**Отчет о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в 2016 году**

В соответствии с письмом Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 21.09.2016 № 02-01-81/8258 «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» в период с 10 октября по 25 ноября 2016 года была проведена независимая оценка качества образовательной деятельности (НОК ОД) МКОУ СОШ № 11 г. Ивделя п. Оус.

При проведении НОК ОД использовались показатели, определенные приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», а также Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утвержденные Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 г. № АП-87/02вн). В соответствии с данным приказом оценка по одним показателям осуществляется в баллах (от 0 до 10 баллов), по другим – в процентах (от 0 до 100 процентов).

Все показатели объединены в 4 критерия:

1. открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Для оценки качества образовательной деятельности были разработаны анкеты для сотрудников, обучающихся и родителей (законных представителей). Далее анкеты обрабатывались и обсчитывались по каждому показателю в соответствии с Методическими рекомендациями утвержденными Министерством образования и науки РФ от 15 сентября 2016 г. № АП-87/02вн.

|  |
| --- |
| ***В опросе приняли участие 104 респондента. После обработки анкет проведены расчеты в соответствии с Методическими рекомендациями и получено итоговое значение показателя качества образовательной деятельности МКОУ СОШ № 11 г. Ивделя п. Оус 81,5 баллов из 100.***  |

Результаты оценки качества образовательной деятельности по каждому из критериев следующие.

**I. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.**

Данный критерий включает в себя 4 показателя. Для оценки качества образовательной деятельности по данному критерию оценивалось содержание информации, представленной на официальном сайте организации. Оценка осуществляется в баллах (от 0 до 10).

*Диаграмма 1. Результаты НОК ОД по критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».*

В диаграмме 1 представлены следующие показатели:

* показатель 1.1 – полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте ОО в информационной сети Интернет;
* показатель 1.2 – наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
* показатель 1.3 – доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг;
* показатель 1.4 – доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

Содержание показателей 1.1 и 1.2 основано на перечне требований, предъявляемых к сайтам образовательных организаций в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

В целом содержание сайта образовательного учреждения еще не в полной мере соответствует требованиям федерального законодательства.

Наиболее типичным является отсутствие на сайтах образовательных организаций следующей обязательной информации:

* отдельных сведений о педагогических работниках (о направлениях подготовки педагогических работников и о повышении ими квалификации);
* копий документов (учебный план, календарный учебный график, отчет о самообследовании, ряд локальных нормативных актов).

Распространенными неточностями при размещении информации является несвоевременность ее обновления, а также дублирование одних и тех же сведений на разных разделах сайта (как правило, сведений о педагогических работниках).

Показатель 1.3 характеризует интерактивную составляющую сайта и отражает его обеспечение по взаимодействию с получателями образовательных услуг. Наряду с номером контактного телефона и адреса электронной почты, сайт школы содержат форму обратной связи, с помощью которых можно задать вопрос сотрудникам организации или оставить отзыв.

Показатель 1.4 сформулирован как «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг». Чаще всего к ним относятся сведения о зачислении обучающихся. В ходе НОК ОД также оценивалось наличие на сайте образовательной организации информации о способах получения таких сведений. Невысокий балл по этому показателю можно объяснить отсутствием указанного требования в федеральных требованиях к сайтам образовательных организаций. В целях улучшения взаимодействия с получателями образовательных услуг образовательному учреждению можно разместить данную информацию на своем официальном сайте.

**II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

Данный критерий представлен семью показателями. Оценка осуществляется в баллах (от 0 до 10).

*Диаграмма 2. Результаты НОК ОД по критерию «комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».*

В диаграмме 2 представлены следующие показатели:

* показатель 2.1 – материально-техническое и информационное обеспечение организации;
* показатель 2.2 – наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
* показатель 2.3 – условия для индивидуальной работы с обучающимися;
* показатель 2.4 – наличие дополнительных образовательных программ;
* показатель 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;
* показатель 2.6 – наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
* показатель 2.7 – наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов.

Как видно из диаграммы, относительно высокие результаты получены по показателям 2.2, 2.3, 2.5, 2.6, относительно низкие результаты, которые можно обозначить как зону развития, - по показателям 2.1, 2.4 и 2.7.

Из высоких значений по показателю 2.2 следует, что основой комфортности образовательной деятельности являются условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся. В первую очередь, это достигается за счет соблюдения СанПиН при организации образовательной деятельности (объем нагрузки, здоровьесберегающий режим обучения, соблюдение норм двигательной активности), наличия программ, проектов спортивно-оздоровительной направленности, а также за счет благоприятного эмоционально-психологического климата в коллективе педагогов и обучающихся.

Также значительный вклад в обеспечение комфортности образовательной деятельности вносят созданные в образовательной организации условия для индивидуальной работы с обучающимися (показатель 2.3).

Третьей ключевой составляющей комфортности образовательной деятельности является возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся (показатель 2.5): участие обучающихся в конкурсах, олимпиадах и соревнованиях регионального уровня и выше.

И, наконец, четвертая составляющая – это обеспеченность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательных организациях (показатель 2.6).

В то же время, проведенная НОК ОД продемонстрировала, что комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:

* улучшить материально-техническое и информационное обеспечение, в особенности оборудование учебных помещений, оснащение библиотеки, доступ обучающихся к сети Интернет (показатель 2.1).
* обеспечить возможность образования обучающихся по дополнительным образовательным программам (показатель 2.4).
* создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов (показатель 2.7). По результатам НОК ОД такие условия созданы в образовательной организации в среднем на 40%. По данным НОК ОД в образовательной организации, в первую очередь, отсутствуют специализированные печатные и электронные образовательные ресурсы для детей с ОВЗ по всем учебным предметам, учебно-методическая литература, а также педагогические работники, прошедшие обучение в области коррекционной педагогики. Очевидно, что в школе обучается мало детей с ОВЗ или инвалидностью, однако развитие инклюзивного образования предполагает создание соответствующих условий в максимально широком круге образовательных организаций.

**III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.**

Общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников включает два показателя:

3.1. доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

3.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

С целью оценки данных показателей разработан опросник для получателей образовательных услуг (обучающихся и родителей (законных представителей)). В нем приняли участие 104 респондента – родители и обучающиеся образовательных организаций, участвующих в НОК ОД, из них: 72 родителей детей, посещающих дошкольное образование, обучающихся общеобразовательных, профессиональных образовательных организаций и организаций дополнительного образования детей и 32 обучающихся (диаграмма 3).

*Диаграмма 3. Процентное соотношение респондентов.*

Проведенное анкетирование позволило выявить долю получателей образовательных услуг в процентах, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации и удовлетворенных компетентностью работников организации. Обобщенные данные по критерию представлены в диаграмме 4:

*Диаграмма 4. Распределение получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации и удовлетворенных компетентностью работников организации в 2016 году (в процентах).*

Результаты, представленные в диаграмме, в целом свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации.

**VI. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций**

Общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающийся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций, включает 3 показателя:

4.1. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.3. доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

 Оценка данных показателей проводилась также посредством анкетирования получателей образовательных услуг (обучающихся и их родителей (законных представителей)). Обобщенные данные по критерию представлены в диаграмме:

*Диаграмма 5. Распределение получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством образовательной деятельности организаций в 2016 году.*

Результаты, представленные в диаграмме, в целом свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности.

Выводы:

1. Содержание сайта образовательного учреждения не в полной мере соответствует требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

Наиболее типичным является отсутствие на сайтах образовательных организаций следующей обязательной информации:

* отдельных сведений о педагогических работниках (о направлениях подготовки педагогических работников и о повышении ими квалификации);
* копий документов (учебный план, календарный учебный график, отчет о самообследовании, ряд локальных нормативных актов).

Кроме того распространенными неточностями при размещении информации является несвоевременность ее обновления, а также дублирование одной и той же информации на разных разделах сайта.

1. Основой комфортности образовательной деятельности являются условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, условия для индивидуальной работы с обучающимися, возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, обеспеченность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательных организациях. Комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:
* улучшить материально-техническое и информационное обеспечение, в особенности оборудование учебных помещений, оснащение библиотеки, доступ обучающихся к сети Интернет.
* обеспечить возможность образования обучающихся по дополнительным образовательным программам.
* создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
1. Результаты независимой оценки по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг (от 70% до 94%).
2. Результаты независимой оценки по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг (от 68% до 90%).

Приложение 1

**АНКЕТА организации**

Анкета заполняется сотрудниками организации на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации и других официальных источников информации.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

* Наличие сведений о деятельности организации;
* Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;
* Наличие документов об организации;
* Наличие сведений о реализуемых образовательных программах;
* Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;
* Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;
* Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

* Наличие сведений о руководителе организации;
* Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные);
* Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации;
* Наличие контактных данных заместителей руководителя организации;
* Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;
* Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации;
* Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;
* Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;
* Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах;
* Наименование направления подготовки и (или) специальности.

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, 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.

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

* Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией;

в том числе:

* по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
* по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
* с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);
* наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации).

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

* Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;
* Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);
* Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);
* Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)[[1]](#footnote-1) (в сопоставимых показателях).

*Отметьте пункты, по которым образовательная организация имеет позицию относительно других обследованных организаций равную или выше средней по городу (региону):*

* Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);
* Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);
* Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);
* Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
* Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;
* Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);
* Наличие электронных интерактивных лабораторий;
* Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;
* Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).

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

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие спортивного зала;
* Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона);
* Наличие тренажерного зала;
* Наличие бассейна;
* Наличие медицинского кабинета;
* Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);
* Наличие столовой на территории организации.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);
* Использование дистанционных образовательных технологий;
* Проведение психологических и социологических исследований, опросов;
* Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие программ социально-педагогической направленности;
* Наличие программ технической направленности;
* Наличие программ физкультурно-спортивной направленности;
* Наличие программ художественной направленности;
* Наличие программ естественно-научной направленности;
* Наличие программ туристско-краеведческой направленности;
* Наличие дополнительных (авторских) 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.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации;
* Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл);
* Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень));
* Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году;
* Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный);
* Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.

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

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

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

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

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
* Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;
* Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
* Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;
* Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;
* Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.);
* Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.);
* Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Приложение 2

**АНКЕТА для обучающихся и родителей (законных представителей)**

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.

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

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

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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);

**1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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);

**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.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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).

**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).**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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).

**2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

**2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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);

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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;

Условия по организации питания обучающихся:

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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)

**2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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)).

**2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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 (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 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.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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).

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

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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)).

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

*Выберите один из вариантов ответа:*

* 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).

**3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.**

* 1. **Доброжелательность и вежливость работников.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

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

**3.2 Компетентность работников.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

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

**4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.**

**4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

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

**4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

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

**4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.
1. Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям [↑](#footnote-ref-1)