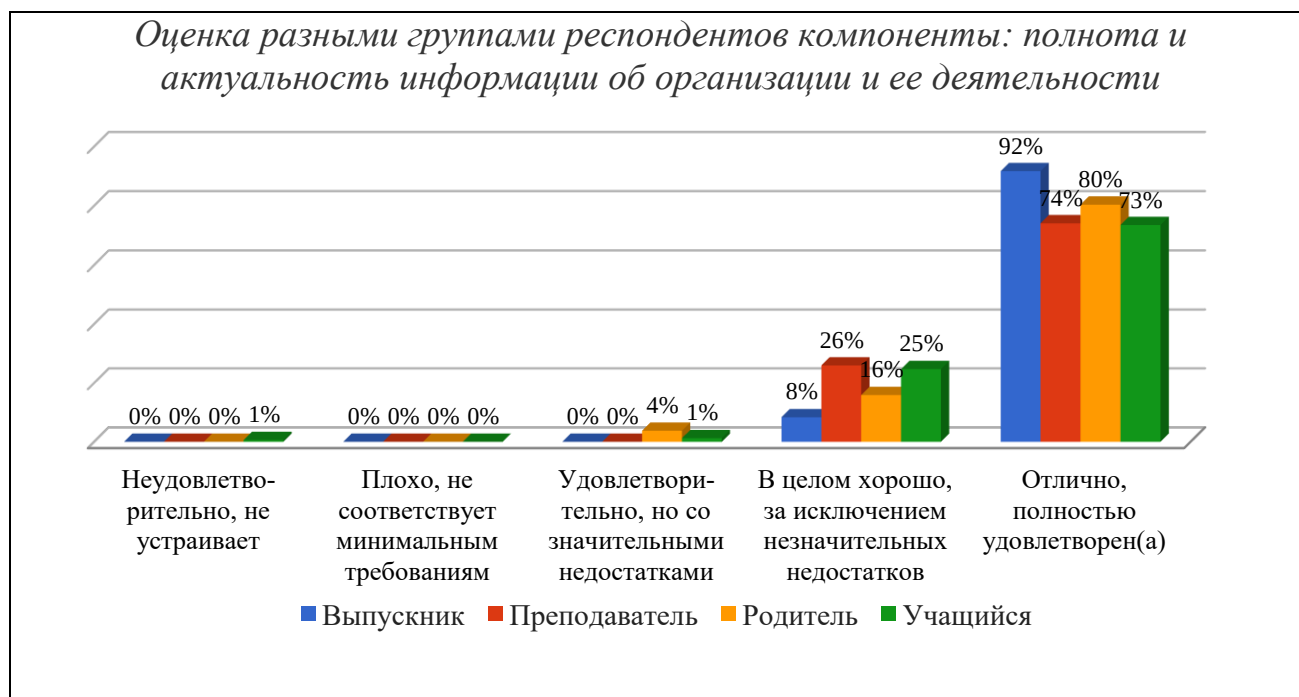
6. Результаты НОКО

Раздел 1. Открытость и доступность

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности

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	11	12
Преподаватель	0	0	0	7	20	27
Родитель	0	0	4	17	86	107
Учащийся	1	0	2	41	122	166
Всего:	1	0	6	66	239	312
	0,3%	0,0%	1,9%	21,2%	76,6%	100,0%

Большинство (76,6%) опрошенных сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 21,2% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. И только 1,9% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Не удовлетворены полнотой и актуальностью информации о школе 0,3 % респондентов.



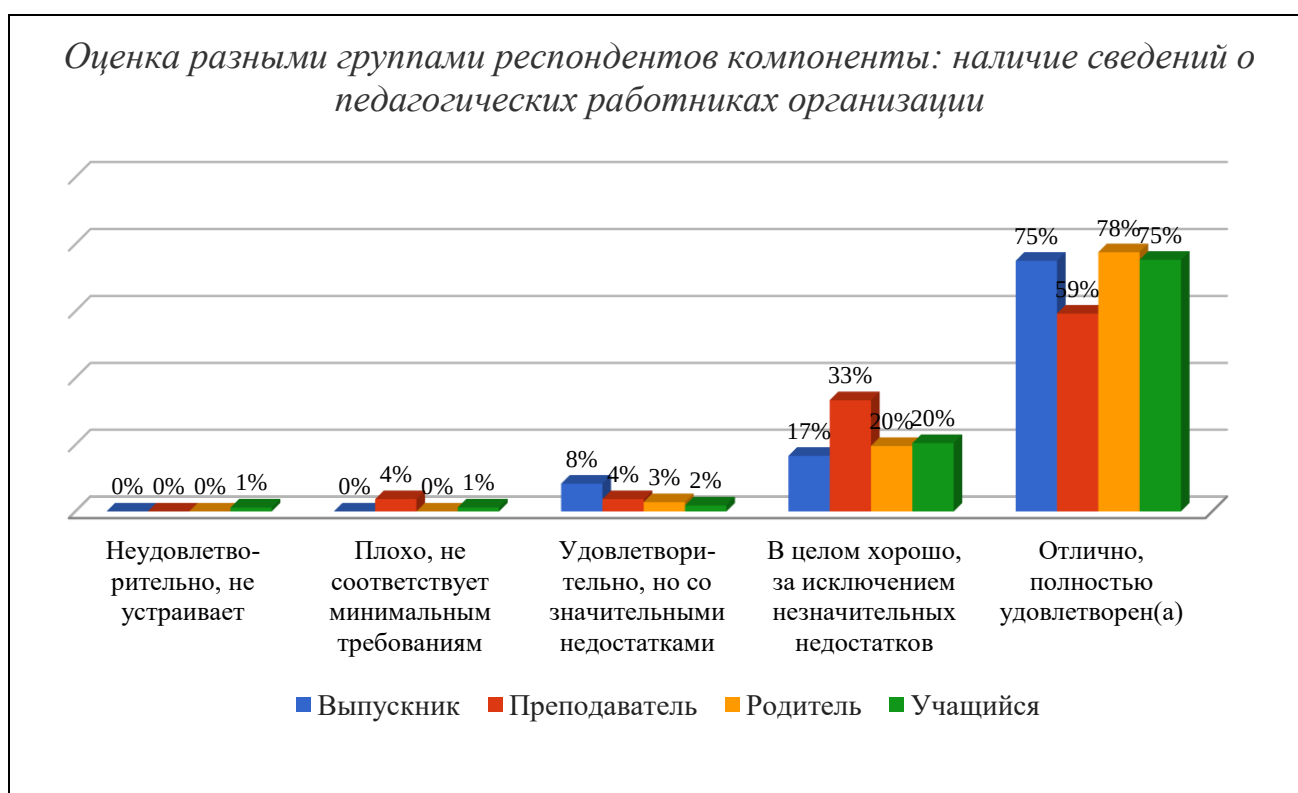
Большинство опрошенных респондентов считают, что полнота и актуальность размещаемой в открытых источниках информации о школе заслуживает оценки

«отлично» или «в целом хорошо», оставшиеся 4% родителей и 1 % учащихся более критичны в своей оценке, отмечая значительные недостатки в этой области; низкую оценку дал 1% учащихся.

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	1	2	9	12
Преподаватель	0	1	1	9	16	27
Родитель	0	0	3	21	83	107
Учащийся	2	2	3	34	125	166
Всего:	2	3	8	66	233	312
	0,6%	1,0%	2,6%	21,2%	74,7%	100,0%

95,9% респондентов оценивают наличие сведений о педагогических работниках организации отлично и в целом хорошо. Наличие значительных недостатков отмечают 2,6%, «несоответствие минимальным требованиям» – 1%, не удовлетворены наличием сведений – 0,6%.



По всем группам респондентов доля высоко положительных и положительных оценок в этом вопросе колеблется от 17% до 78%. При этом 8% выпускников, 4 % преподавателей, 3% родителей и 2% учеников оценивают этот аспект

информационного обеспечения деятельности со значительными недостатками. Среди респондентов есть 4% преподавателей и 1% учащихся, которые считают, что наличие сведений о педагогических работниках организации не соответствует минимальным требованиям, а 1% учащихся оценивает данный критерий неудовлетворительно. Так как наличие достаточных сведений о педагогических кадрах образовательной организации является нормативным требованием, администрации необходимо тщательно изучить школьный сайт и при обнаружении недочетов в информации о педагогах школы исправить имеющиеся ошибки.

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	3	9	12
Преподаватель	0	0	1	10	16	27
Родитель	0	0	5	30	72	107
Учащийся	1	0	5	50	110	166
Всего:	1	0	11	93	207	312
	0,3%	0,0%	3,5%	29,8%	66,3%	100,0%

Большинство респондентов (96,1%) в целом хорошо оценивают возможности обратной связи, имеющиеся у получателей образовательных услуг: больше половины (66,3%) всех опрошенных оценивают работу школы по этому параметру на отлично, еще треть (29,8%) считают ее хорошей, отмечая вместе с тем некоторые незначительные недостатки. Однако 3,5 % опрошенных говорят о наличии серьезных недостатков в состоянии организации взаимодействия школы с потребителями образовательных услуг, а 0,3% не удовлетворены обратной связью.

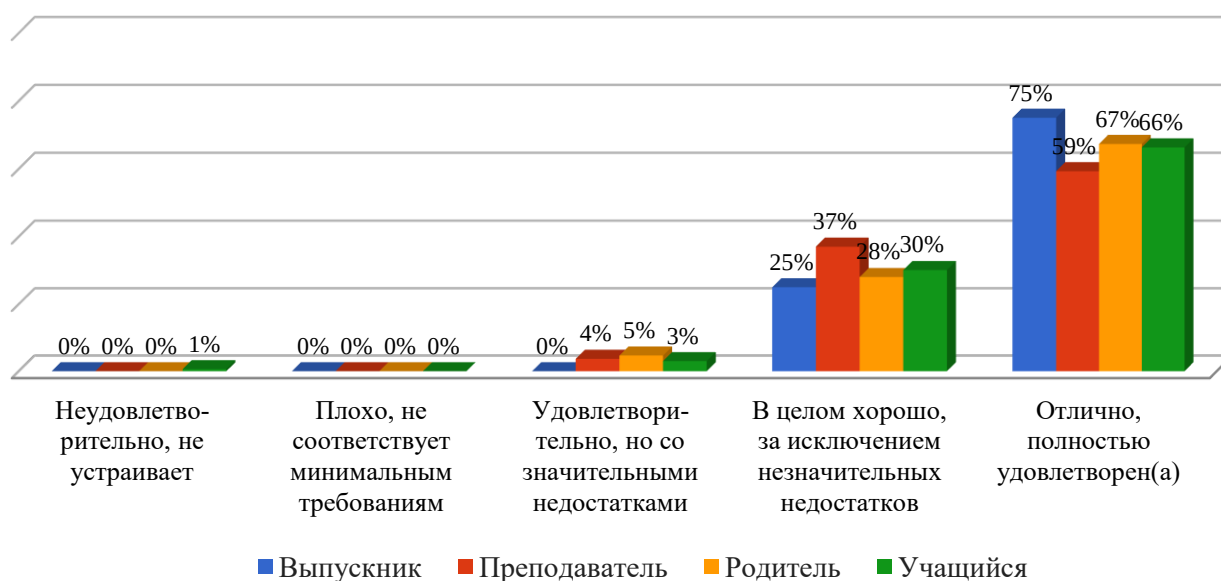
Подавляющее большинство участвовавших в опросе респондентов всех групп (87%) оценили возможности, которые есть у потребителей образовательных услуг для взаимодействия со школой посредством телефона, электронной почты и других электронных сервисов, на отлично и хорошо, оставшиеся 12% опрошенных также

вполне удовлетворены этими возможностями, отмечая, однако, некоторые незначительные недостатки в этом вопросе, и 1% не удовлетворен этими возможностями.

100% опрошенных выпускников высказывают только высокие оценки в отношении этого аспекта работы школы (75% - отлично, 25% - хорошо). Чуть более половины (59%) опрошенных преподавателей считают предоставленные возможности взаимодействия отличными, с ними согласны 67% родителей и 66% учащихся, еще 37% преподавателей и почти треть родителей и учащихся (28% и 30% соответственно) говорят о незначительных недостатках, но в целом высказывают свою полную удовлетворенность в этой сфере, однако 4% преподавателей, 5 % родителей и 3% учащихся считают этот аспект деятельности школы со значительными недостатками. На значительные недостатки и неудовлетворенность возможностью обратной связи, имеющейся у получателей образовательных услуг указывает 1% опрошенных.

К мнению родителей и учащихся администрации школы обязательно нужно прислушаться и усовершенствовать организацию взаимодействия школы со всеми участниками образовательного процесса.

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



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	1	2	9	12
Преподаватель	0	0	1	12	14	27
Родитель	0	2	9	38	58	107
Учащийся	5	7	13	49	92	166
Всего:	5	9	24	101	173	312
	1,6%	2,9%	7,7%	32,4%	55,4%	100,0%

Подавляющее большинство опрошенных (87,8%) отмечают свою полную удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. О значительных недостатках говорят 7,7% опрошенных, о несоответствии минимальным требованиям – 2,9%, полностью не удовлетворены – 1,6%.



63% опрошенных респондентов вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы школы. На значительные недостатки в этой работе

указывают 8% выпускников, 4% преподавателей, 8% родителей и столько же учеников. Среди родителей и учащихся есть доля тех, кто не удовлетворен данным аспектом и считает, что он не соответствует минимальным требованиям (родителей – 2%, учащихся – 7%). Так как этот аспект информационного обеспечения деятельности школы вызывает нарекания со стороны общественности, над ним необходимо поработать коллективу школы.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



В целом по тематике раздела оценки респондентов достаточно высоки, однако от 2% до 8% респондентов высказывают серьезные замечания по всем параметрам доступности и открытости информации. Поскольку эта сфера деятельности важна для получения качественной обратной связи с участниками образовательного процесса, заинтересованными в повышении уровня образовательных услуг, предоставляемых МБОУ «Агинская СОШ №1», следовательно, она заслуживает большего внимания со стороны школьной администрации и коллектива школы.

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	1	0	4	7	12
Преподаватель	0	0	4	9	14	27
Родитель	0	1	8	32	66	107
Учащийся	1	1	7	29	128	166
Всего:	1	3	19	74	215	312
	0,3%	1,0%	6,1%	23,7%	68,9%	100,0%

Подавляющее большинство (96,2%) респондентов отзываются о материально-техническом и информационном обеспечении школы как о вполне удовлетворительном. Еще 6,1 % отмечают наличие значительных недостатков, а 1% утверждают, что материально-техническое и информационное обеспечение школы не соответствует минимальным требованиям и 0,3% совсем не удовлетворены данным аспектом.



Большинство (свыше 90%) опрошенных выпускников, родителей и учащихся оценивают материально-техническое и информационное обеспечение школы как отличное и хорошее. С ними солидарны свыше 85% опрошенных преподавателей. В то же время 15% преподавателей, 7% родителей и 4% учащихся отмечают в этой

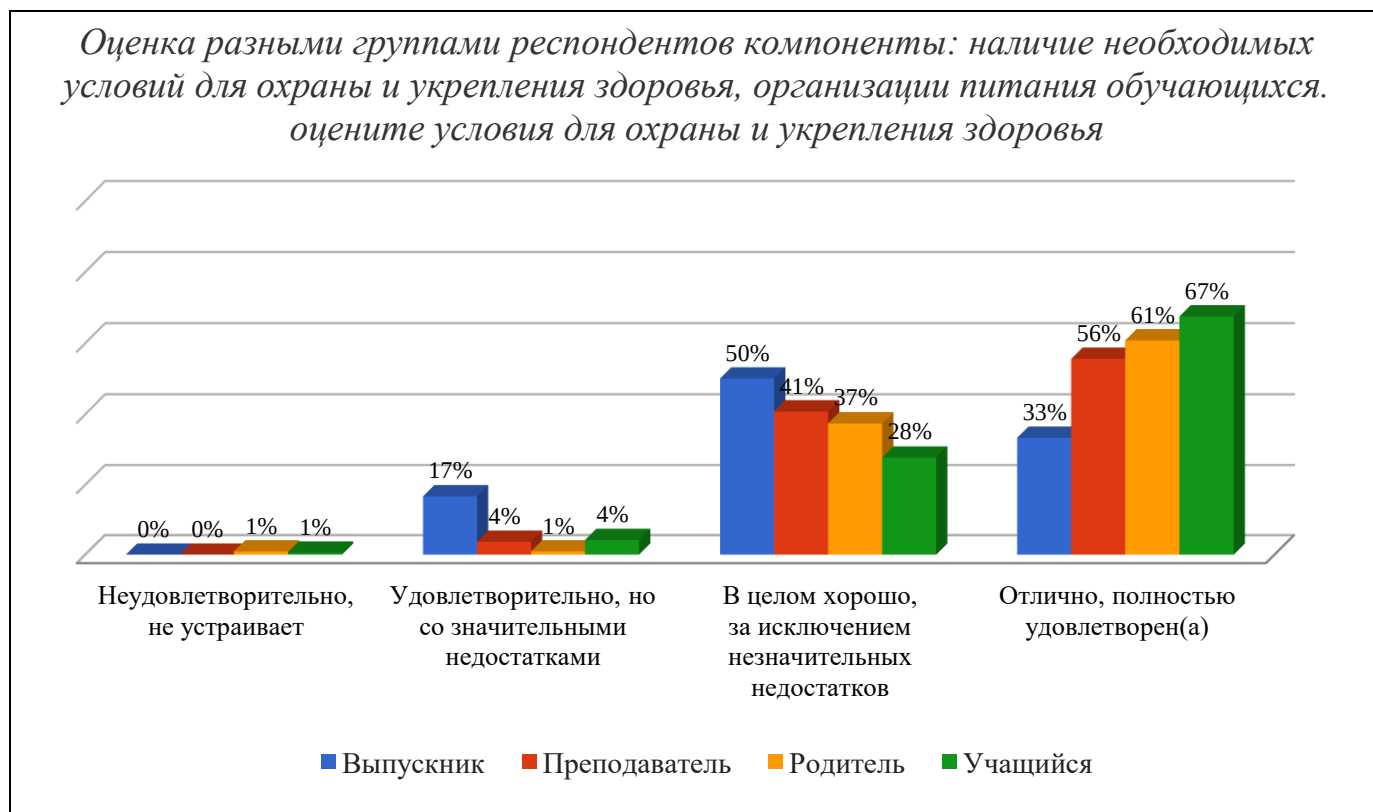
сфере значительные недостатки, а 8% опрошенных выпускников считают ее несоответствующей минимальным требованиям, с ними также согласны 1% родителей и 1% учащихся. Среди учащихся 1% указывает на неудовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением школы.

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

2.2.1 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	2	6	4	12
Преподаватель	0	1	11	15	27
Родитель	1	1	40	65	107
Учащийся	1	7	46	112	166
Всего:	2	11	103	196	312
	0,6%	3,5%	33,0%	62,8%	100,0%

Подавляющее большинство респондентов (97,8%) полностью удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, еще 3,5% удовлетворены, но отмечают серьезные недостатки, а 0,6% совсем не удовлетворены.



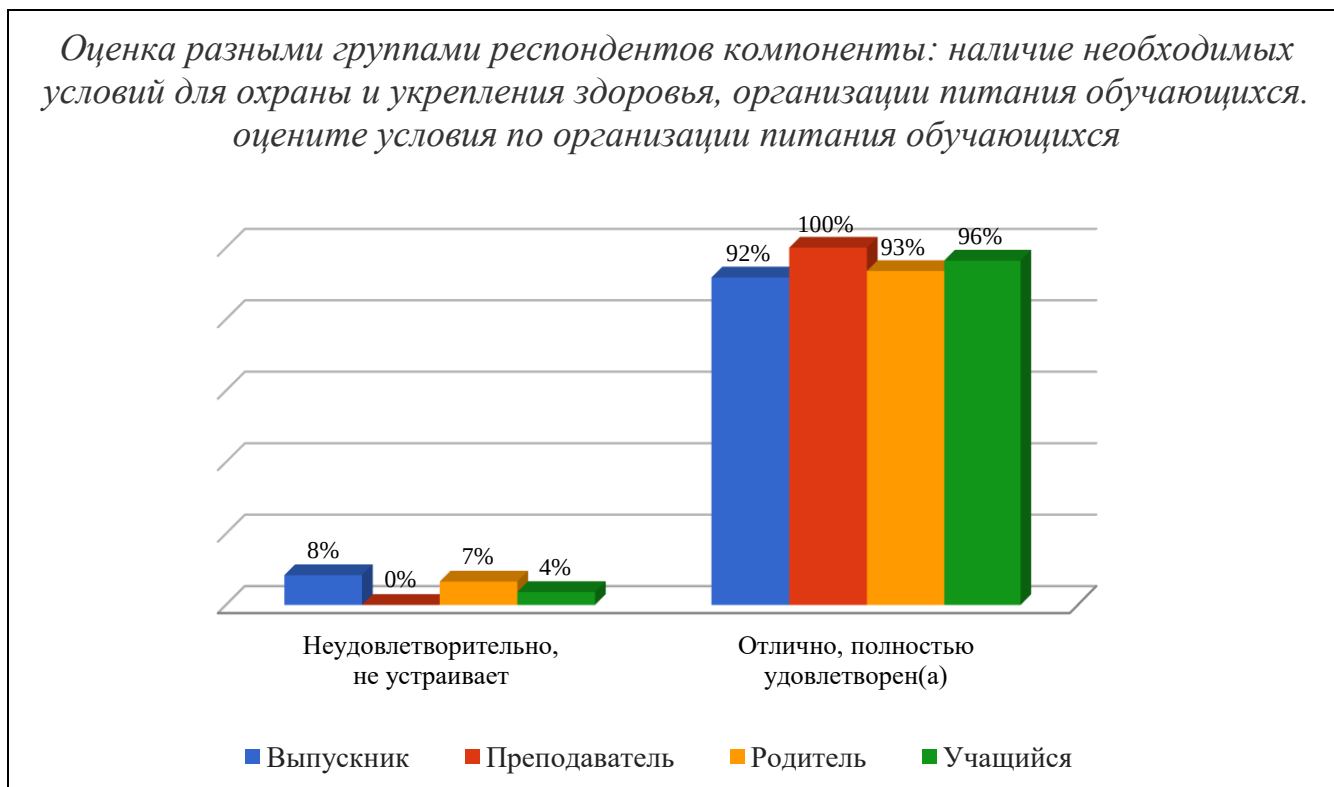
Свыше 96% преподавателей, родителей и учащихся оценивают эту сферу

школьной жизни на «отлично» и «хорошо», отмечая в этом случае лишь незначительные недостатки, с ними солидарны 83% выпускников. Оставшиеся 17% выпускников, а также 4% преподавателей, 1% родителей и 4% учащихся удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, но со значительными недостатками. По 1% родителей и учащихся совсем не удовлетворены.

2.2.2 Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	1	11	12
Преподаватель	0	27	27
Родитель	7	100	107
Учащийся	6	160	166
Всего:	14	298	312
	4,5%	95,5%	100,0%

Условия для организации питания обучающихся полностью устраивают большинство опрошенных: 95,5% оценивают их как отличные. Однако 4,5% респондентов сообщают, что организация питания в школе их категорически не устраивает.



Среди всех групп респондентов высока доля тех, кто оценил организацию питания в школе как отличную, полностью удовлетворительную: 100,0%

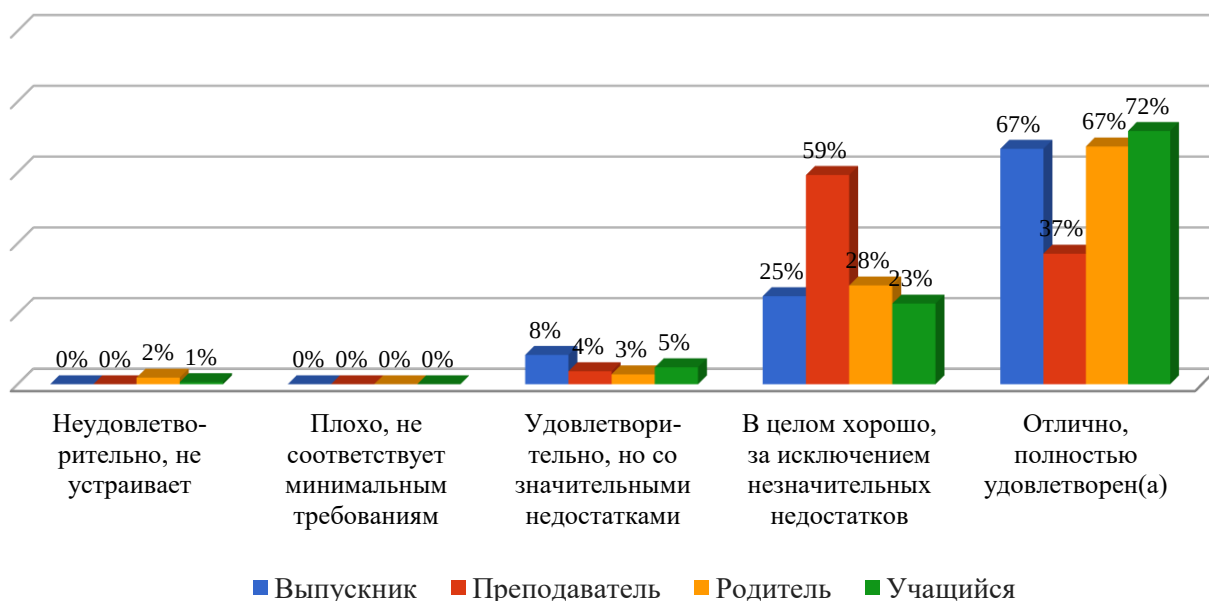
преподавателей, 96% учащихся, 93% родителей и 92% выпускников. Не устраивает организация питания в школе в трех группах респондентов: выпускников (8%), родителей (7%) и учащихся (4%). Как видим, среди выпускников и родителей наиболее высока доля тех, кто оценил организацию питания в школе как неудовлетворительную, полностью не устраивает.

Поскольку качество организации школьного питания довольно часто вызывает нарекания со стороны участников образовательного процесса, поэтому на данный момент полученная доля низких оценок не выглядит угрожающей. Но, возможно, сплошной опрос всех участников образовательного процесса дал бы другое распределение мнений. В любом случае, организация питания в школе должна быть объектом пристального внимания администрации учебного заведения как ресурс сохранения и укрепления здоровья обучающихся.

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	1	3	8	12
Преподаватель	0	0	1	16	10	27
Родитель	2	0	3	30	72	107
Учащийся	1	0	8	38	119	166
Всего:	3	0	13	87	209	312
	1,0%	0,0%	4,2%	27,9%	67,0%	100,0%

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



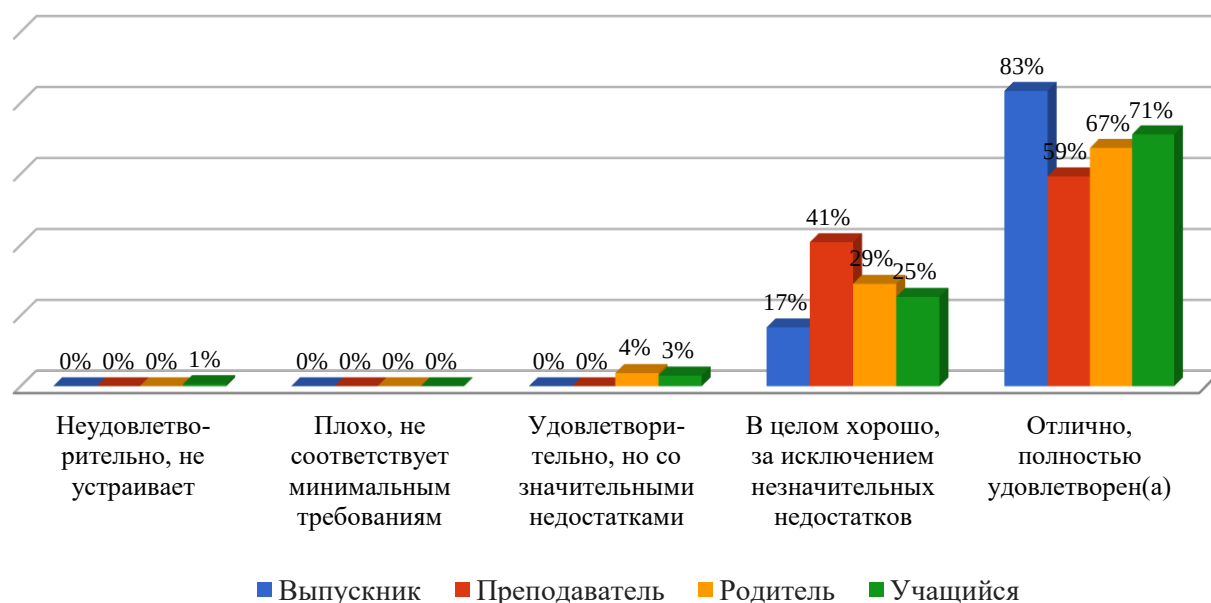
Большая часть опрошенных (94,9%) вполне удовлетворена условиями для индивидуальной работы с обучающимися, созданными в МБОУ «Агинская СОШ №1». Однако 4,2% опрошенных указывают на серьезные недостатки в этой сфере, а 1% оценивают их как неудовлетворительные.

Несмотря на то, что не менее 90% в каждой группе опрошенных достаточно высоко оценивают условия, созданные в школе для индивидуальной работы с учащимися, есть доля респондентов во всех группах, которые отмечают недочеты в этой сфере: 8% выпускников, 4% преподавателей, 5% родителей и 6% учащихся говорят о существенных недостатках или полной неудовлетворенности данным показателем.

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	2	10	12
Преподаватель	0	0	0	11	16	27
Родитель	0	0	4	31	72	107
Учащийся	1	0	5	42	118	166
Всего:	1	0	9	86	216	312
	0,3%	0,0%	2,9%	27,6%	69,2%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ



В целом 96,8% всех опрошенных полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, 2,9% отмечают значительные недостатки в этом вопросе, а 0,3% говорят о том, что их не устраивает обеспеченность школы дополнительными образовательными программами.

По всем группам респондентов доля ответов, выражающих удовлетворенность по обеспеченности школы дополнительными образовательными программами (отлично и хорошо, за исключением незначительных недостатков) составляет от 96% (учащиеся, родители) до 100% (выпускники, преподаватели).

Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 4% опрошенных родителей и 3% учащихся, а 1% учащихся считают, что обеспеченность школы дополнительными образовательными программами неудовлетворительна.

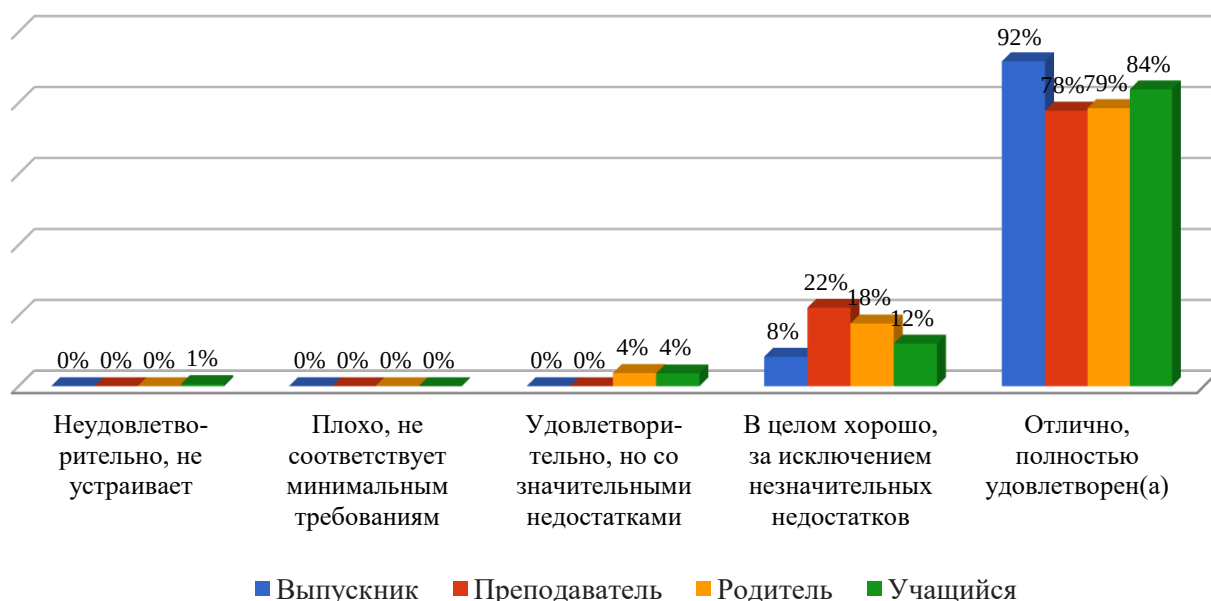
Администрации школы стоит принять во внимание, что наличие в школе достаточного спектра дополнительных образовательных услуг и программ в значительной степени влияет на степень удовлетворения потребителей качеством образования.

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	11	12
Преподаватель	0	0	0	6	21	27
Родитель	0	0	4	19	84	107
Учащийся	1	0	6	20	139	166
Всего:	1	0	10	46	255	312
	0,3%	0,0%	3,2%	14,7%	81,7%	100,0%

Подавляющее большинство опрошенных (96,4%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся как отличное (81,7%) и хорошее (14,7%), серьезные недостатки отмечают 3,2% респондентов, низкую оценку дают 0,3% 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



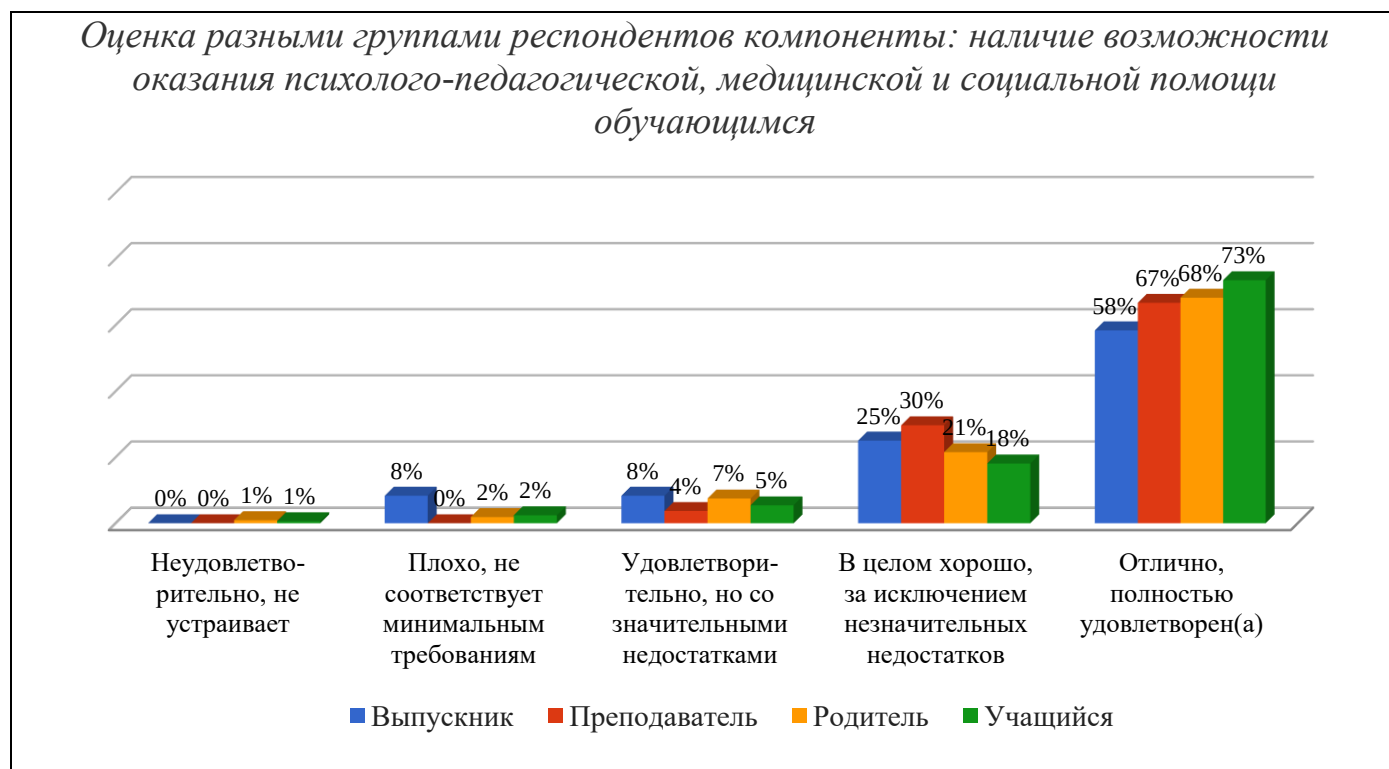
От 95% до 100% опрошенных во всех группах отмечают достаточно высокую степень удовлетворенности в оцениваемом вопросе. Лишь 4% опрошенных родителей

и учащихся отмечают значительные недостатки в этой сфере деятельности школы. Но 1% учащихся указывает на неудовлетворенность в этом аспекте.

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	1	1	3	7	12
Преподаватель	0	0	1	8	18	27
Родитель	1	2	8	23	73	107
Учащийся	1	4	9	30	122	166
Всего:	2	7	19	64	220	312
	0,6%	2,2%	6,1%	20,5%	70,5%	100,0%

Большая часть опрошенных (91%) оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как отличное и хорошее, еще 6,1%, несмотря на удовлетворительную оценку, отмечают значительные недостатки в этой области деятельности школы, 2,2% считают, что эти возможности не соответствуют минимальным требованиям, а 0,6% – совсем неудовлетворительны.



Ни одна группа опрошенных не демонстрирует полную удовлетворенность

возможностями, которые существуют в школе для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. В частности, 8% выпускников отмечают серьезные недостатки в этой сфере и столько же выпускников указывают на несоответствие минимальным требованиям. О значительных недостатках говорят и остальные группы респондентов, а именно 4% преподавателей, 7% родителей и 5% учащихся. По 2% родителей и учащихся оценивают возможность для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи как не соответствующую минимальным требованиям, а по 1% респондентов из этих же групп – совсем не удовлетворительной.

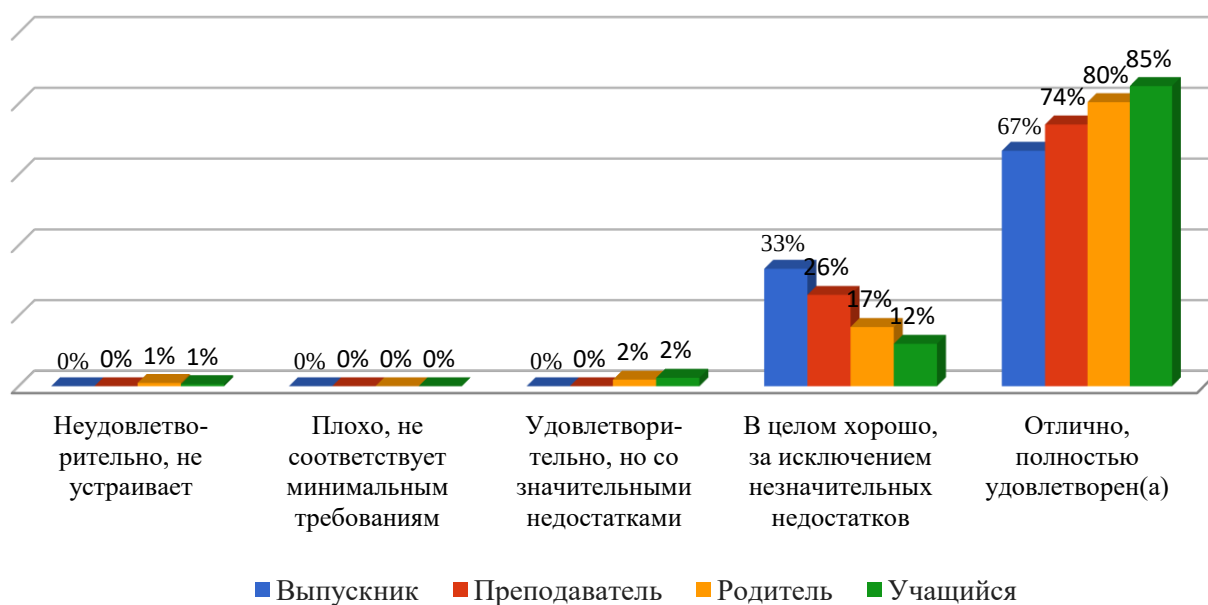
При этом среди всех групп респондентов доля высоко положительных оценок (от 58% до 73%) значительно выше положительных (18% до 30%).

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	4	8	12
Преподаватель	0	0	0	7	20	27
Родитель	1	0	2	18	86	107
Учащийся	1	0	4	20	141	166
Всего:	2	0	6	49	255	312
	0,6%	0,0%	1,9%	15,7%	81,7%	100,0%

Почти все респонденты (97,4%) ставят высоко положительные и положительные оценки по параметру «наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». Только 1,9% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают удовлетворительно, а 0,6% считают ее неудовлетворительной.

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



100% выпускников и преподавателей и 97% родителей и учеников высоко оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. По 2% родителей и учеников отмечают, что в этом направлении работы школы есть серьезные недостатки; а 1% родителей и 1% учащихся говорят о том, что условия для детей с ОВЗ и инвалидов в школе неудовлетворительные.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



По всем параметрам раздела респонденты дают высоко положительные и положительные оценки (от 91% до 97%), а доли низких оценок сравнительно не высоки (от 3% до 9%). При этом по всем вопросам анкетированные дали больше отличных оценок, чем хороших (от 63% до 96% – отлично, от 15% до 33% - в целом хорошо).

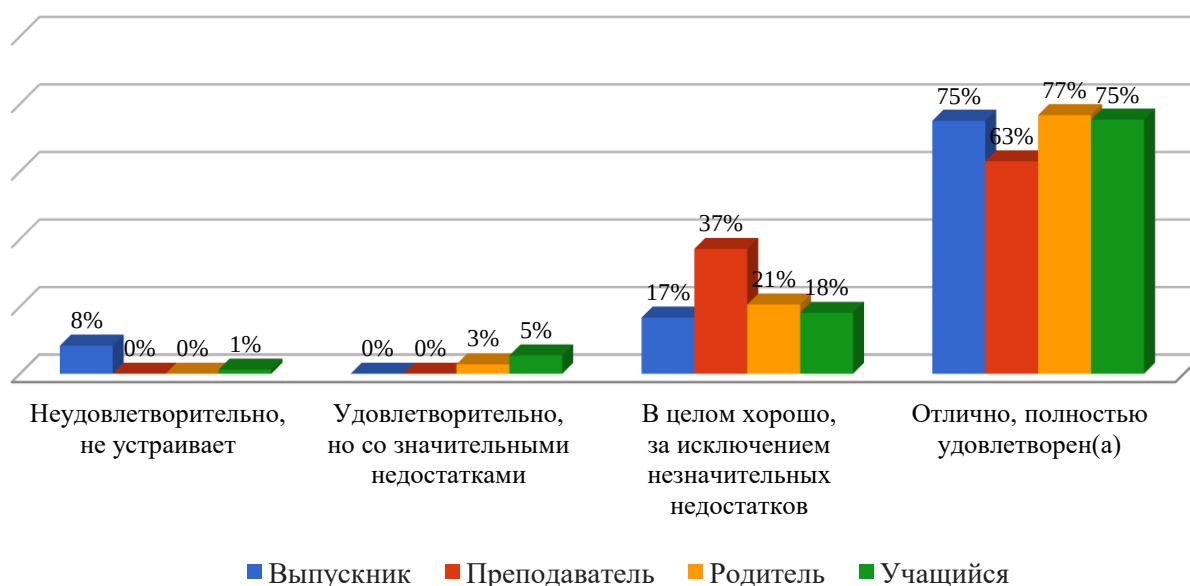
Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации.

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	1	0	2	9	12
Преподаватель	0	0	10	17	27
Родитель	0	3	22	82	107
Учащийся	2	9	30	125	166
Всего:	3	12	64	233	312
	1,0%	3,8%	20,5%	74,7%	100,0%

Практически все участники анкетирования (95,2%) оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Еще 3,8% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают, как удовлетворительную, а 1% опрошенных не устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников



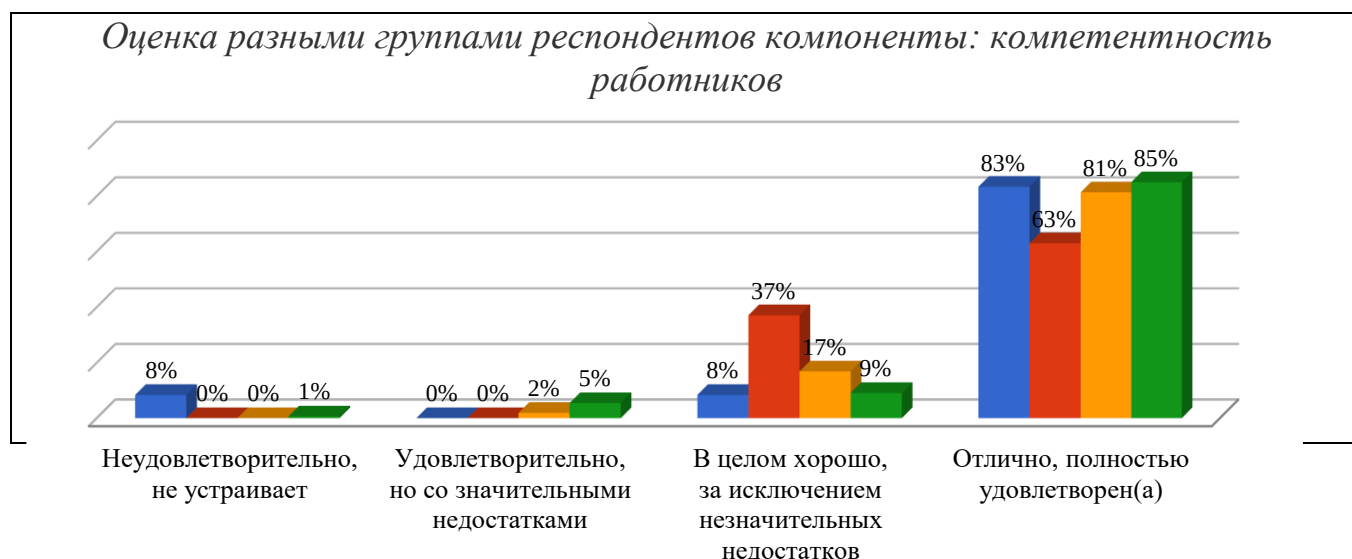
Большинство опрошенных в каждой группе оценивает доброжелательность и вежливость работников школы как отличную (от 63% до 77%), на наличие отдельных незначительных недостатков указывают 17% выпускников, 37% преподавателей, 21% родителей, 18% учащихся, но в целом считают ее уровень хорошим. Наличие значительных недостатков в этой сфере отмечают, но в целом оценивают, как удовлетворительную, 3% родителей и 5% учащихся. Часть выпускников и учащихся (8% и 1% соответственно) указывают на неудовлетворенность этой сферой.

3.2. Компетентность работников

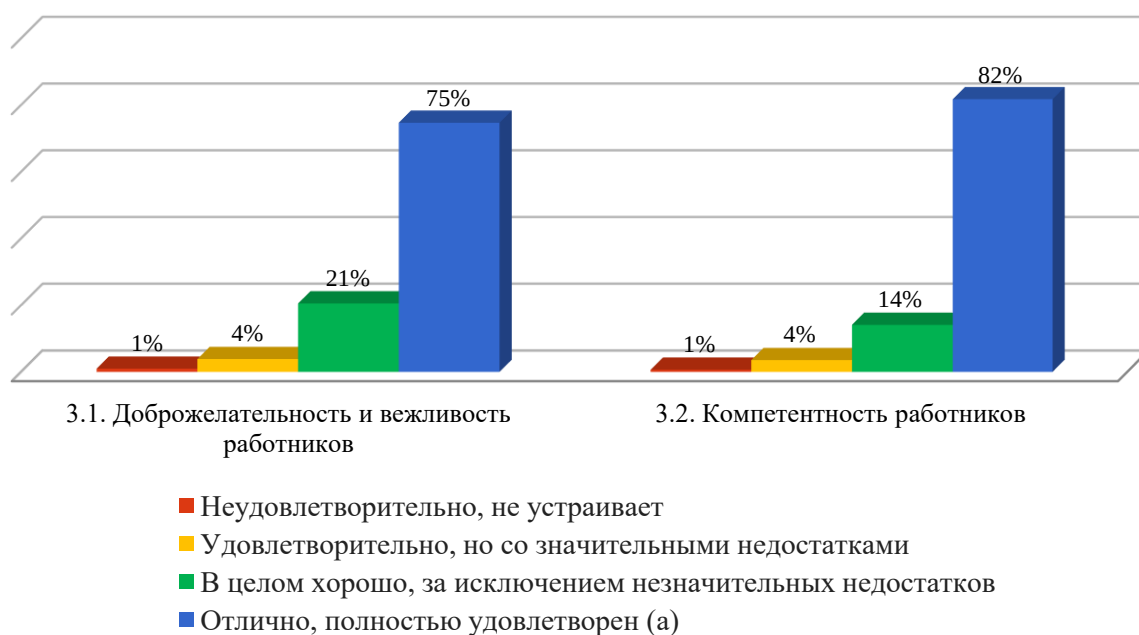
Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	1	0	1	10	12
Преподаватель	0	0	10	17	27
Родитель	0	2	18	87	107
Учащийся	1	9	15	141	166
Всего:	2	11	44	255	312
	0,6%	3,5%	14,1%	81,7%	100,0%

Подавляющее большинство респондентов (95,8%) оценивают компетентность работников организации как отличную (от 63% до 85%) или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (от 8% до 37%). Кроме того, 7% опрошенных (5% учащихся и 2% родителей) считают, что уровень компетентности школьных работников удовлетворительный, но со значительными недостатками.

Положительным фактором является то, что учащиеся, родители и выпускники дают больше всего положительных и высоких положительных оценок компетентности школьных работников. Но 8 % выпускников и 1% учащихся при этом не устраивает уровень компетентности работников школы.



Обобщение ответов по всем вопросам раздела



Подавляющее большинство респондентов достаточно высоко оценивают компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников школы.

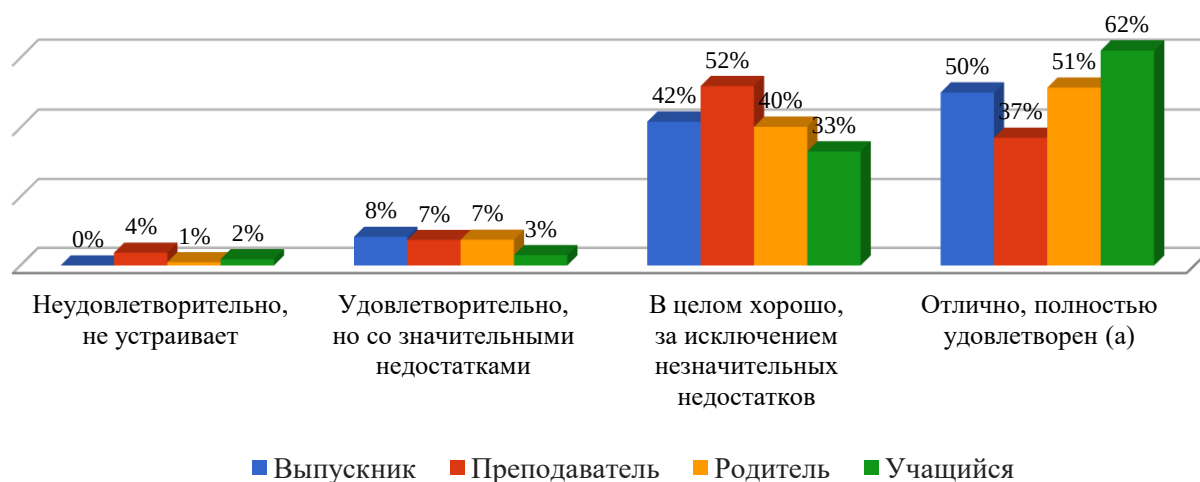
Раздел 4. Удовлетворенность различными аспектами деятельности образовательной организации.

4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	1	5	6	12
Преподаватель	1	2	14	10	27
Родитель	1	8	43	55	107
Учащийся	3	5	55	103	166
Всего:	5	16	117	174	312
	1,6%	5,1%	37,5%	55,8%	100,0%

93,3% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 55,8% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 37,5% отмечают небольшие недостатки. 5,1% говорят о серьезных недостатках, а 1,6% материально-техническое обеспечение школы решительно не устраивает.

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



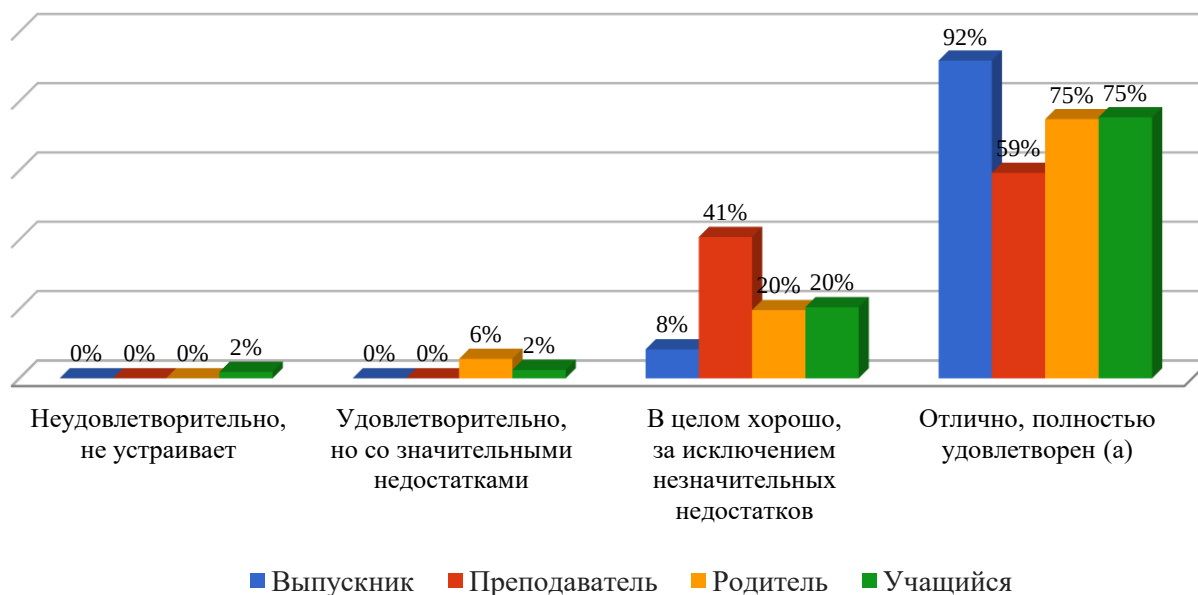
Доля ответов, свидетельствующих о полной удовлетворенности этим аспектом, во всех группах респондентов достаточно высокая (от 37% до 62%), от 33% до 52% опрошенных говорят, что они удовлетворены, но отмечают небольшие недостатки, от 3% до 8% говорят о серьезных недостатках, а от 1% до 4% респондентов не удовлетворены материально-техническим обеспечением школы.

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	11	12
Преподаватель	0	0	11	16	27
Родитель	0	6	21	80	107
Учащийся	3	4	34	125	166
Всего:	3	10	67	232	312
	1,0%	3,2%	21,5%	74,4%	100,0%

93,3% опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг, оценивая их как отличные (74,6%) или в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков (21,5%), 3,2% респондентов говорят о наличии значительных недостатков, но оценивают, как удовлетворительные, а 1% респондентов качество образования не устраивает.

Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг



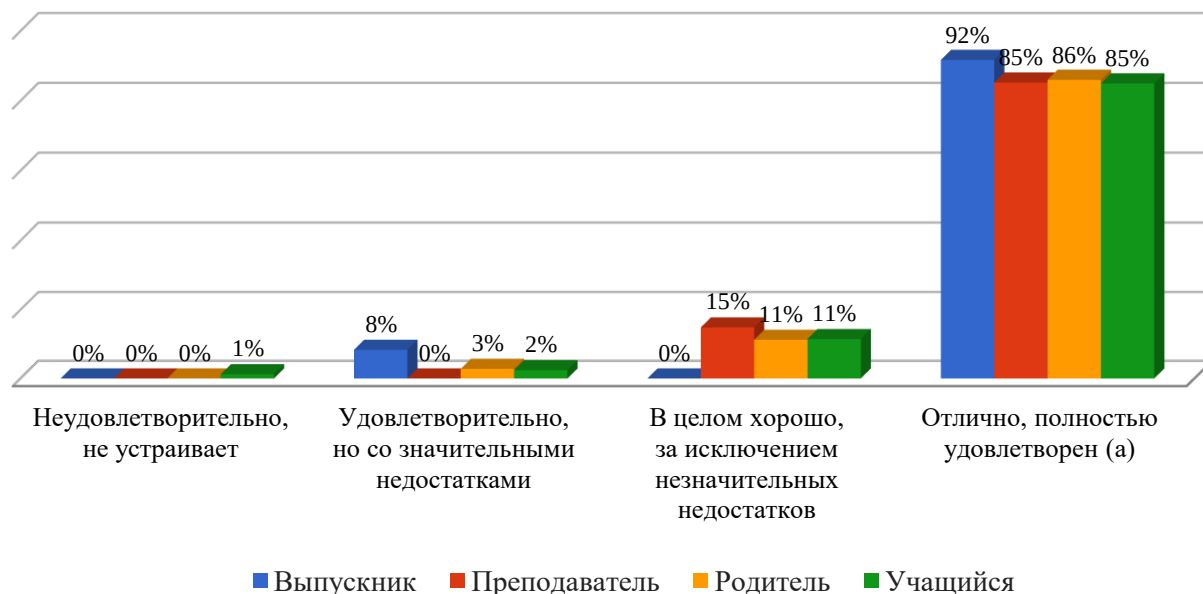
Выше всего доля положительных и высоких положительных оценок об удовлетворенности качеством предоставляемых школой образовательных услуг в группах выпускников и преподавателей (100%), много высоких оценок дают учащиеся (96%) и чуть меньше родители учащихся (94%). В то же время 6% родителей и 2% учащихся говорят о значительных недостатках, а еще 2% учащихся качество предоставляемых образовательных услуг оценивают, как неудовлетворительное.

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	1	0	11	12
Преподаватель	0	0	4	23	27
Родитель	0	3	12	92	107
Учащийся	2	4	19	141	166
Всего:	2	8	35	267	312
	0,6%	2,6%	11,2%	85,6%	100,0%

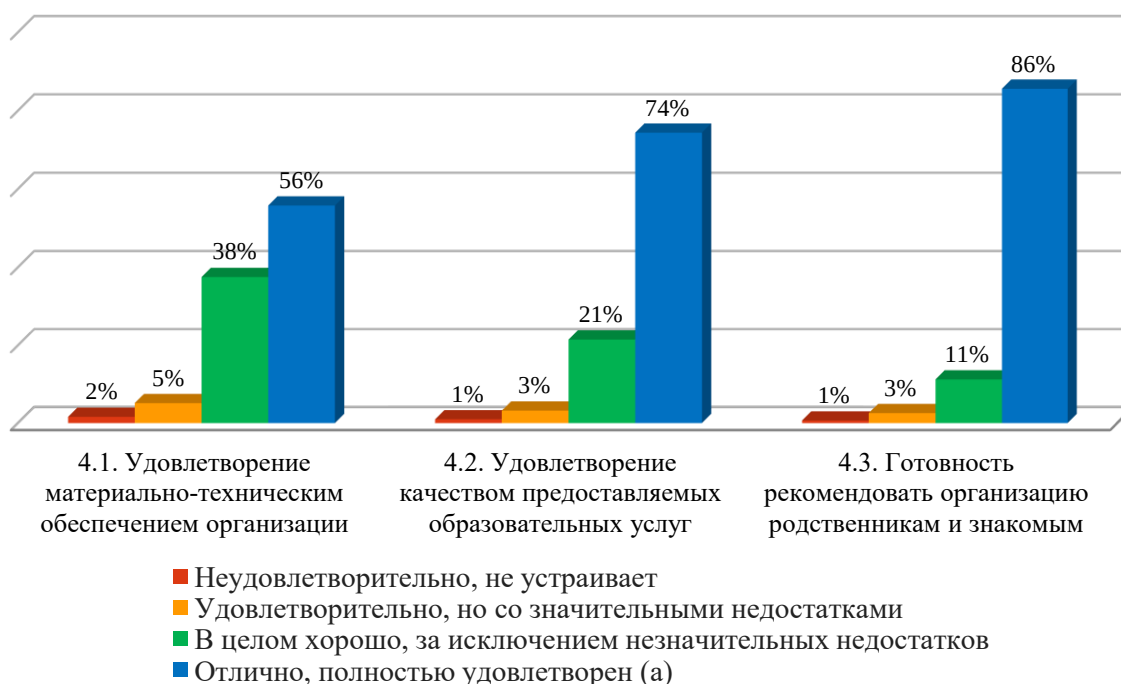
Рекомендовать школу своим родственникам и знакомым готовы 96,8% всех опрошенных, и только 2,6% респондентов готовы делать это со значительными оговорками, а 0,6% вовсе не готовы дать свои рекомендации в пользу школы.

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



Стопроцентно готовы рекомендовать школу своему ближайшему окружению три группы респондентов: выпускники, родители и преподаватели. В группе учащихся 99% респондентов готовы поручиться за свою образовательную организацию перед людьми, с которыми они общаются, а 1% опрошенных учащихся вообще не могут порекомендовать школу своим родственникам и знакомым.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



В целом, несмотря на критичное отношение к материально-техническому

обеспечению школы, удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг и готовность рекомендовать школу своим родственникам и знакомым достаточно высоки.

Общая оценка по разделам

1. Оценка различными группами респондентов открытости и доступности информации об 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)
Выпускник	0,0%	0,0%	4,2%	16,7%	79,2%
Преподаватель	0,0%	0,9%	2,8%	35,2%	61,1%
Родитель	0,0%	0,5%	4,9%	24,8%	69,9%
Учащийся	1,4%	1,4%	3,5%	26,2%	67,6%

Преподаватели, учащиеся и их родители проявили большую требовательность к открытости и доступности информации об образовательной организации, чем выпускники школы, что вполне объяснимо: для перечисленных первых трех групп эти параметры информационного обеспечения имеют гораздо большую актуальность, чем для группы выпускников.

То, что наличие значительных недостатков отмечают как учащиеся и преподаватели, так и родители, можно использовать для развития организации: так как эти заинтересованные участники образовательного процесса заведомо более погружены в повседневную деятельность школы, возможно, следует более активно привлекать их к освещению деятельности школы в открытых источниках информации.



2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий

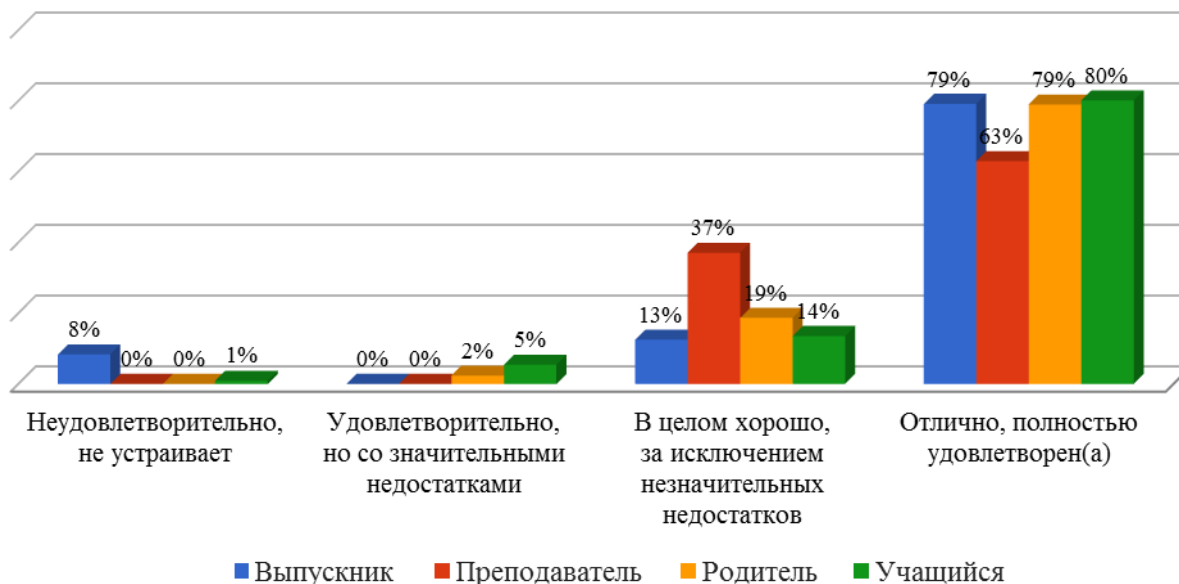
Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	1,0%	2,1%	4,2%	24,0%	68,8%
Преподаватель	0,0%	0,0%	3,2%	31,5%	65,3%
Родитель	1,4%	0,4%	3,5%	22,5%	72,2%
Учащийся	1,0%	0,4%	3,5%	16,9%	78,2%

Участники всех четырех групп респондентов отмечают наличие значительных недостатков в работе школы, но подавляющее большинство опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий или отмечают только незначительные недостатки (93% выпускников, 96% преподавателей, 95% родителей и столько же учащихся).



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

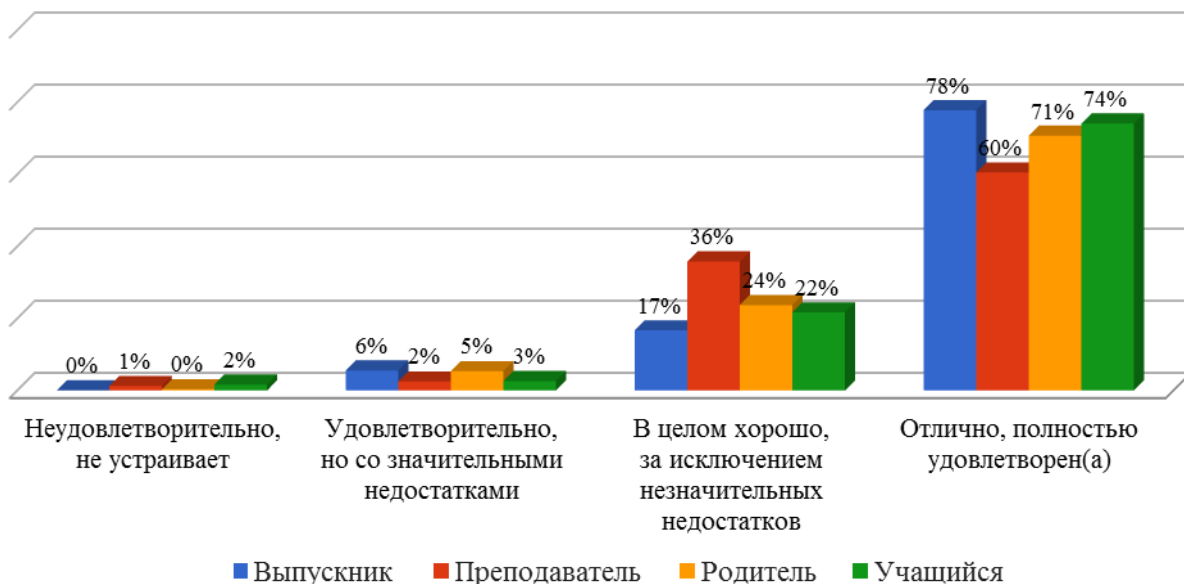
Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	8,3%	0,0%	12,5%	79,2%
Преподаватель	0,0%	0,0%	37,0%	63,0%
Родитель	0,0%	2,3%	18,7%	79,0%
Учащийся	0,9%	5,4%	13,6%	80,1%



Не менее 92% респондентов во всех четырех группах (выпускники, преподаватели, родители, учащиеся) оценивают уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников школы как отличный и хороший.

4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	0,0%	5,6%	16,7%	77,8%
Преподаватель	1,2%	2,5%	35,8%	60,5%
Родитель	0,3%	5,3%	23,7%	70,7%
Учащийся	1,6%	2,6%	21,7%	74,1%



Не менее 94% учащихся, родителей, преподавателей и выпускников школы оценивают качество образовательной деятельности достаточно высоко. Однако 6% опрошенных выпускников, 2% преподавателей, 5% родителей и 3% учащихся отмечают наличие значительных недостатков в этом вопросе, а 1% преподавателей и 2% учащихся оценивают качество образовательной деятельности как неудовлетворительное.

7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора



Показатель открытости и доступности информации о МБОУ «Агинская СОШ №1» оценён членом общественного совета в 26 баллов, а оператором в 30

баллов. Как указывают респонденты, на сайте организации удалось найти сведения о деятельности образовательной организации, о структуре и органах её управления, представлены документы организации, о реализуемых образовательных программах, о финансово-хозяйственной деятельности организации, о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации, а также сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления. Также представлены сведения о педагогических работниках школы: есть сведения о директоре образовательной организации, контактные данные (телефон, электронная почта), о заместителях директора школы. Информация о педагогическом и управленческом составе достаточно полная с указанием ФИО, должности, уровня образования, сведений о повышении квалификации, ученом звании и степени, о преподаваемых дисциплинах. Однако оператор обращает внимание на отсутствии контактных данных педагогического состава.

Оба респондента отметили доступность взаимодействия с МБОУ «Агинская СОШ №1» по телефону, электронной почте. Респонденты разошлись во мнении по вопросу доступности взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса). Оператор, в отличие от члена общественного совета, считает, что в качестве такой электронной формы могут быть использованы разделы «Школьный форум», «Школьная гостевая книга», «Часто задаваемые вопросы», расположенные на странице сайта МБОУ «Агинская СОШ №1», что дает, в том числе, возможность внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации). Однако администрации школы необходимо обратить внимание на не пользующийся спросом раздел сайта «Часто задаваемые вопросы» (ни одного вопроса не задано, соответственно, не получено ответа). В остальном, мнения оператора и члена общественного совета сошлись по показателю *открытости и доступности информации*: отсутствует информация о возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы,

предложения, вопросы, иное и т.д.), о том, как передается и передается ли информация о результатах рассмотрения обращений, т.е., имеется ли какой-либо способ уведомления заявителя.

По *показателю комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*, расхождение респондентов существенное: член общественного совета оценил в 54 балла, оператор – в 43 балла. Отметим, что занимаясь поиском информации, оператор обращался к документам сайта, в том числе к отчету о самообследовании за 2015-2016 учебный год, поэтому информация может разниться с мнением члена общественного совета, у которого была возможность оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, не только через официальный сайт учреждения, но и в образовательной организации.

Оператор, в отличие от члена общественного совета, через страницу сайта не смог определить уровень обеспеченности учащихся компьютерами, уровень обеспеченности учителей (преподавателей) компьютерами, мультимедийными проекторами, а также интерактивными досками и приставками по городу/селу (региону).

Единодушны участники анкетирования по остальным вопросам материально-технического обеспечения образовательной организации: наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий); отсутствие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет; обеспеченность специализированными кабинетами; отсутствие электронных интерактивных лабораторий; обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием; наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям); наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.); Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах; не использование дистанционных образовательных технологий; проведение

психологических и социологических исследований, опросов. Не совпали ответы респондентов по вопросу наличия программ технической направленности, естественно-научной направленности. Оператором не найдена на сайте МБОУ «Агинская СОШ №1» конкретная информация о наличии в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (всероссийский); оказалось невозможным высчитать удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных, 10% и более в отчетном году, а также в отчетном году победителей спортивных олимпиад регионального уровня.

Участники анкетирования солидарны во мнении о наличии психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся), наличии коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся, однако оператор отвечает отрицательно на вопрос о наличии комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий, действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве (о чем не найдены сведения на сайте), а член общественного совета отвечает утвердительно. Оператор указал на отсутствие информации об использовании специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, на что член общественного совета уточнил, что учащимся с ОВЗ не требуются технические средства реабилитации.

Таким образом, сумма баллов, полученных за ответы на вопросы данного раздела анкеты членом общественного совета, составляет 80 баллов; оператором – 73 балла, или % от максимально возможной оценки 110 баллов по разделу 1-2: член Общественного совета 72,7%, оператор – 66,4%. Несмотря на некоторые отличия во мнениях респондентов, разница между интегральным показателем по итогам ответов члена общественного совета и оператора составляет всего 3,5 балла.

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, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

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

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	10,0	10,0	0,0	5,0	8,0	7,0	3,0	5,0	5,0	10,0

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

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.

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: **86,4** 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).

В результате указанных выше расчетов было получено следующее значение интегрального показателя: **132,4**

9. Общие предложения по итогам НОКО

76,6% опрошенных сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 21,2% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. И только 1,9% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Не удовлетворены полнотой и актуальностью информации о школе 0,3 % респондентов.

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.

Большинство опрошенных респондентов считают, что полнота и актуальность размещаемой в открытых источниках информации о школе заслуживает оценки «отлично» или «в целом хорошо», оставшиеся 4% родителей и 1 % учащихся более критичны в своей оценке, отмечая значительные недостатки в этой области; низкую оценку дал 1% учащихся.

95,9% респондентов оценивают наличие сведений о педагогических работниках организации отлично и в целом хорошо. Наличие значительных недостатков отмечают 2,6%, «несоответствие минимальным требованиям» – 1%, не удовлетворены наличием сведений – 0,6%.

По всем группам респондентов доля высоко положительных и положительных оценок в этом вопросе колеблется от 17% до 78%. При этом 8% выпускников, 4 % преподавателей, 3% родителей и 2% учеников оценивают этот аспект информационного обеспечения деятельности со значительными недостатками. Среди респондентов есть 4% преподавателей и 1% учащихся, которые считают, что наличие сведений о педагогических работниках организации не соответствует минимальным требованиям, а 1% учащихся оценивает данный критерий неудовлетворительно. Так как наличие достаточных сведений о педагогических кадрах образовательной организации является нормативным требованием, администрации необходимо тщательно изучить школьный сайт и при обнаружении недочетов в информации о педагогах школы исправить имеющиеся ошибки.

Большинство респондентов (96,1%) в целом хорошо оценивают возможности обратной связи, имеющиеся у получателей образовательных услуг: больше половины (66,3%) всех опрошенных оценивают работу школы по этому параметру на отлично, еще треть (29,8%) считают ее хорошей, отмечая вместе с тем некоторые незначительные недостатки. Однако 3,5 % опрошенных говорят о наличии серьезных недостатков в состоянии организации взаимодействия школы с потребителями образовательных услуг, а 0,3% не удовлетворены обратной связью.

Подавляющее большинство участвовавших в опросе респондентов всех групп (87%) оценили возможности, которые есть у потребителей образовательных услуг для взаимодействия со школой посредством телефона, электронной почты и других электронных сервисов, на отлично и хорошо, оставшиеся 12% опрошенных также

вполне удовлетворены этими возможностями, отмечая, однако, некоторые незначительные недостатки в этом вопросе, и 1% не удовлетворен этими возможностями.

100% опрошенных выпускников высказывают только высокие оценки в отношении этого аспекта работы школы (75% - отлично, 25% - хорошо). Чуть более половины (59%) опрошенных преподавателей считают предоставленные возможности взаимодействия отличными, с ними согласны 67% родителей и 66% учащихся, еще 37% преподавателей и почти треть родителей и учащихся (28% и 30% соответственно) говорят о незначительных недостатках, но в целом высказывают свою полную удовлетворенность в этой сфере, однако 4% преподавателей, 5 % родителей и 3% учащихся считают этот аспект деятельности школы со значительными недостатками. На значительные недостатки и неудовлетворенность возможностью обратной связи, имеющейся у получателей образовательных услуг указывает 1% опрошенных.

К мнению родителей и учащихся администрации школы обязательно нужно прислушаться и усовершенствовать организацию взаимодействия школы со всеми участниками образовательного процесса.

Подавляющее большинство опрошенных (87,8%) отмечают свою полную удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. О значительных недостатках говорят 7,7% опрошенных, о несоответствии минимальным требованиям – 2,9%, полностью не удовлетворены – 1,6%.

63% опрошенных респондентов вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы школы. На значительные недостатки в этой работе указывают 8% выпускников, 4% преподавателей, 8% родителей и столько же учеников. Среди родителей и учащихся есть доля тех, кто не удовлетворен данным аспектом и считает, что он не соответствует минимальным требованиям (родителей – 2%, учащихся – 7%). Так как этот аспект информационного обеспечения деятельности школы вызывает нарекания со стороны общественности, над ним необходимо поработать коллективу школы.

Подавляющее большинство (96,2%) респондентов отзываются о материально-

техническом и информационном обеспечении школы как о вполне удовлетворительном. Еще 6,1 % отмечают наличие значительных недостатков, а 1% утверждают, что материально-техническое и информационное обеспечение школы не соответствует минимальным требованиям и 0,3% совсем не удовлетворены данным аспектом.

Большинство (свыше 90%) опрошенных выпускников, родителей и учащихся оценивают материально-техническое и информационное обеспечение школы как отличное и хорошее. С ними солидарны свыше 85% опрошенных преподавателей. В то же время 15% преподавателей, 7% родителей и 4% учащихся отмечают в этой сфере значительные недостатки, а 8% опрошенных выпускников считают ее несоответствующей минимальным требованиям, с ними также согласны 1% родителей и 1% учащихся. Среди учащихся 1% указывает на неудовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением школы.

Подавляющее большинство респондентов (97,8%) полностью удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, еще 3,5% удовлетворены, но отмечают серьезные недостатки, а 0,6% совсем не удовлетворены.

Свыше 96% преподавателей, родителей и учащихся оценивают эту сферу школьной жизни на «отлично» и «хорошо», отмечая в этом случае лишь незначительные недостатки, с ними солидарны 83% выпускников. Оставшиеся 17% выпускников, а также 4% преподавателей, 1% родителей и 4% учащихся удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, но со значительными недостатками. По 1% родителей и учащихся совсем не удовлетворены.

Условия для организации питания обучающихся полностью устраивают большинство опрошенных: 95,5% оценивают их как отличные. Однако 4,5% респондентов сообщают, что организация питания в школе их категорически не устраивает.

Среди всех групп респондентов высока доля тех, кто оценил организацию питания в школе как отличную, полностью удовлетворительную: 100,0% преподавателей, 96% учащихся, 93% родителей и 92% выпускников. Не устраивает организация питания в школе в трех группах респондентов: выпускников (8%),

родителей (7%) и учащихся (4%). Как видим, среди выпускников и родителей наиболее высока доля тех, кто оценил организацию питания в школе как неудовлетворительную, полностью не устраивает.

Поскольку качество организации школьного питания довольно часто вызывает нарекания со стороны участников образовательного процесса, поэтому на данный момент полученная доля низких оценок не выглядит угрожающей. Но, возможно, сплошной опрос всех участников образовательного процесса дал бы другое распределение мнений. В любом случае, организация питания в школе должна быть объектом пристального внимания администрации учебного заведения как ресурс сохранения и укрепления здоровья обучающихся.

Большая часть опрошенных (94,9%) вполне удовлетворена условиями для индивидуальной работы с обучающимися, созданными в МБОУ «Агинская СОШ №1». Однако 4,2% опрошенных указывают на серьезные недостатки в этой сфере, а 1% оценивают их как неудовлетворительные.

Несмотря на то, что не менее 90% в каждой группе опрошенных достаточно высоко оценивают условия, созданные в школе для индивидуальной работы с учащимися, есть доля респондентов во всех группах, которые отмечают недочеты в этой сфере: 8% выпускников, 4% преподавателей, 5% родителей и 6% учащихся говорят о существенных недостатках или полной неудовлетворенности данным показателем.

В целом 96,8% всех опрошенных полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, 2,9% отмечают значительные недостатки в этом вопросе, а 0,3% говорят о том, что их не устраивает обеспеченность школы дополнительными образовательными программами.

По всем группам респондентов доля ответов, выражающих удовлетворенность по обеспеченности школы дополнительными образовательными программами (отлично и хорошо, за исключением незначительных недостатков) составляет от 96% (учащиеся, родители) до 100% (выпускники, преподаватели).

Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 4% опрошенных родителей и 3% учащихся, а 1% учащихся считают, что обеспеченность школы дополнительными образовательными программами неудовлетворительна.

Администрации школы стоит принять во внимание, что наличие в школе достаточного спектра дополнительных образовательных услуг и программ в значительной степени влияет на степень удовлетворения потребителей качеством образования.

Подавляющее большинство опрошенных (96,4%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное (81,7%) и хорошее (14,7%), серьезные недостатки отмечают 3,2% респондентов, низкую оценку дают 0,3% опрошенных.

От 95% до 100% опрошенных во всех группах отмечают достаточно высокую степень удовлетворенности в оцениваемом вопросе. Лишь 4% опрошенных родителей и учащихся отмечают значительные недостатки в этой сфере деятельности школы. Но 1% учащихся указывает на неудовлетворенность в этом аспекте.

Большая часть опрошенных (91%) оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как отличное и хорошее, еще 6,1%, несмотря на удовлетворительную оценку, отмечают значительные недостатки в этой области деятельности школы, 2,2% считают, что эти возможности не соответствуют минимальным требованиям, а 0,6% – совсем неудовлетворительны.

Ни одна группа опрошенных не демонстрирует полную удовлетворенность возможностями, которые существуют в школе для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. В частности, 8% выпускников отмечают серьезные недостатки в этой сфере и столько же выпускников указывают на несоответствие минимальным требованиям. О значительных недостатках говорят и остальные группы респондентов, а именно 4% преподавателей, 7% родителей и 5% учащихся. По 2% родителей и учащихся оценивают возможность для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи как не соответствующую минимальным требованиям, а по 1% респондентов из этих же групп – совсем не удовлетворительной.

При этом среди всех групп респондентов доля высоко положительных оценок (от 58% до 73%) значительно выше положительных (18% до 30%).

Почти все респонденты (97,4%) ставят высоко положительные и положительные

оценки по параметру «наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». Только 1,9% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают удовлетворительно, а 0,6% считают ее неудовлетворительной.

100% выпускников и преподавателей и 97% родителей и учеников высоко оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. По 2% родителей и учеников отмечают, что в этом направлении работы школы есть серьезные недостатки; а 1% родителей и 1% учащихся говорят о том, что условия для детей с ОВЗ и инвалидов в школе неудовлетворительные.

Практически все участники анкетирования (95,2%) оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Еще 3,8% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают, как удовлетворительную, а 1% опрошенных не устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

Большинство опрошенных в каждой группе оценивают доброжелательность и вежливость работников школы как отличную (от 63% до 77%), на наличие отдельных незначительных недостатков указывают 17% выпускников, 37% преподавателей, 21% родителей, 18% учащихся, но в целом считают ее уровень хорошим. Наличие значительных недостатков в этой сфере отмечают, но в целом оценивают, как удовлетворительную, 3% родителей и 5% учащихся. Часть выпускников и учащихся (8% и 1% соответственно) указывают на неудовлетворенность этой сферой.

Подавляющее большинство респондентов (95,8%) оценивают компетентность работников организации как отличную (от 63% до 85%) или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (от 8% до 37%). Кроме того, 7% опрошенных (5% учащихся и 2% родителей) считают, что уровень компетентности школьных работников удовлетворительный, но со значительными недостатками.

Положительным фактором является то, что учащиеся, родители и выпускники дают больше всего положительных и высоких положительных оценок компетентности школьных работников. Но 8 % выпускников и 1% учащихся при этом не устраивает уровень компетентности работников школы.

Подавляющее большинство респондентов достаточно высоко оценивают компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников школы.

93,3% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 55,8% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 37,5% отмечают небольшие недостатки. 5,1% говорят о серьезных недостатках, а 1,6% материально-техническое обеспечение школы решительно не устраивает.

Доля ответов, свидетельствующих о полной удовлетворенности этим аспектом, во всех группах респондентов достаточно высокая (от 37% до 62%), от 33% до 52% опрошенных говорят, что они удовлетворены, но отмечают небольшие недостатки, от 3% до 8% говорят о серьезных недостатках, а от 1% до 4% респондентов не удовлетворены материально-техническим обеспечением школы.

95,9% опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг, оценивая их как отличные (74,6%) или в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков (21,5%), 3,2% респондентов говорят о наличии значительных недостатков, но оценивают, как удовлетворительные, а 1% респондентов качество образования не устраивает.

Выше всего доля положительных и высоких положительных оценок об удовлетворенности качеством предоставляемых школой образовательных услуг в группах выпускников и преподавателей (100%), много высоких оценок дают учащиеся (96%) и чуть меньше родители учащихся (94%). В то же время 6% родителей и 2% учащихся говорят о значительных недостатках, а еще 2% учащихся качество предоставляемых образовательных услуг оценивают, как неудовлетворительное.

Рекомендовать школу своим родственникам и знакомым готовы 96,8% всех опрошенных, и только 2,6% респондентов готовы делать это со значительными оговорками, а 0,6% вовсе не готовы дать свои рекомендации в пользу школы.

Стопроцентно готовы рекомендовать школу своему ближайшему окружению три группы респондентов: выпускники, родители и преподаватели. В группе учащихся 99% респондентов готовы поручиться за свою образовательную организацию перед людьми, с которыми они общаются, а 1% опрошенных учащихся вообще не могут порекомендовать школу своим родственникам и знакомым.

Информация о педагогическом и управленческом составе достаточно полная с указанием ФИО, должности, уровня образования, сведений о повышении квалификации, ученом звании и степени, о преподаваемых дисциплинах. Однако оператор обращает внимание на отсутствии контактных данных педагогического состава.

Оба респондента отметили доступность взаимодействия с МБОУ «Агинская СОШ №1» по телефону, электронной почте. Респонденты разошлись во мнении по вопросу доступности взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса). Оператор, в отличие от члена общественного совета, считает, что в качестве такой электронной формы могут быть использованы разделы «Школьный форум», «Школьная гостевая книга», «Часто задаваемые вопросы», расположенные на странице сайта МБОУ «Агинская СОШ №1», что дает, в том числе, возможность внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации). Однако администрации школы необходимо обратить внимание на не пользующийся спросом раздел сайта «Часто задаваемые вопросы» (ни одного вопроса не задано, соответственно, не получено ответа). В остальном, мнения оператора и члена общественного совета сошлись по показателю *открытости и доступности информации*: отсутствует информация о возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.), о том, как передается и передается ли информация о результатах рассмотрения обращений, т.е., имеется ли какой-либо способ уведомления заявителя.

Отметим, что занимаясь поиском информации, оператор обращался к документам сайта, в том числе к отчету о самообследовании за 2015-2016 учебный год, поэтому информация может разниться с мнением члена общественного совета, у которого была возможность оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, не только через официальный сайт учреждения, но и в

образовательной организации.

Оператор, в отличие от члена общественного совета, через страницу сайта не смог определить уровень обеспеченности учащихся компьютерами, уровень обеспеченности учителей (преподавателей) компьютерами, мультимедийными проекторами, а также интерактивными досками и приставками по городу/селу (региону).

Единодушны участники анкетирования по остальным вопросам материально-технического обеспечения образовательной организации: наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий); отсутствие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет; обеспеченность специализированными кабинетами; отсутствие электронных интерактивных лабораторий; обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием; наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям); наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.); Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах; не использование дистанционных образовательных технологий; проведение психологических и социологических исследований, опросов.

Не совпали ответы респондентов по вопросу наличия программ технической направленности, естественно-научной направленности. Оператором не найдена на сайте МБОУ «Агинская СОШ №1» конкретная информация о наличии в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (всероссийский); оказалось невозможным высчитать удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных, 10% и более в отчетном году, а также в отчетном году победителей спортивных олимпиад регионального уровня.

Участники анкетирования солидарны во мнении о наличии психолого-

педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся), наличии коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся, однако оператор отвечает отрицательно на вопрос о наличии комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий, действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве (о чем не найдены сведения на сайте), а член общественного совета отвечает утвердительно. Оператор указал на отсутствие информации об использовании специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, на что член общественного совета уточнил, что учащимся с ОВЗ не требуются технические средства реабилитации.

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