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 «Леонтьевская средняя школа» Тюхтетского 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

Раздел 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте 10

Раздел 2 Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность 15

Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников . 24

Раздел 4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации 27

7. Данные анализа оператором сайта образовательной организации 33

8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации 38

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 ОС[1] 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 управления образованием об этом.

---

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

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 обучаю-

щихся, 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:

МБОУ «Леонтьевская средняя школа»

	Выпускник	Преподаватель	Родитель	Учащийся	Всего
Число	1	7	11	6	25
% от выборки	4%	28%	44%	24%	100%

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 производен 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 информации[2], вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого путем размещения анкеты

[2] Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС.

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

$$X_m^{\text{но_11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \text{ , (1)}$$

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:

$$X_m^{\text{ср_11}} = \left(X_m^{\text{но_11}} + X_m^{oo_11} \right) / 2 \text{ , (2)}$$

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;

$X_m^{oo_11}$ – значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

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

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

где

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

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{\text{ср_5}} = D_m * 10, \quad (4)$$

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

$$Y_k^{\text{инт}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{ср_11}} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{ср_5}}, \quad (5)$$

где

$X_m^{\text{ср_11}}$ и $X_m^{\text{ср_5}}$ – значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

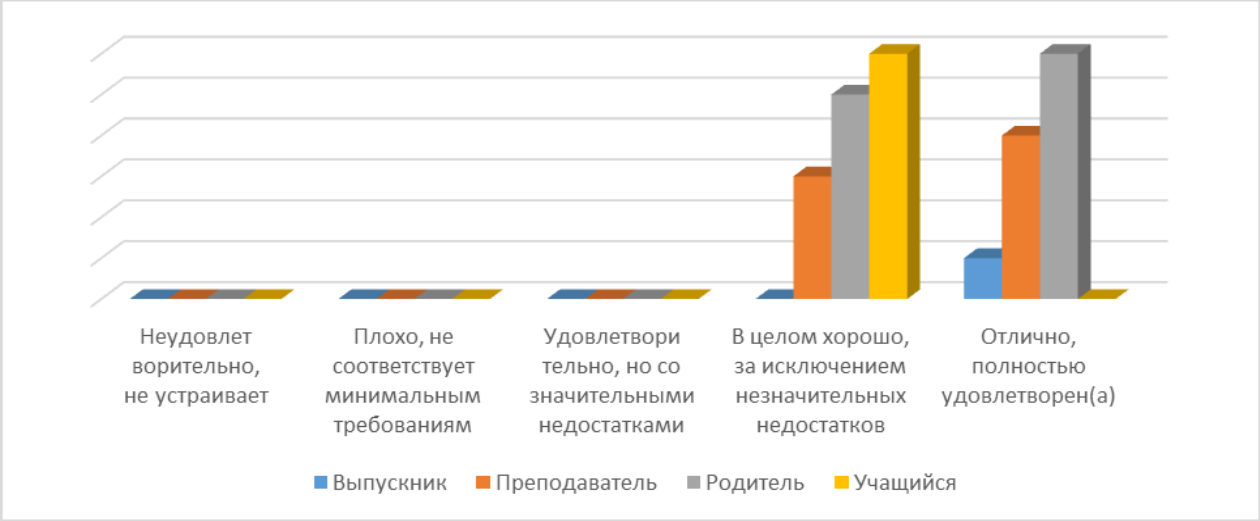
6. Результаты НОКО

Раздел 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

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	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	3	4	7
Родитель	0	0	0	5	6	11
Учащийся	0	0	0	6	0	6
Всего:	0	0	0	14	11	25
	0,0%	0,0%	0,0%	56,0%	44,0%	100,0%

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



Полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации 44% респондентов, считают, что информация на сайте хорошо структурирована, представлена в полном объеме, но не всегда актуальна 56% участников анкетирования.

Стоит отметить, что все группы респондентов дают высокие оценки относительно полноты и актуальности информации о школе, представленной на сайте, это является подтверждением того, что при выборе форм представления сведений учитываются интересы и особенности разных групп потребителей информации.

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	1	1
Преподаватель	0	0	0	2	5	7
Родитель	0	0	0	6	5	11
Учащийся	0	0	0	6	0	6
Всего:	0	0	0	14	11	25
	0,0%	0,0%	0,0%	56,0%	44,0%	100,0%

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

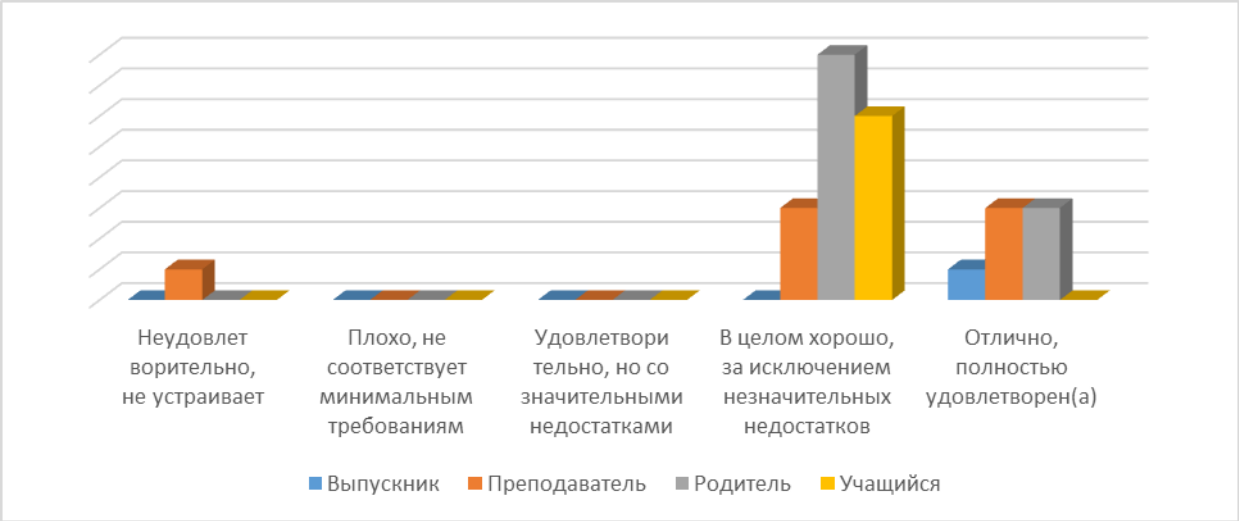
Ответы респондентов разных групп по этому вопросу практически полностью повторяют ответы по предыдущему вопросу: 44% респондентов полностью устраивает представленная на сайте информация о педагогических работниках образовательной организации, 56% опрошенных считают ее достаточной, отмечая лишь мелкие несоответствия.

Негативные оценки по данному вопросу отсутствуют, ни одна из групп респондентов не отмечает наличие существенных недостатков, оценивая сведения о педагогических работников на школьном сайте только на «хорошо» и «отлично». 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	0	1	1
Преподаватель	1	0	0	3	3	7
Родитель	0	0	0	8	3	11
Учащийся	0	0	0	6	0	6
Всего:	1	0	0	17	7	25
	4,0%	0,0%	0,0%	68,0%	28,0%	100,0%

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



Полностью удовлетворены доступностью взаимодействия образовательной организации и получателей образовательных услуг, направленного на улучшение работы организации, считая, что в школе обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга 28% участников анкетирования. На хорошее взаимодействие, за исключением незначительных недостатков указывают 68% респондентов, 4% опрошенных не удовлетворены данным аспектом деятельности школы.

Более критичны при оценивании преподаватели, лишь представитель этой группы респондентов не удовлетворен доступностью взаимодействия образовательной орга-

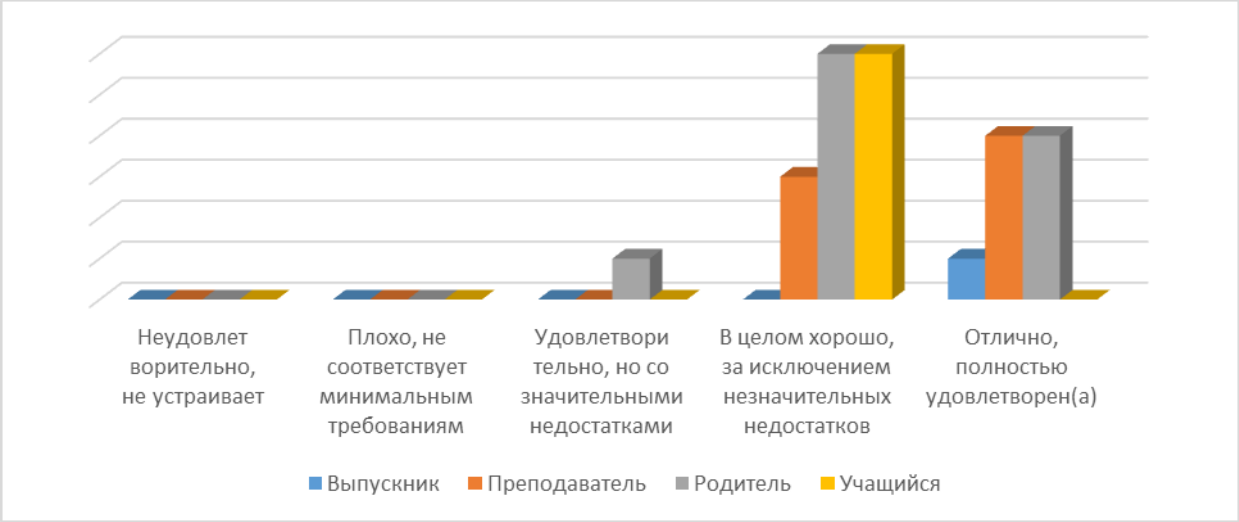
низации и получателей образовательных услуг.

Не стоит забывать, что качественная обратная связь и открытость организации неизменно способствуют повышению качества оказываемых услуг, а также повышают эффективность коммуникации, которая является важным условием организации качественного образования.

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	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	3	4	7
Родитель	0	0	1	6	4	11
Учащийся	0	0	0	6	0	6
Всего:	0	0	1	15	9	25
	0,0%	0,0%	4,0%	60,0%	36,0%	100,0%

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)



Считают отличным уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, 36% респондентов; 4% опрошенных удовлетворены сложившимся положением дел, 60% респондентов считают его хорошим.

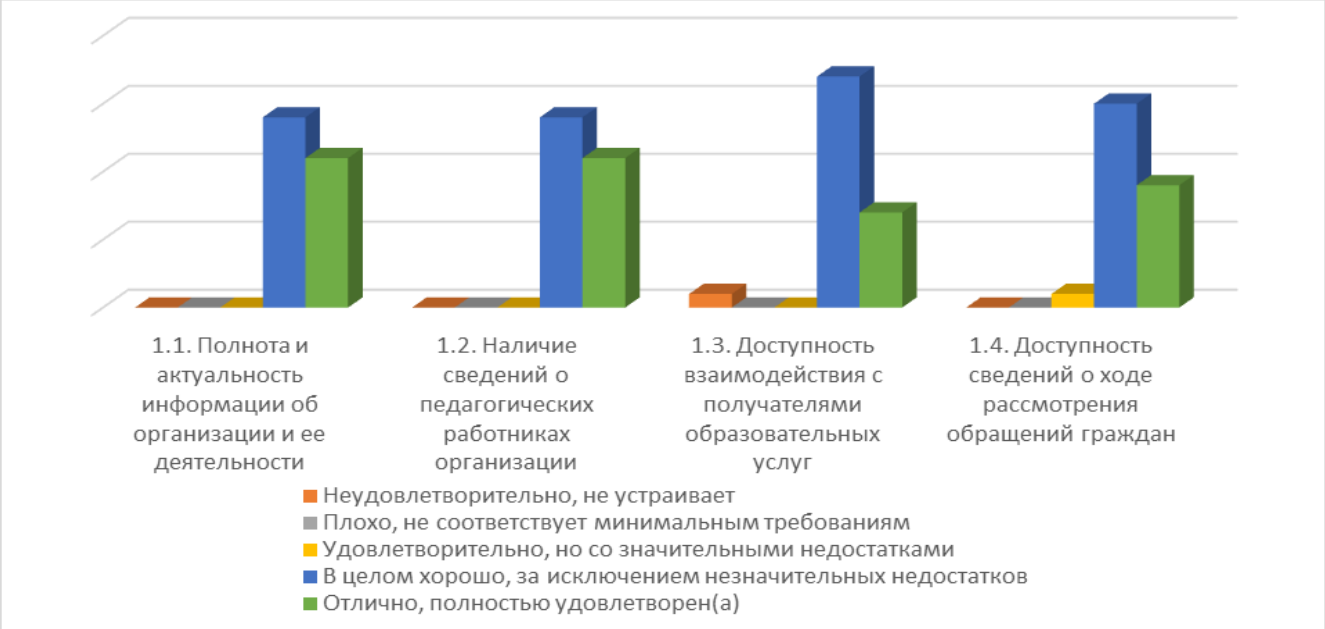
Отмечают наличие мелких, несущественных несоответствий три группы респон-

дентов (преподаватели, родители и учащиеся), представитель одной из них (родители) указывает на значительные недостатки. Таким образом, представителям администрации образовательной организации следует обратить внимание на организацию работы с обращениями граждан.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	0,0%	0,0%	0,0%	56,0%	44,0%
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	0,0%	0,0%	0,0%	56,0%	44,0%
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	4,0%	0,0%	0,0%	68,0%	28,0%
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	0,0%	0,0%	4,0%	60,0%	36,0%

Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности



Больше всего респондентов полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации на сайте об организации и ее деятельности, а сведениями о педагогических работниках. Наибольшее количество замечаний и негативных оценок было высказано относительно доступности взаимодействия школы с получателями образова-

тельных услуг, а также доступности сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

Раздел 2 Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	2	2	3	7
Родитель	0	0	0	7	4	11
Учащийся	0	0	0	5	1	6
Всего:	0	0	2	14	9	25
	0,0%	0,0%	8,0%	56,0%	36,0%	100,0%

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

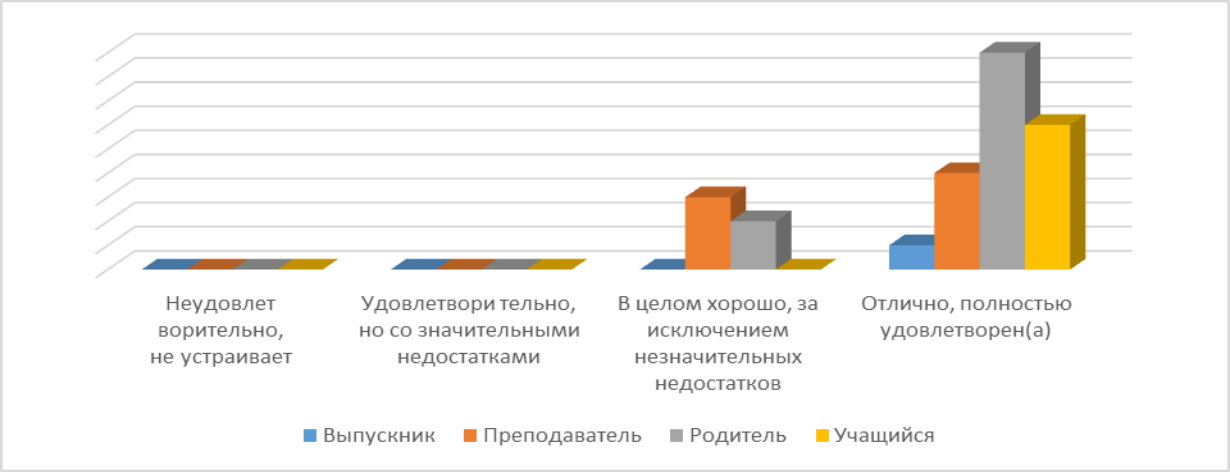
Полностью удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением организации 36% участников анкетирования, 56% опрошенных считает уровень обеспеченности хорошим, 8% респондентов удовлетворены условиями, хотя и отмечают существенные недостатки.

Более требовательными при оценивании материально-технического и информационного обеспечения школы являются преподаватели, указывая на существенные недостатки в этой области.

2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся: оценка условий для охраны и укрепления здоровья

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	3	4	7
Родитель	0	0	2	9	11
Учащийся	0	0	0	6	6
Всего:	0	0	5	20	25
	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%

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



Подавляющее большинство респондентов (80%) полностью удовлетворены условиями для охраны и укрепления здоровья, 20% опрошенных считают их хорошими.

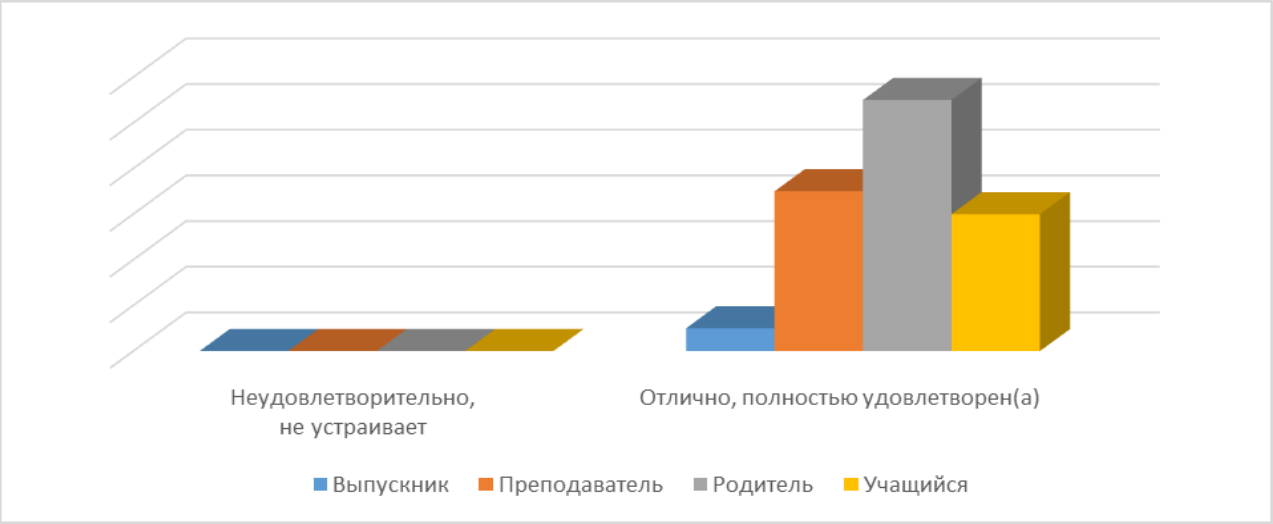
Все группы респондентов достаточно высоко оценивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья, только представители трех групп (преподаватели, родители и учащиеся) отмечают наличие незначительных недостатков.

2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся: оценка условий по организации питания обучающихся

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	1
Преподаватель	0	7	7

Родитель	0	11	11
Учащийся	0	6	6
Всего:	0	25	25
	0,0%	100,0%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся: оценка условий 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	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	3	4	7
Родитель	0	0	0	0	11	11
Учащийся	0	0	0	0	6	6
Всего:	0	0	0	3	22	25
	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%	88,0%	100,0%

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

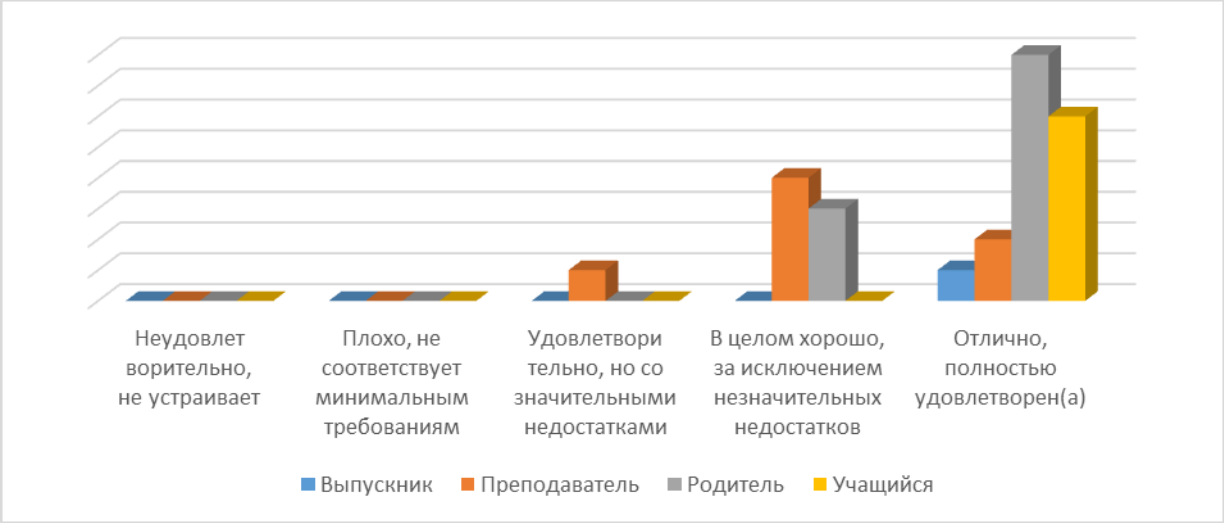
Считают условия для индивидуальной работы с детьми отличными подавляющее большинство респондентов (88%), соглашаются с тем, что индивидуальная работа организована хорошо, несмотря на незначительные недостатки, 12% опрошенных.

По данному аспекту деятельности отсутствуют негативные оценки респондентов разных групп.

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	1	4	2	7
Родитель	0	0	0	3	8	11
Учащийся	0	0	0	0	6	6
Всего:	0	0	1	7	17	25
	0,0%	0,0%	4,0%	28,0%	68,0%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты:
наличие дополнительных образовательных программ



Полностью удовлетворены наличием и выбором дополнительных образовательных программ в образовательной организации 68% респондентов, 28% опрошенных удовлетворены в целом, хотя и отмечает незначительные недостатки в этой области, 4% респондентов указывают на наличие существенных недостатков.

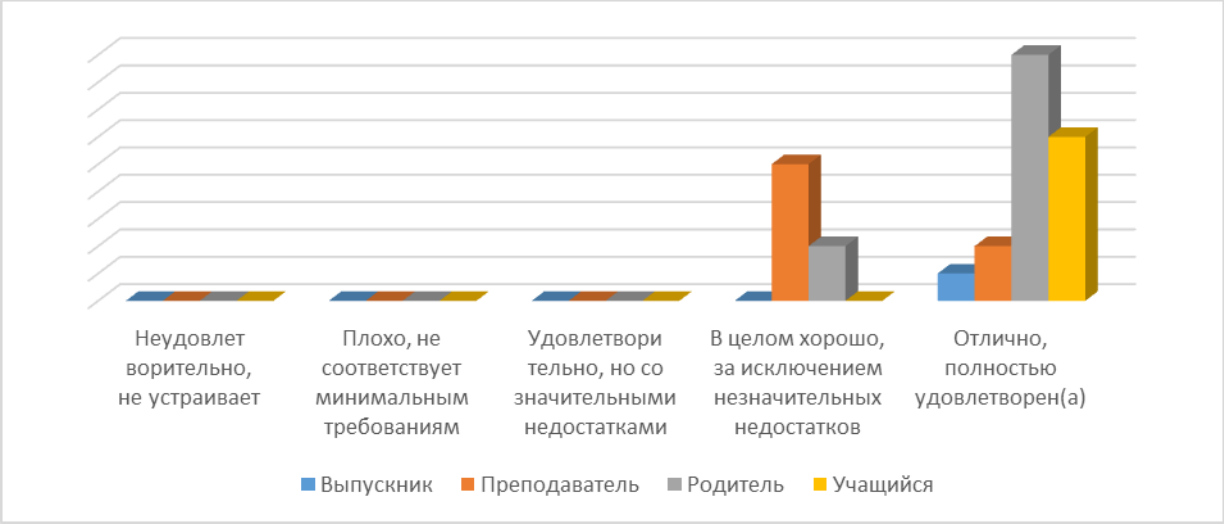
Стоит заметить, что наиболее требовательными при оценивании являются две категории респондентов (преподаватели и родители), отмечая наличие различных недостатков в этой области.

Школьному педагогическому коллективу следует 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, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	0	5	2	7
Родитель	0	0	0	2	9	11
Учащийся	0	0	0	0	6	6
Всего:	0	0	0	7	18	25
	0,0%	0,0%	0,0%	28,0%	72,0%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях



Подавляющее большинство респондентов (72%) полностью удовлетворены наличием в образовательной организации возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, незначительные недостатки отмечают 28%, неудовлетворительные оценки по этому вопросу отсутствуют.

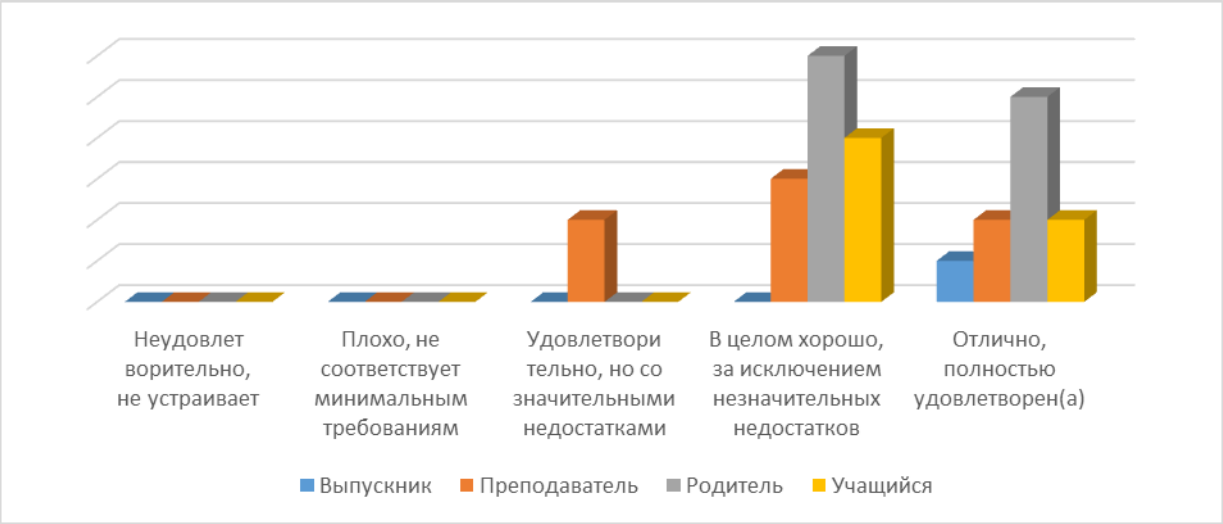
Все группы респондентов высоко оценивают возможности, которые предоставляет образовательная организация обучающимся для развития творческих способностей

и интересов.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	2	3	2	7
Родитель	0	0	0	6	5	11
Учащийся	0	0	0	4	2	6
Всего:	0	0	2	13	10	25
	0,0%	0,0%	8,0%	52,0%	40,0%	100,0%

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



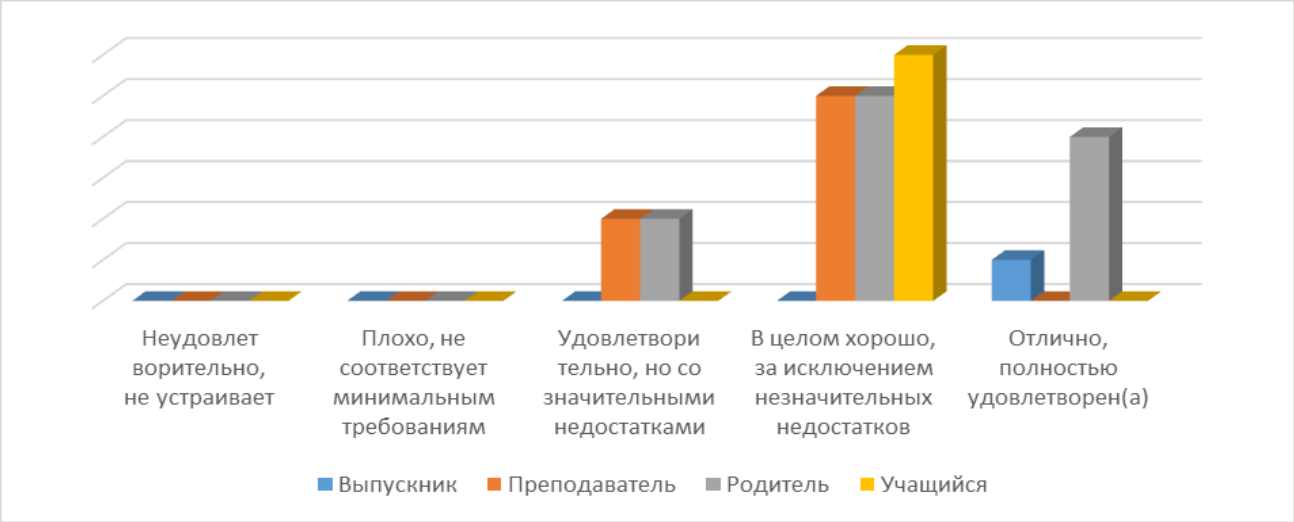
Полностью удовлетворены имеющимися возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся 40% всех опрошенных, более половины респондентов (52%) оценивают уровень обеспечения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи как хороший, отмечая лишь мелкие несоответствия, 8% опрошенных отмечают наличие серьезных недостатков в этой области.

Большинство опрошенных во всех группах достаточно высоко оценивают данный аспект деятельности организации, только респонденты из числа преподавателей отмечают значительные недостатки в организации психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи в школе.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	2	5	0	7
Родитель	0	0	2	5	4	11
Учащийся	0	0	0	6	0	6
Всего:	0	0	4	16	5	25
	0,0%	0,0%	16,0%	64,0%	20,0%	100,0%

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

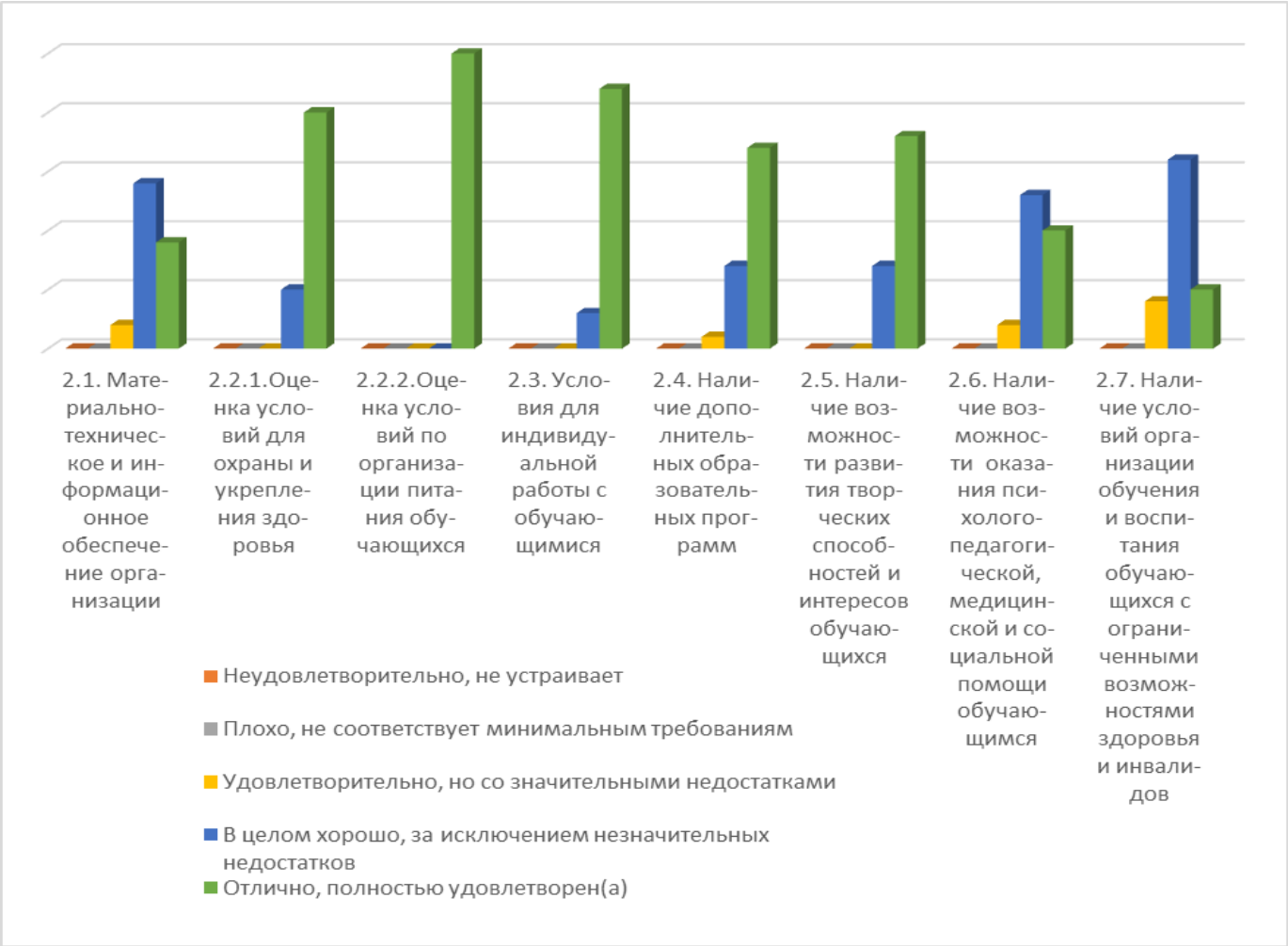


Только 20% респондентов считает созданные в школе условия для обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов отличными; 64% опрошенных отмечает незначительные недостатки, в целом признавая условия, созданные в организации, хорошими; на наличие существенных недостатков указали 16% респондентов.

Следует отметить, что преподаватели и родители являются более требовательными при оценивании данного аспекта деятельности школы, отмечая серьезные недостатки в организации условий для обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов в школе.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	0,0%	0,0%	8,0%	56,0%	36,0%
2.2.1. Оценка условий для охраны и укрепления здоровья	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%
2.2.2. Оценка условий по организации питания обучающихся	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%	88,0%
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	0,0%	0,0%	4,0%	28,0%	68,0%
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	0,0%	0,0%	0,0%	28,0%	72,0%
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	0,0%	0,0%	8,0%	52,0%	40,0%
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	0,0%	0,0%	16,0%	64,0%	20,0%



Все участники анкетирования дали высокую оценку организации питания в образовательной организации, высказав полную удовлетворенность относительно данного аспекта деятельности.

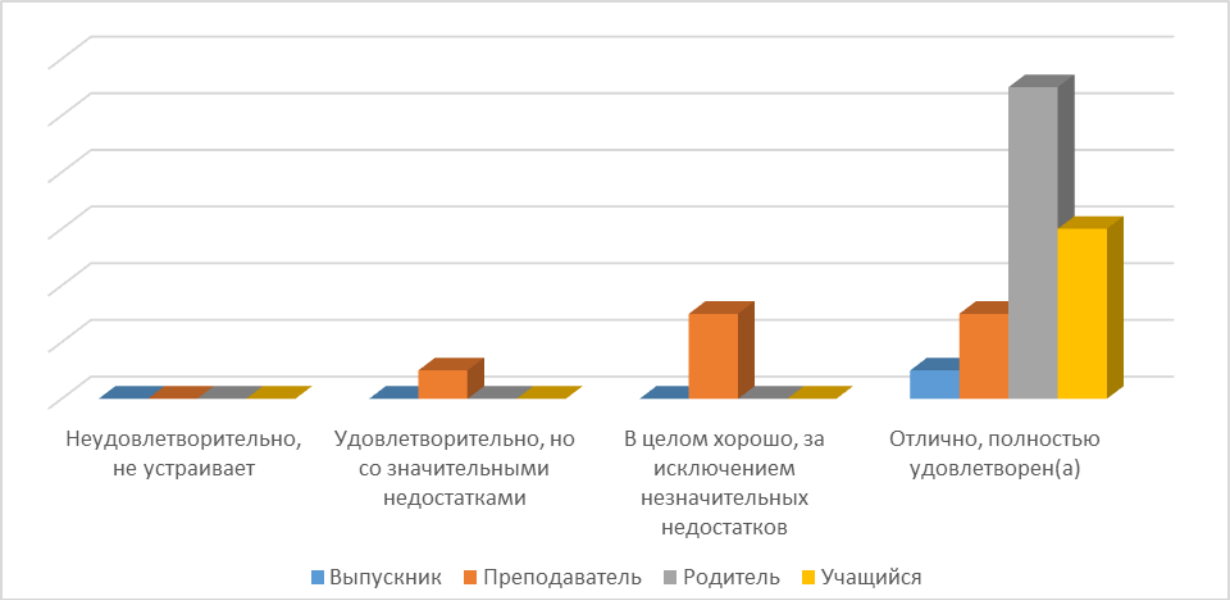
Достаточно высоко (от 80% до 88%) респонденты оценивают имеющиеся в школе условия для охраны и укрепления здоровья, а также условия для индивидуальной работы с обучающимися. Наибольшее количество замечаний было озвучено респондентами относительно условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, материально-технического и информационного обеспечения школы.

Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

3.1. Доброжелательность и вежливость работников

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	1	3	3	7
Родитель	0	0	0	11	11
Учащийся	0	0	0	6	6
Всего:	0	1	3	21	25
	0,0%	4,0%	12,0%	84,0%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников



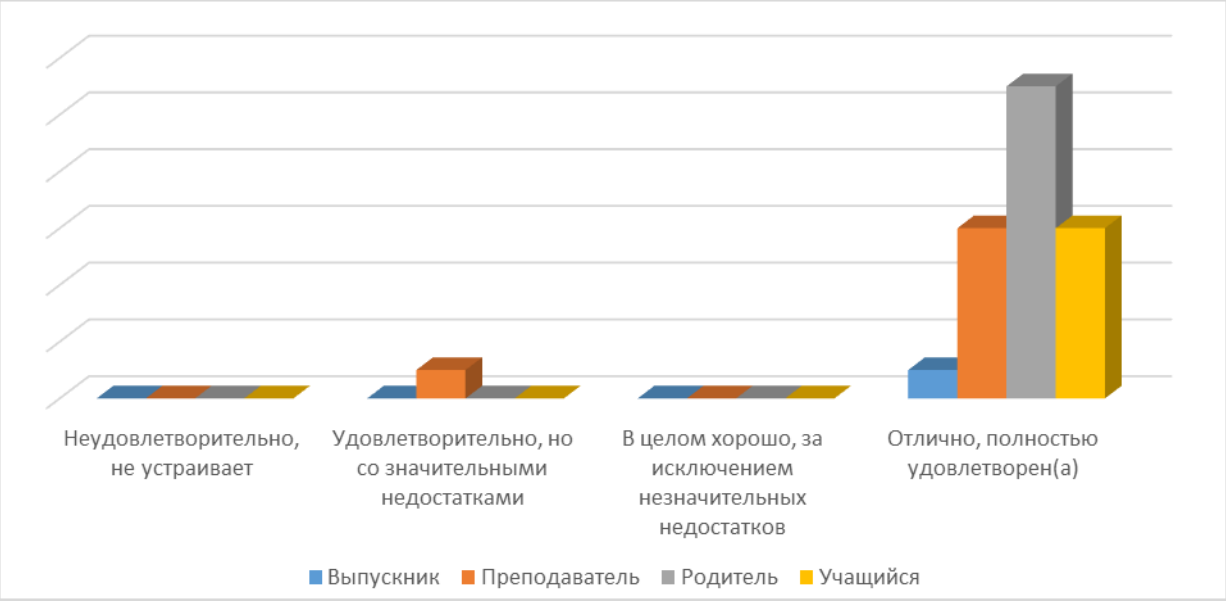
Полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников организации 84% респондентов, отмечают незначительные недостатки, и в целом оценивая этот параметр хорошо, 12% опрошенных, на наличие значительных недостатков указывает 4% респондентов.

Важно заметить, что при оценивании уровня доброжелательности и вежливости работников образовательной организации более критичными являются преподаватели школы, отмечая ряд значительных недостатков в этой области.

3.2. Компетентность работников

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	1	0	6	7
Родитель	0	0	0	11	11
Учащийся	0	0	0	6	6
Всего:	0	1	0	24	25
	0,0%	4,0%	0,0%	96,0%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников

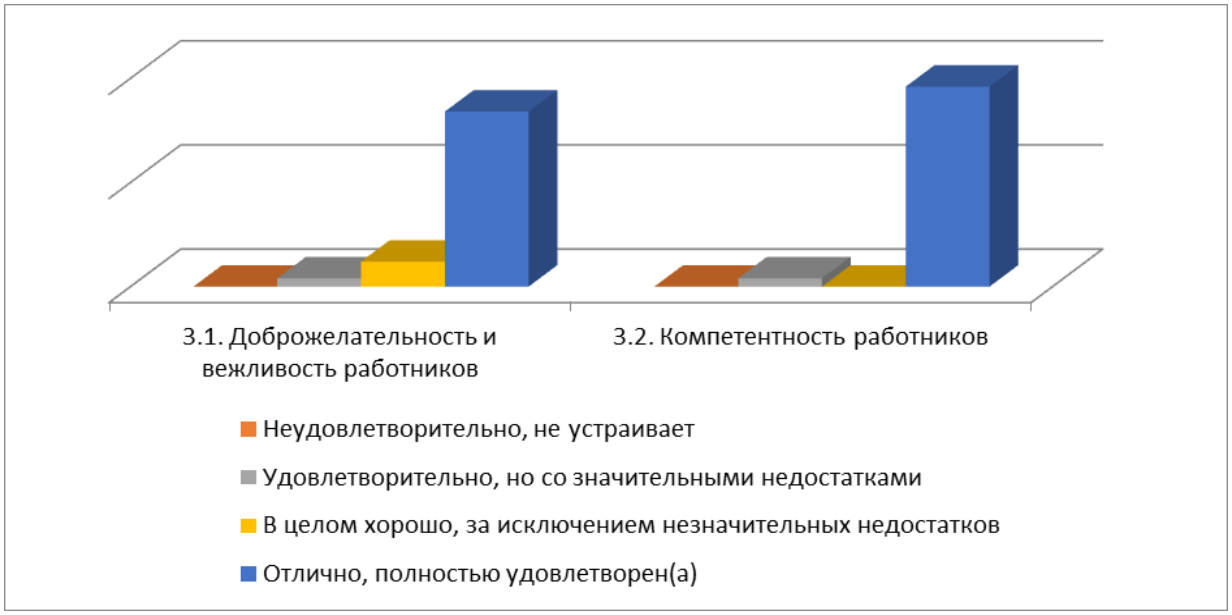


Подавляющее большинство респондентов (96%) полностью удовлетворены уровнем компетентности работников, лишь 4% опрошенных считают этот уровень удовлетворительным.

Так же, как и в предыдущем вопросе, все группы респондентов оценивают уровень компетентности педагогов школы только на «хорошо» и «отлично» и лишь представители из числа педагогов отмечают в этой области значительные недостатки.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
3.1. Доброжелательность и вежливость работников	0,0%	4,0%	12,0%	84,0%
3.2. Компетентность работников	0,0%	4,0%	0,0%	96,0%



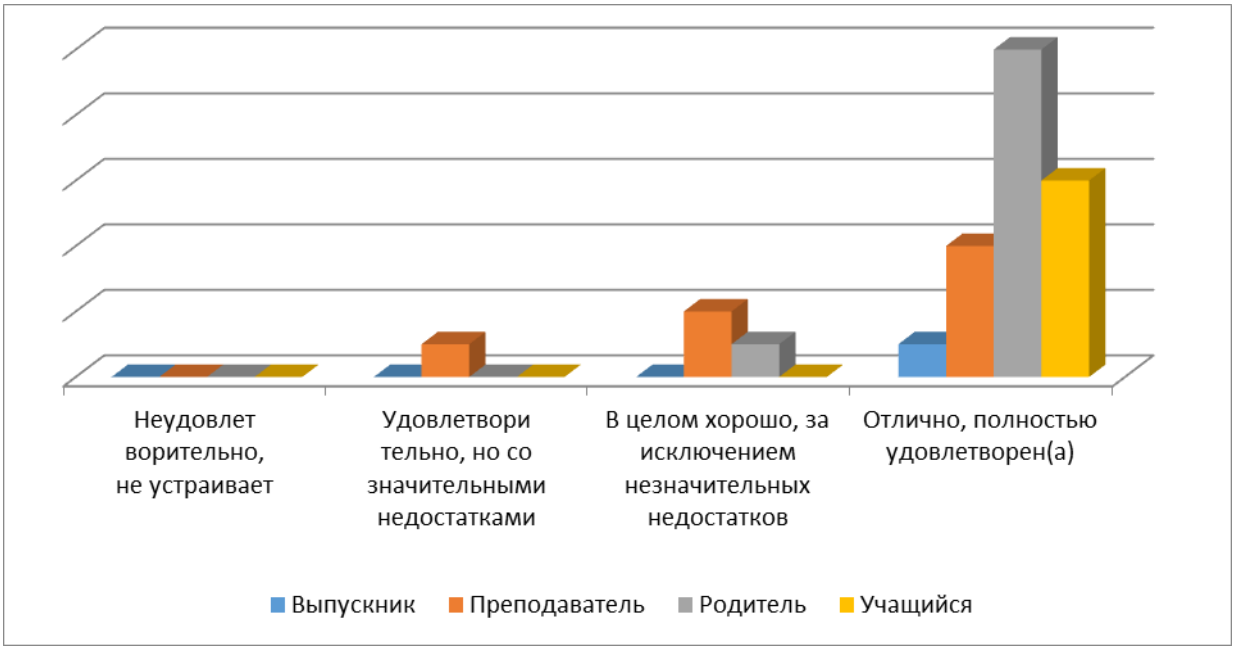
Подавляющее большинство опрошенных высоко оценивают как доброжелательность и вежливость, так и компетентность педагогических работников, однако наибольшее количество замечаний прозвучало относительно доброжелательности и вежливости работников школы.

Раздел 4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации

4.1. Удовлетворение 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	0	1	1
Преподаватель	0	1	2	4	7
Родитель	0	0	1	10	11
Учащийся	0	0	0	6	6
Всего:	0	1	3	21	25
	0,0%	4,0%	12,0%	84,0%	100,0%

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



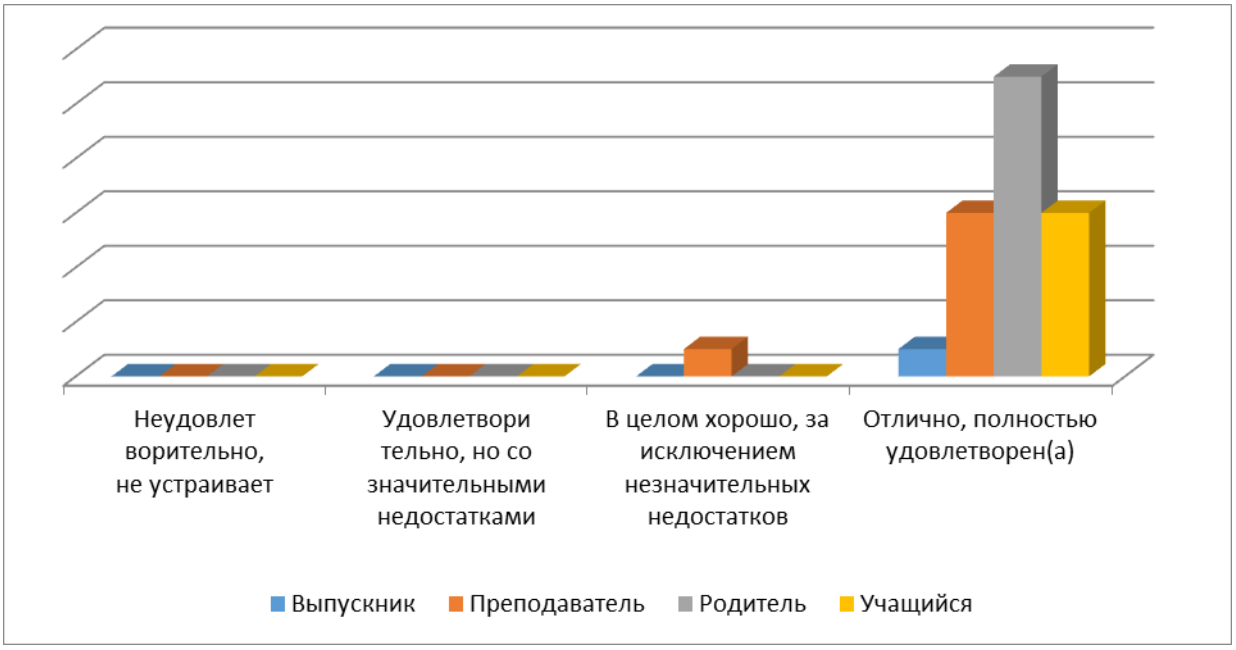
Полностью удовлетворены материально-техническим обеспечением школы 84% респондентов, считают, что школа обеспечена хорошо за исключением незначительных недостатков 12% опрошенных, удовлетворены уровнем, но отмечают существенные недостатки 4% респондентов.

Более критичны, как и в предыдущих вопросах, преподаватели школы, представители этой группы указывают на серьезные несоответствия.

4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	0	1	6	7
Родитель	0	0	0	11	11
Учащийся	0	0	0	6	6
Всего:	0	0	1	24	25
	0,0%	0,0%	4,0%	96,0%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг



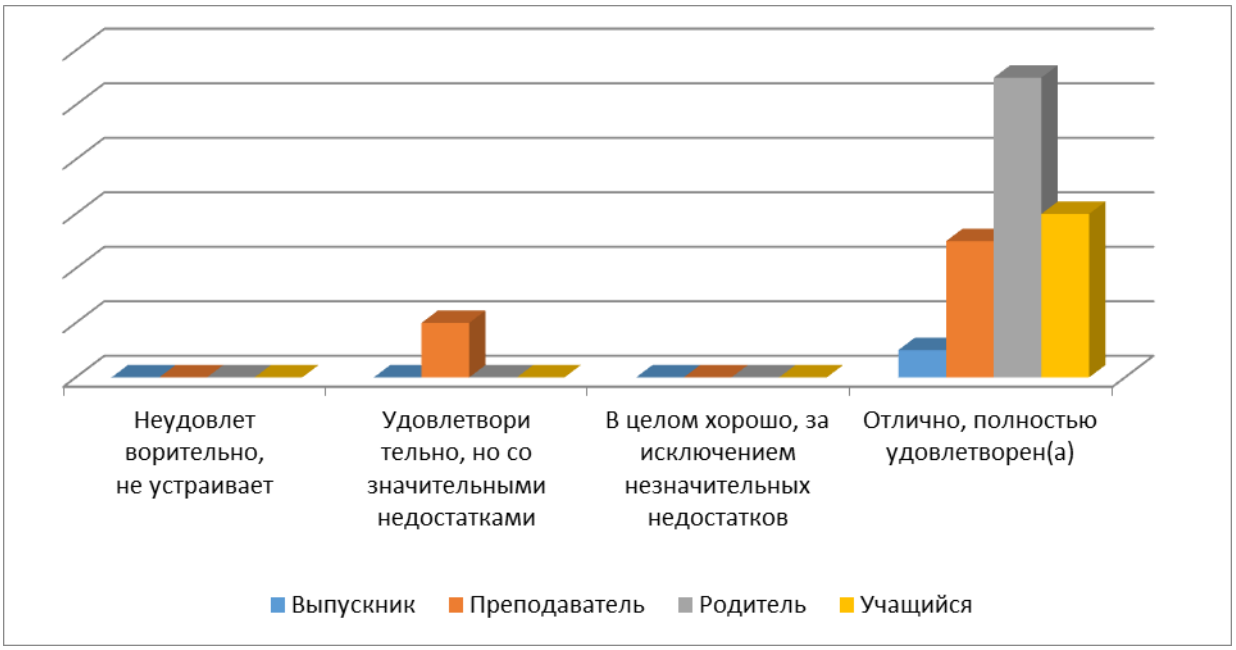
Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией 96% участников анкетирования, 4% опрошенных несмотря на незначительные недостатки, считают этот уровень хорошим.

Отсутствие негативных оценок и замечаний на наличие серьезных недостатков является подтверждением высокого уровня удовлетворенности всех групп респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг в школе.

4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	1	1
Преподаватель	0	2	0	5	7
Родитель	0	0	0	11	11
Учащийся	0	0	0	6	6
Всего:	0	2	0	23	25
	0,0%	8,0%	0,0%	92,0%	100,0%

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



Готовы рекомендовать данную образовательную организацию своим родственникам и знакомым 92% респондентов, порекомендуют, но обязательно укажут на наличие значительных недостатков в деятельности школы 8% опрошенных.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

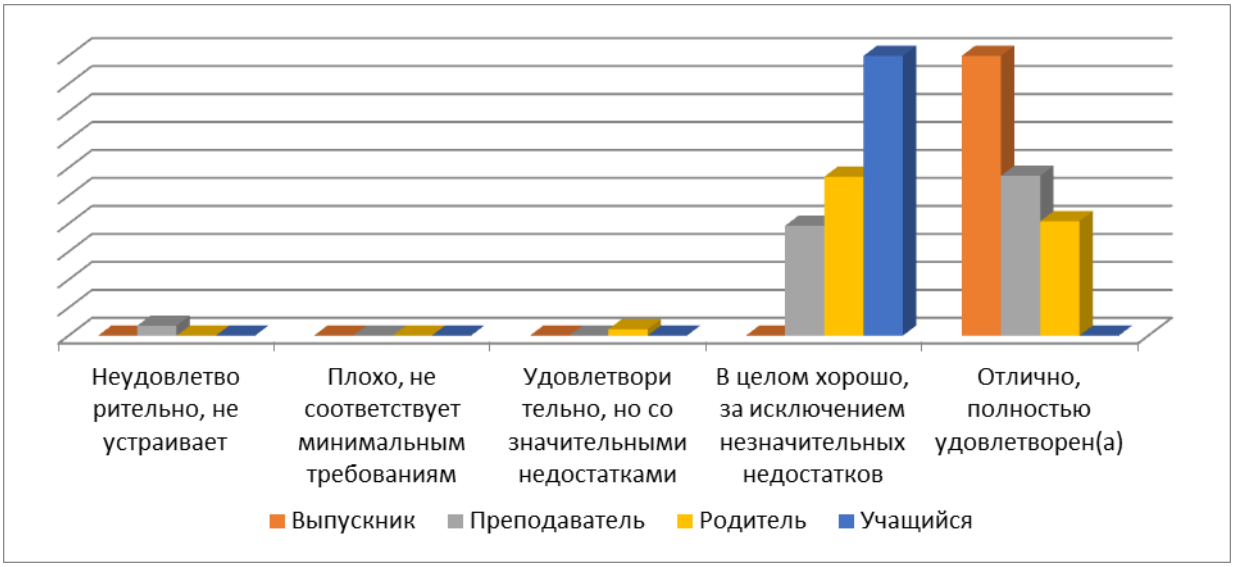
Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	0,0%	4,0%	12,0%	84,0%
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	0,0%	0,0%	4,0%	96,0%
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	0,0%	8,0%	0,0%	92,0%

По каждому из вопросов раздела высокую степень удовлетворенности высказали все участники анкетирования, однако стоит заметить, что наименьшее количество оценок «отлично» и наибольшее количество замечаний было высказано в отношении материально-технического обеспечения школы.

Общая оценка по разделам

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

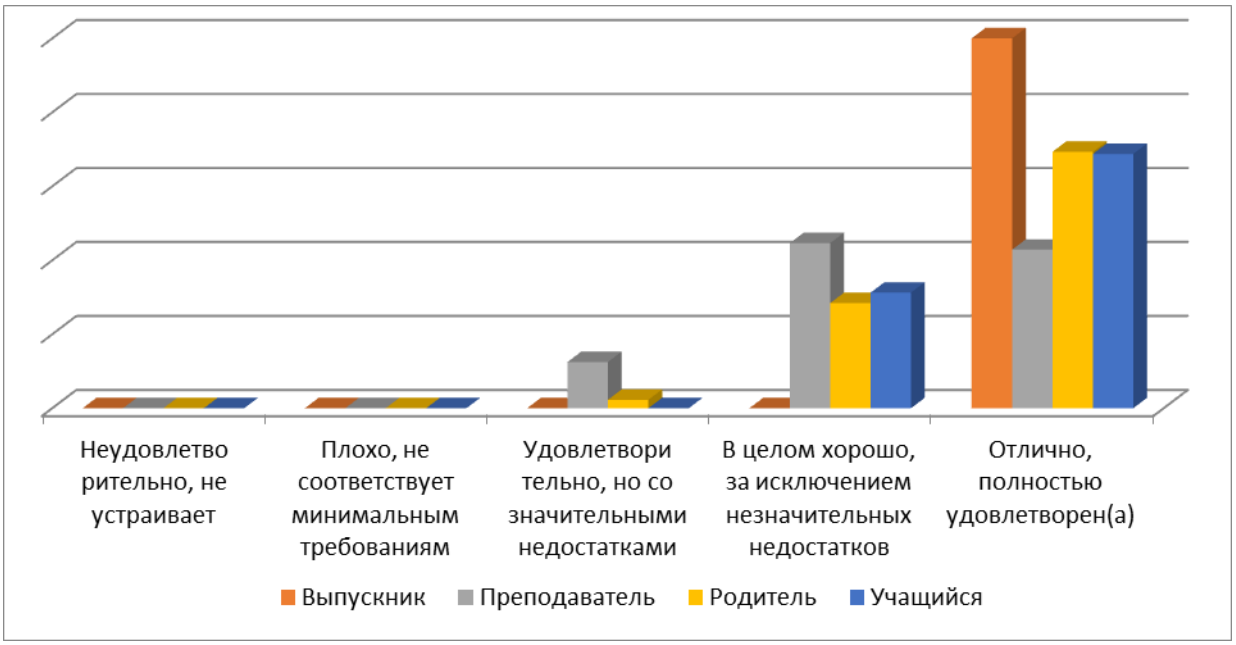
Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Преподаватель	3,6%	0,0%	0,0%	39,3%	57,1%
Родитель	0,0%	0,0%	2,3%	56,8%	40,9%
Учащийся	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%



При ответе на вопросы данного раздела более критичными оказались родители: 56,8% представителей этой категории респондентов отметили наличие незначительных недостатков, 2,3% – существенные.

2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий

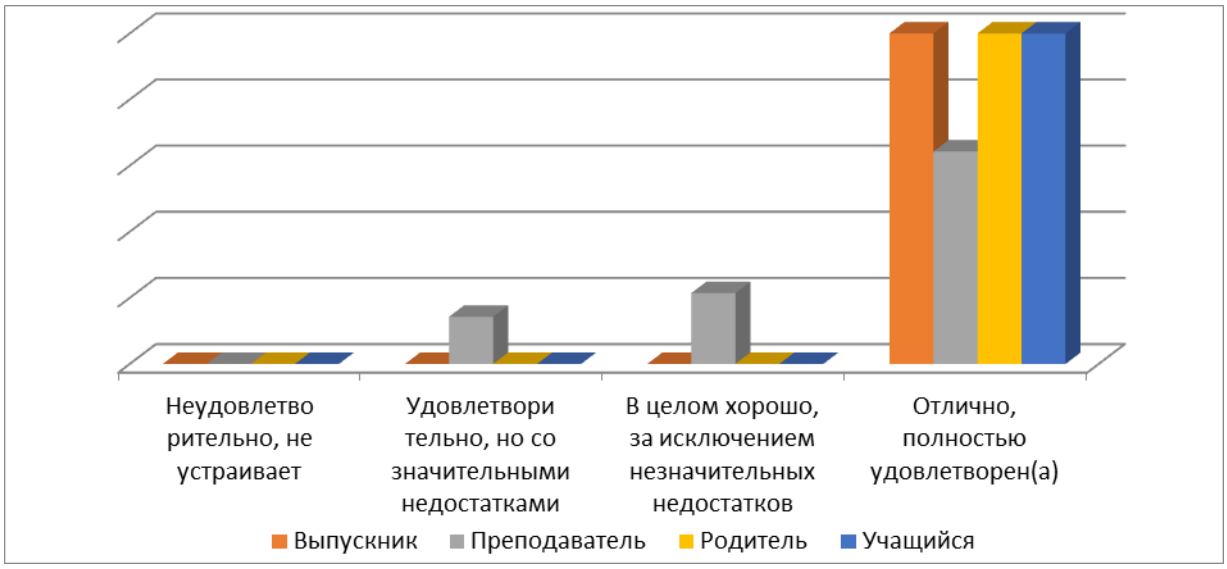
Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Преподаватель	0,0%	0,0%	12,5%	44,6%	42,9%
Родитель	0,0%	0,0%	2,3%	28,4%	69,3%
Учащийся	0,0%	0,0%	0,0%	31,3%	68,8%



Стоит отметить, что самые высокие оценки относительно комфортности условий дают выпускники, оценивая деятельность школы только «отлично». Преподаватели и родители являются более требовательными: указывают на значительные недостатки в этой области 12,% преподавателей и 2,3% родителей.

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

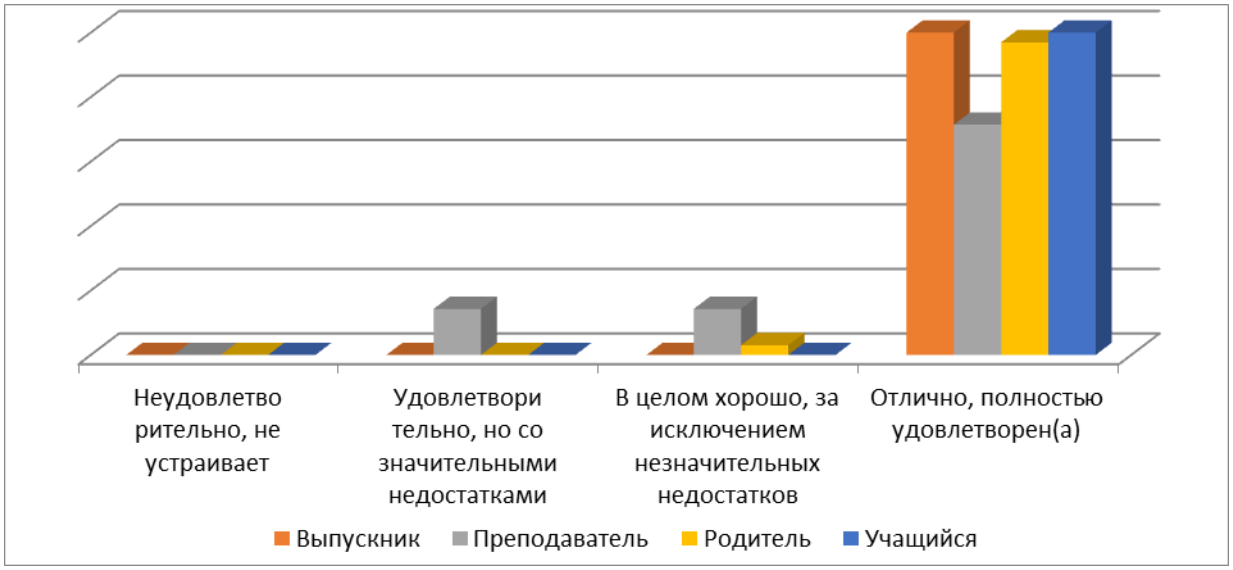
Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Преподаватель	0,0%	14,3%	21,4%	64,3%
Родитель	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Учащийся	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%



Три группы респондентов (за исключением преподавателей) оценили уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников школы очень высоко, лишь респонденты из числа педагогических работников отмечали в этой области различные недостатки.

4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Преподаватель	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%
Родитель	0,0%	0,0%	3,0%	97,0%
Учащийся	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%



Респонденты двух групп (выпускники и учащиеся) полностью удовлетворены качеством образовательной деятельности школы, отмечают различные недостатки в этой области преподаватели и родители.

7. Данные анализа оператором сайта образовательной организации

Показатель открытости и доступности информации об организации оценен Оператором относительно невысоко, что во многом обосновано степенью информационной наполненности сайта, оперативность и актуальность размещаемой на нем информации, а также представленностью на других сайтах в сети Интернет сведений о МБОУ «Леонтьевская средняя школа» и осуществляемой ей деятельности. При этом положительно отмечена простота и доступность пользования сайтом организации. Информация, размещенная на сайте, нуждается, в актуализации, т.к. частично представлена сведениями, актуальными до 2014-2015 учебные годы.

На главной странице сайта размещается новостная информация, состоящая в

большей части о результатах конкурсов и олимпиад, в которых участвовали учащиеся МБОУ «Леонтьевская средняя школа». По частоте размещения информации и ее содержанию можно сделать вывод о том, что сайт не является для школы инструментом распространения актуальных и оперативных сведений, доведения их до сведения участников образовательных отношений.

На сайте представленный контактные телефоны учительской и директора, адрес электронной почты школы, отсутствует информация о контактных данных заместителя руководителя и педагогического коллектива. Положительно отмечено наличие страниц части педагогов, рекомендуется большая их содержательная наполненность информацией как для обучаемых, и для их родителей (законных представителей), а также коллег для обмена опытом и профессионального диалога.

В «Основных сведениях» содержится информация об учредителе - муниципальном образовании Тюхтетский район в лице администрации района, без указания контактной информации.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» отсутствует полная информация об органах управления МБОУ «Леонтьевская средняя школа» и нормативные акты, регламентирующие их деятельность. В Уставе школы закреплено, что единоличным исполнительным органом является директор (информация о нем и его контактных данных на сайте содержится), а органами коллегиального управления являются:

- Общее собрание работников ОУ;
- Педагогический совет;
- Управляющий совет.

На сайте отдельно представлено Положение об Управляющем совете в МБОУ «Леонтьевская средняя школа», но не представлена информация о фактических результатах его деятельности.

В разделе «Документы» размещены локальные нормативные акты МБОУ «Леонтьевская средняя школа» (например: Положение о требованиях к школьной одежде и внешнему виду обучающихся в общеобразовательном учреждении, Положение о расписании учебных занятий, Положение о системе оценок, форм, порядке и периодичности текущего контроля промежуточной аттестации обучающихся, государственной

(итоговой) аттестации выпускников, Положение о порядке приёма, перевода, отчисления и исключения учащихся МБОУ «Леонтьевская средняя школа», Программа здоровое питание школьников, Положение о рабочей программе, Приказ о режиме работы школы, Правила внутреннего трудового распорядка, Коллективный договор МБОУ «Леонтьевская средняя школа»). Это лишь часть документов, обязательных для образовательной организации в соответствии с действующим законодательством, в том числе частью 2 статьи 30 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации".

Более того, часть документов представлена по состоянию на прошедшие учебные года, без их актуализации. Например: Основная образовательная программа начального общего образования МБОУ «Леонтьевская средняя школа» на 2011-2014 годы, график перевозки школьников на 2010г., список школьников, перевозимых по маршруту, на 2011 г.

Часть ссылок на документы, размещённые в разделе «Нормативно-правовая база школы» (например: о положениях рабочей программы и внутришкольном контроле) открываются не со всех устройств, что затрудняет пользование ими.

В подразделе "Вакансии для приема (перевода)" отсутствует указание по состоянию на какую дату размещена информация. Для удобства пользования рекомендуется разместить ссылку или документы о поступлении.

На сайте размещена Программа развития МБОУ «Леонтьевская средняя школа» 2015-2020 гг., Образовательная программа МБОУ «Леонтьевская средняя школа» на 2013-2014 уч. год, рабочие программы по предметам, по которым осуществляется образовательная деятельность в текущем учебном году, отсутствуют.

На сайте не представлена информация о реализации МБОУ «Леонтьевская средняя школа» ФГОСов: отсутствует размещение Федерального государственного образовательного стандарта, «Дорожной карты» введения ФГОС, локальных нормативных актов по введению ФГОС и Комплекс мер по обеспечению их реализации.

Отрицательным моментом является отсутствие актуальной для текущего момента информации о расписании занятий.

Для доставки учащихся к месту учебы заключен Муниципальный контракт на оказание услуг по подвозу учащихся, подробная информация о выделенном для этого

автобусе отсутствует.

Важная информация на сайте образовательной организации содержится в публичных докладах и актах самообследования. В них определяется место образовательного учреждения в муниципальной системе образования и обозначаются его индивидуальные черты с раскрытием сведений об образовательном процессе и образовательных результатах, достигаемых обучающимися и родителями, что способствует решению таких стратегических и организационных задач управления системой образования, как повышение открытости образовательной деятельности, вовлечение в диалог о направлениях развития образования и осуществления общественной экспертизы принимаемых для этого решений. Положительно влияет на оценку показателя открытости и доступности информации об организации факт наличия Публичных докладов и актов самообследования.

На сайте МБОУ «Леонтьевская средняя школа» размещены данные самообследования за 2016 год.

В общем виде, представлены на сайте сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса без уточнения обеспеченности образовательного процесса учебно-методическими, техническими и наглядными средствами обучения.

Сведения о финансово-хозяйственной деятельности МБОУ «Леонтьевская средняя школа» представлены планами финансово-хозяйственной деятельности. Информация о поступлении финансовых и материальных средств, их расходовании по итогам финансового года, итоги выполнения планов отсутствуют.

Размещено муниципальное задание на 2015 и 2016-2020 годы.

Представляется, что организацией достаточно обеспечена возможность взаимодействия участников образовательного процесса с организацией; в том числе: по телефону и электронной почте, в режиме обратной связи и вопроса-ответа, с использование электронных форм.

Как и в большинстве образовательных организаций на сайте МБОУ «Леонтьевская средняя школа» отсутствуют сведения об обращениях в адрес образовательной организации со стороны заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организа-

ции): об их статусе и ходе рассмотрения, а также специалистах, осуществляющих взаимодействие с гражданами. При том, что в современной реальности это является важным, конструктивным и оперативным средством для построения коммуникаций всех участников образовательного процесса

На сайте размещены предписания, выданные надзорными и контролирующими органами. Но отсутствует информация о мероприятиях, направленных на устранение нарушений.

Предписания контролирующих и надзорных органов в области образования отсутствуют.

Представляется, что более полное представление на сайте сведений о текущей деятельности образовательной организации, жизни школьного сообщества и их взаимодействии, наличие контактной информации о специалистах (службах) экстренного реагирования на возникающие конфликты (включая номер телефона социального педагога, психолога, службы доверия) значительно повысило бы оценку открытости и доступности информации.

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, является более измеряемой и объективной категорией: оператором она оценена на 14 баллов.

Удовлетворенность комфортностью условий, включая обеспеченность деятельности организации, отражает во многом уровень настоящих притязаний и тех, которые в зависимости от культурных традиций и социально-экономических условий могут возникнуть в будущем.

В подразделе "Материально-техническое обеспечение" отсутствует информация об оснащенности лаборатории, нет перечня оборудования для практических занятий по химии, физике, биологии. Информация о содержательной наполненности лабораторий, кабинетов демонстрационным оборудованием, как и перечень необходимого инвентаря, представлена слабо.

О библиотеке информация слабо представлена, есть выход в Интернет, сведения об электронных учебниках, пособиях и медиатеке отсутствует. Представляется, что

для МБОУ «Леонтьевская средняя школа» актуально увеличение оснащенности электронными учебными и методическими изданиями. Оснащенность образовательного процесса учебной литературой представлена на 2012-2013, 2014-2015 уч. годы.

В школе имеется спортивный зал. Нет информации о спортивной площадке (стадиона), тренажерного зала и бассейна.

В школе имеется столовая, есть информация об организации горячего питания и примерном меню отсутствует.

Не представлена информация о работе психолога и социального педагога (что воспринимается как их отсутствие), о наличии медкабинета, специального кабинета по охране и укреплению здоровья (психологической разгрузки), что оценивается как их отсутствие. Не представлены мероприятия по профилактике правонарушений и работе с неблагополучными семьями.

Учащиеся МБОУ «Леонтьевская средняя школа» участвуют в олимпиадах и конкурсах. Отсутствует информация об участии школы в муниципальных и краевых проектах, мероприятиях, направленных на развитие организации.

Созданы кружки, спортивные секций, творческие коллективы (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся).

Не используются дистанционные образовательные технологии

Отсутствуют программы технической направленности, естественно-научной и туристско-краеведческой направленности, а также программы оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации

Значения 11 первых показателей для организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет[3]. Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

---

[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.

$$X_m^{\text{но_11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \text{ , (1)}$$

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:

$$X_m^{\text{ср_11}} = \left(X_m^{\text{но_11}} + X_m^{oo_11}\right) / 2 \text{ , (2)}$$

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;

$X_m^{oo_11}$ – 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	8,0	0,0	5,0	4,0	3,0	1,0	3,0	0,0	0,0

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

[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.

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:

$$X_m^{\text{ср_5}} = D_m * 10. (4)$$

Были получены следующие промежуточные данные: 68,6. После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

$$Y_k^{\text{инт}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{ср_11}} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{ср_5}}, (5)$$

где

$X_m^{\text{ср_11}}$ и $X_m^{\text{ср_5}}$ – значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

В результате указанных выше расчетов было получено следующее **значение интегрального показателя: 118,6**

9. Общие предложения по итогам НОКО

Полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации 44% респондентов, считают, что информация на сайте хорошо структурирована, представлена в полном объеме, но не всегда актуальна 56% участников анкетирования.

Стоит отметить, что все группы респондентов дают высокие оценки относительно полноты и актуальности информации о школе, представленной на сайте, это является подтверждением того, что при выборе форм представления сведений учитываются интересы и особенности разных групп потребителей информации.

Ответы респондентов разных групп по этому вопросу практически полностью повторяют ответы по предыдущему вопросу: 44% респондентов полностью устраивает

представленная на сайте информация о педагогических работниках образовательной организации, 56% опрошенных считают ее достаточной, отмечая лишь мелкие несоответствия.

Негативные оценки по данному вопросу отсутствуют, ни одна из групп респондентов не отмечает наличие существенных недостатков, оценивая сведения о педагогических работников на школьном сайте только на «хорошо» и «отлично». Данный факт свидетельствует о своевременном выставлении и обновлении информации о педагогических работниках на сайте.

Полностью удовлетворены доступностью взаимодействия образовательной организации и получателей образовательных услуг, направленного на улучшение работы организации, считая, что в школе обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга 28% участников анкетирования. На хорошее взаимодействие, за исключением незначительных недостатков указывают 68% респондентов, 4% опрошенных не удовлетворены данным аспектом деятельности школы.

Более критичны при оценивании преподаватели, лишь представитель этой группы респондентов не удовлетворен доступностью взаимодействия образовательной организации и получателей образовательных услуг.

Не стоит забывать, что качественная обратная связь и открытость организации неизменно способствуют повышению качества оказываемых услуг, а также повышают эффективность коммуникации, которая является важным условием организации качественного образования.

Считают отличным уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, 36% респондентов; 4% опрошенных удовлетворены сложившимся положением дел, 60% респондентов считают его хорошим.

Отмечают наличие мелких, несущественных несоответствий три группы респондентов (преподаватели, родители и учащиеся), представитель одной из них (родители) указывает на значительные недостатки. Таким образом, представителям администрации образовательной организации следует обратить внимание на организацию работы с обращениями граждан.

Больше всего респондентов полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации на сайте об организации и ее деятельности, а сведениями о педагогических работниках. Наибольшее количество замечаний и негативных оценок было высказано относительно доступности взаимодействия школы с получателями образовательных услуг, а также доступности сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

Полностью удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением организации 36% участников анкетирования, 56% опрошенных считает уровень обеспеченности хорошим, 8% респондентов удовлетворены условиями, хотя и отмечают существенные недостатки.

Более требовательными при оценивании материально-технического и информационного обеспечения школы являются преподаватели, указывая на существенные недостатки в этой области.

Подавляющее большинство респондентов (80%) полностью удовлетворены условиями для охраны и укрепления здоровья, 20% опрошенных считают их хорошими.

Все группы респондентов достаточно высоко оценивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья, только представители трех групп (преподаватели, родители и учащиеся) отмечают наличие незначительных недостатков.

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.

Считают условия для индивидуальной работы с детьми отличными подавляющее большинство респондентов (88%), соглашаются с тем, что индивидуальная работа организована хорошо, несмотря на незначительные недостатки, 12% опрошенных.

По данному аспекту деятельности отсутствуют негативные оценки респондентов разных групп.

Полностью удовлетворены наличием и выбором дополнительных образовательных программ в образовательной организации 68% респондентов, 28% опрошенных удовлетворены в целом, хотя и отмечает незначительные недостатки в этой области, 4% респондентов указывают на наличие существенных недостатков.

Стоит заметить, что наиболее требовательными при оценивании являются две категории респондентов (преподаватели и родители), отмечая наличие различных недостатков в этой области.

Школьному педагогическому коллективу следует более тщательно изучать потребности получателей образовательных услуг, увеличивать количество дополнительных образовательных программ.

Подавляющее большинство респондентов (72%) полностью удовлетворены наличием в образовательной организации возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, незначительные недостатки отмечают 28%, неудовлетворительные оценки по этому вопросу отсутствуют.

Все группы респондентов высоко оценивают возможности, которые предоставляет образовательная организация обучающимся для развития творческих способностей и интересов.

Полностью удовлетворены имеющимися возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся 40% всех опрошенных, более половины респондентов (52%) оценивают уровень обеспечения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи как хороший, отмечая лишь мелкие несоответствия, 8% опрошенных отмечают наличие серьезных недостатков в этой области.

Большинство опрошенных во всех группах достаточно высоко оценивают данный аспект деятельности организации, только респонденты из числа преподавателей отмечают значительные недостатки в организации психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи в школе.

Только 20% респондентов считает созданные в школе условия для обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов отличными; 64% опрошенных отмечает незначительные недостатки, в целом признавая условия, созданные в организации, хорошими; на наличие существенных недостатков указали 16% респондентов.

Следует отметить, что преподаватели и родители являются более требовательными при оценивании данного аспекта деятельности школы, отмечая серьезные недо-

статки в организации условий для обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов в школе.

Все участники анкетирования дали высокую оценку организации питания в образовательной организации, высказав полную удовлетворенность относительно данного аспекта деятельности.

Достаточно высоко (от 80% до 88%) респонденты оценивают имеющиеся в школе условия для охраны и укрепления здоровья, а также условия для индивидуальной работы с обучающимися. Наибольшее количество замечаний было озвучено респондентами относительно условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, материально-технического и информационного обеспечения школы.

Полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников организации 84% респондентов, отмечают незначительные недостатки, и в целом оценивая этот параметр хорошо, 12% опрошенных, на наличие значительных недостатков указывает 4% респондентов.

Важно заметить, что при оценивании уровня доброжелательности и вежливости работников образовательной организации более критичными являются преподаватели школы, отмечая ряд значительных недостатков в этой области.

Подавляющее большинство респондентов (96%) полностью удовлетворены уровнем компетентности работников, лишь 4% опрошенных считают этот уровень удовлетворительным.

Так же, как и в предыдущем вопросе, все группы респондентов оценивают уровень компетентности педагогов школы только на «хорошо» и «отлично» и лишь представители из числа педагогов отмечают в этой области значительные недостатки.

Подавляющее большинство опрошенных высоко оценивают, как доброжелательность и вежливость, так и компетентность педагогических работников, однако наибольшее количество замечаний прозвучало относительно доброжелательности и вежливости работников школы.

Полностью удовлетворены материально-техническим обеспечением школы 84% респондентов, считают, что школа обеспечена хорошо за исключением незначитель-

ных недостатков 12% опрошенных, удовлетворены уровнем, но отмечают существенные недостатки 4% респондентов.

Более критичны, как и в предыдущих вопросах, преподаватели школы, представители этой группы указывают на серьезные несоответствия.

Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией 96% участников анкетирования, 4% опрошенных несмотря на незначительные недостатки, считают этот уровень хорошим.

Отсутствие негативных оценок и замечаний на наличие серьезных недостатков является подтверждением высокого уровня удовлетворенности всех групп респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг в школе.

Готовы рекомендовать данную образовательную организацию своим родственникам и знакомым 92% респондентов, порекомендуют, но обязательно укажут на наличие значительных недостатков в деятельности школы 8% опрошенных.

По каждому из вопросов раздела высокую степень удовлетворенности высказали все участники анкетирования, однако стоит заметить, что наименьшее количество оценок «отлично» и наибольшее количество замечаний было высказано в отношении материально-технического обеспечения школы.

При ответе на вопросы данного раздела более критичными оказались родители: 56,8% представителей этой категории респондентов отметили наличие незначительных недостатков, 2,3% – существенные.

Стоит отметить, что самые высокие оценки относительно комфортности условий дают выпускники, оценивая деятельность школы только «отлично». Преподаватели и родители являются более требовательными: указывают на значительные недостатки в этой области 12,% преподавателей и 2,3% родителей.

Три группы респондентов (за исключением преподавателей) оценили уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников школы очень высоко, лишь респонденты из числа педагогических работников отмечали в этой области различные недостатки.

Респонденты двух групп (выпускники и учащиеся) полностью удовлетворены качеством образовательной деятельности школы, отмечают различные недостатки в этой области преподаватели и родители.

Показатель открытости и доступности информации об организации оценен Оператором относительно невысоко, что во много обосновано степенью информационной наполненности сайта, оперативность и актуальность размещаемой на нем информации, а также представленностью на других сайтах в сети Интернет сведений о МБОУ «Леонтьевская средняя школа» и осуществляемой ей деятельности. При этом положительно отмечена простота и доступность пользования сайтом организации. Информация, размещенная на сайте, нуждается, в актуализации, т.к. частично представлена сведениями, актуальными до 2014-2015 учебные годы.

На главной странице сайта размещается новостная информация, состоящая в большей части о результатах конкурсов и олимпиад, в которых участвовали учащиеся МБОУ «Леонтьевская средняя школа». По частоте размещения информации и ее содержанию можно сделать вывод о том, что сайт не является для школы инструментом распространения актуальных и оперативных сведений, доведения их до сведения участников образовательных отношений.

На сайте представленный контактные телефоны учительской и директора, адрес электронной почты школы, отсутствует информация о контактных данных заместителя руководителя и педагогического коллектива. Положительно отмечено наличие страниц части педагогов, рекомендуется большая их содержательная наполненность информацией как для обучаемых, и для их родителей (законных представителей), а также коллег для обмена опытом и профессионального диалога.

В «Основных сведениях» содержится информация об учредителе - муниципальном образовании Тюхтетский район в лице администрации района, без указания контактной информации.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» отсутствует полная информация об органах управления МБОУ «Леонтьевская средняя школа» и нормативные акты, регламентирующие их деятельность. В Уставе школы закреплено, что единоличным исполнительным органом является директор (информация о нем и его контактных данных на сайте содержится), а органами коллегиального управления являются:

- Общее собрание работников ОУ;
- Педагогический совет;

- Управляющий совет.

На сайте отдельно представлено Положение об Управляющем совете в МБОУ «Леонтьевская средняя школа», но не представлена информация о фактических результатах его деятельности.

В разделе «Документы» размещены локальные нормативные акты МБОУ «Леонтьевская средняя школа» (например: Положение о требованиях к школьной одежде и внешнему виду обучающихся в общеобразовательном учреждении, Положение о расписании учебных занятий, Положение о системе оценок, форм, порядке и периодичности текущего контроля промежуточной аттестации обучающихся, государственной (итоговой) аттестации выпускников, Положение о порядке приёма, перевода, отчисления и исключения учащихся МБОУ «Леонтьевская средняя школа», Программа здоровое питание школьников, Положение о рабочей программе, Приказ о режиме работы школы, Правила внутреннего трудового распорядка, Коллективный договор МБОУ «Леонтьевская средняя школа»). Это лишь часть документов, обязательных для образовательной организации в соответствии с действующим законодательством, в том числе частью 2 статьи 30 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации".

Более того, часть документов представлена по состоянию на прошедшие учебные года, без их актуализации. Например: Основная образовательная программа начального общего образования МБОУ «Леонтьевская средняя школа» на 2011-2014 годы, график перевозки школьников на 2010г., список школьников, перевозимых по маршруту, на 2011 г.

Часть ссылок на документы, размещённые в разделе «Нормативно-правовая база школы» (например: о положениях рабочей программы и внутришкольном контроле) открываются не со всех устройств, что затрудняет пользование ими.

В подразделе "Вакансии для приема (перевода)" отсутствует указание по состоянию на какую дату размещена информация. Для удобства пользования рекомендуется разместить ссылку или документы о поступлении.

На сайте размещена Программа развития МБОУ «Леонтьевская средняя школа» 2015-2020 гг., Образовательная программа МБОУ «Леонтьевская средняя школа» на 2013-2014 уч. год, рабочие программы по предметам, по которым осуществляется об-

разовательная деятельность в текущем учебном году, отсутствуют.

На сайте не представлена информация о реализации МБОУ «Леонтьевская средняя школа» ФГОСов: отсутствует размещение Федерального государственного образовательного стандарта, «Дорожной карты» введения ФГОС, локальных нормативных актов по введению ФГОС и Комплекс мер по обеспечению их реализации.

Отрицательным моментом является отсутствие актуальной для текущего момента информации о расписании занятий.

Для доставки учащихся к месту учебы заключен Муниципальный контракт на оказание услуг по подвозу учащихся, подробная информация о выделенном для этого автобусе отсутствует.

Важная информация на сайте образовательной организации содержится в публичных докладах и актах самообследования. В них определяется место образовательного учреждения в муниципальной системе образования и обозначаются его индивидуальные черты с раскрытием сведений об образовательном процессе и образовательных результатах, достигаемых обучающимися и родителями, что способствует решению таких стратегических и организационных задач управления системой образования, как повышение открытости образовательной деятельности, вовлечение в диалог о направлениях развития образования и осуществления общественной экспертизы принимаемых для этого решений. Положительно влияет на оценку показателя открытости и доступности информации об организации факт наличия Публичных докладов и актов самообследования.

На сайте МБОУ «Леонтьевская средняя школа» размещены данные самообследования за 2016 год.

В общем виде, представлены на сайте сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса без уточнения обеспеченности образовательного процесса учебно-методическими, техническими и наглядными средствами обучения.

Сведения о финансово-хозяйственной деятельности МБОУ «Леонтьевская средняя школа» представлены планами финансово-хозяйственной деятельности. Информация о поступлении финансовых и материальных средств, их расходовании по итогам финансового года, итоги выполнения планов отсутствуют.

Размещено муниципальное задание на 2015 и 2016-2020 годы.

Представляется, что организацией достаточно обеспечена возможность взаимодействия участников образовательного процесса с организацией; в том числе: по телефону и электронной почте, в режиме обратной связи и вопроса-ответа, с использование электронных форм.

Как и в большинстве образовательных организаций на сайте МБОУ «Леонтьевская средняя школа» отсутствуют сведения об обращениях в адрес образовательной организации со стороны заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации): об их статусе и ходе рассмотрения, а также специалистах, осуществляющих взаимодействие с гражданами. При том, что в современной реальности это является важным, конструктивным и оперативным средством для построения коммуникаций всех участников образовательного процесса

На сайте размещены предписания, выданные надзорными и контролирующими органами. Но отсутствует информация о мероприятиях, направленных на устранение нарушений.

Предписания контролирующих и надзорных органов в области образования отсутствуют.

Представляется, что более полное представление на сайте сведений о текущей деятельности образовательной организации, жизни школьного сообщества и их взаимодействии, наличие контактной информации о специалистах (службах) экстренного реагирования на возникающие конфликты (включая номер телефона социального педагога, психолога, службы доверия) значительно повысило бы оценку открытости и доступности информации.

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, является более измеряемой и объективной категорией: оператором она оценена на 14 баллов.

Удовлетворенность комфортностью условий, включая обеспеченность деятельности организации, отражает во многом уровень настоящих притязаний и тех, которые в

зависимости от культурных традиций и социально-экономических условий могут возникнуть в будущем.

В подразделе "Материально-техническое обеспечение" отсутствует информация об оснащенности лаборатории, нет перечня оборудования для практических занятий по химии, физике, биологии. Информация о содержательной наполненности лабораторий, кабинетов демонстрационным оборудованием, как и перечень необходимого инвентаря, представлена слабо.

О библиотеке информация слабо представлена, есть выход в Интернет, сведения об электронных учебниках, пособиях и медиатеке отсутствует. Представляется, что для МБОУ «Леонтьевская средняя школа» актуально увеличение оснащенности электронными учебными и методическими изданиями. Оснащенность образовательного процесса учебной литературой представлена на 2012-2013, 2014-2015 уч. годы.

В школе имеется спортивный зал. Нет информации о спортивной площадке (стадиона), тренажерного зала и бассейна.

В школе имеется столовая информация об организации горячего питания и примерном меню отсутствует.

Не представлена информация о работе психолога и социального педагога (что воспринимается как их отсутствие), о наличии медкабинета, специального кабинета по охране и укреплению здоровья (психологической разгрузки), что оценивается как их отсутствие. Не представлены мероприятия по профилактике правонарушений и работе с неблагополучными семьями.

Учащиеся МБОУ «Леонтьевская средняя школа» участвуют в олимпиадах и конкурсах. Отсутствует информация об участии школы в муниципальных и краевых проектах, мероприятиях, направленных на развитие организации.

Созданы кружки, спортивные секции, творческие коллективы (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся). Не используются дистанционные образовательные технологии.

Отсутствуют программы технической направленности, естественно-научной и туристско-краеведческой направленности, а также программы оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

Приложение 1.

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 программа);
- 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