Красноярский краевой институт повышения квалификации   
и профессиональной переподготовки работников образования

****

**Отчет (аналитическая записка)   
по данным анкетирования в рамках независимой оценки  
 качества образовательной деятельности**

**МБОУ «Белоярская средняя школа»**

**Ачинского района Красноярского края**

Красноярск - 2017 г.

Содержание

[1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации 3](#_Toc491020340)

[2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации 3](#_Toc491020341)

[3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации 5](#_Toc491020342)

[4. Информация о выборке 6](#_Toc491020343)

[5. Методика расчета показателей НОКО 7](#_Toc491020344)

[6. Результаты НОКО 10](#_Toc491020345)

[7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора 38](#_Toc491020350)

[8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации 41](#_Toc491020351)

[9. Общие предложения по итогам НОКО 43](#_Toc491020352)

[Приложение 1. 54](#_Toc491020353)

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.

1. 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]](#footnote-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.

Оператором осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой организацией, и подготовлены соответствующие материалы.

1. 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](http://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:*

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
4. Наличие дополнительных образовательных программ.
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.
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

*Группа 3. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников:*

1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

*Группа 4. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации:*

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
4. Информация о выборке

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

– не менее 5% выпускников от общей численности обучающихся в организации 2−3 года назад;

– не менее 10% преподавателей;

– не менее 20% законных представителей обучающихся (родителей);

– не менее 30% обучающихся в организации (учащихся);

В опросе с целью сбора информации для проведения НОКО приняли участие:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Выпускник | Преподаватель | Родитель | Учащийся | Всего |
| Число | 50 | 20 | 118 | 139 | 327 |
| % от выборки | 15,3% | 6,1% | 36,1% | 42,5% | 100,0% |

Выборка в основном отражает соотношение данных групп в генеральной совокупности – за исключением группы выпускников.

1. 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]](#footnote-2), вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого путем размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет на сайте образовательной организации.

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

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

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

, (1)

где

xm,i − значение m-го показателя по данным i-той анкеты, в баллах;

Nj − количество анкет;

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

, (2)

где

 – 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)](#Par51), в баллах;

 – 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:

Dm = Nm,5 / Nj, (3)

где

Nm,5 − количество анкет, в которых значение m-того показателя равно или больше 5 баллов;

Nj − общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

, (4)

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

, (5)

где

 и – значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и [(4)](#Par72).

1. Результаты НОКО

## **Раздел 1. Открытость и доступность**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 1 | 8 | 41 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 0 | 8 | 11 | 20 |
| Родитель | 0 | 0 | 1 | 24 | 93 | 118 |
| Учащийся | 0 | 0 | 2 | 16 | 121 | 139 |
| Всего: | 0 | 1 | 4 | 56 | 266 | 327 |
| 0,0% | 0,3% | 1,2% | 17,1% | 81,3% | 100,0% |

Большинство (81,3%) опрошенных сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 17,1% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. И только 1,2% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Считают, что полнота и актуальность информации о школе не соответствует минимальным требованиям 0,3 % респондентов.

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

|  |
| --- |
|  |

Большинство опрошенных респондентов считают, что полнота и актуальность размещаемой в открытых источниках информации о школе заслуживает оценки «отлично» или «в целом хорошо», при этом на «отлично» оценили чуть более половины преподавателей (55%), что гораздо меньше по сравнению с другими группами респондентов (от 79% до 87%). Оставшиеся 2% выпускников и по 1 % родителей и учащихся более критичны в своей оценке, отмечая значительные недостатки в этой области. На несоответствие минимальным требованиям указали 5 % преподавателей.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 1 | 8 | 41 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 1 | 6 | 12 | 20 |
| Родитель | 0 | 0 | 1 | 15 | 102 | 118 |
| Учащийся | 0 | 0 | 0 | 15 | 124 | 139 |
| Всего: | 0 | 1 | 3 | 44 | 279 | 327 |
| 0,0% | 0,3% | 0,9% | 13,5% | 85,3% | 100,0% |

98,8% респондентов оценивают наличие сведений о педагогических работниках организации отлично и в целом хорошо. Наличие значительных недостатков отмечают 0,9%, «несоответствие минимальным требованиям» – 0,3%, неудовлетворенных наличием сведений среди опрошенных нет.

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

|  |
| --- |
|  |

По всем группам респондентов доля высоко положительных и положительных оценок в этом вопросе колеблется от 16% до 89%. При этом 2% выпускников, 5% преподавателей и 1% родителей оценивают этот аспект информационного обеспечения деятельности со значительными недостатками. Среди респондентов есть 5% преподавателей, которые считают, что наличие сведений о педагогических работниках организации не соответствует минимальным требованиям.

Так как наличие достаточных сведений о педагогических кадрах образовательной организации является нормативным требованием, администрации необходимо тщательно изучить школьный сайт и при обнаружении недочетов в информации о педагогах школы исправить имеющиеся ошибки.

**1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 46 | 2 | 2 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 15 | 3 | 1 | 20 |
| Родитель | 0 | 0 | 106 | 10 | 2 | 118 |
| Учащийся | 1 | 1 | 110 | 15 | 12 | 139 |
| Всего: | 1 | 2 | 277 | 30 | 17 | 327 |
| 0,3% | 0,6% | 84,7% | 9,2% | 5,2% | 100,0% |

Большинство респондентов (84,7%) говорит о наличии серьезных недостатков в состоянии организации взаимодействия школы с потребителями образовательных услуг. Еще 9,2% оценивают возможности обратной связи, имеющиеся у получателей образовательных услуг как хорошие, отмечая вместе с тем некоторые незначительные недостатки. Только 5,2% полностью удовлетворены этим аспектом. Среди опрошенных 0,6% говорят о несоответствии минимальным требованиям, а 0,3% совсем не удовлетворены обратной связью.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *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* | | | | | | |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Подавляющее большинство участвовавших в опросе респондентов всех групп (от 75% до 92%) оценили возможности, которые есть у потребителей образовательных услуг для взаимодействия со школой посредством телефона, электронной почты и других электронных сервисов, на «удовлетворительно, но со значительными недостатками».

Предоставленные возможности взаимодействия считают отличными 9% учащихся, с ними согласны 2% родителей, 5% преподавателей и 4% выпускников, еще 4% выпускников, 15% преподавателей, 8% родителей и 11% учащихся говорят о незначительных недостатках, но в целом высказывают свою полную удовлетворенность в этой сфере. О несоответствии минимальным требованиям говорит 5% преподавателей и 1% учащихся, на неудовлетворенность возможностью обратной связи, имеющейся у получателей образовательных услуг, указывает 1% опрошенных учащихся.

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

**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 | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 43 | 5 | 2 | 50 |
| Преподаватель | 1 | 1 | 14 | 3 | 1 | 20 |
| Родитель | 0 | 1 | 89 | 23 | 5 | 118 |
| Учащийся | 0 | 1 | 109 | 18 | 11 | 139 |
| Всего: | 1 | 3 | 255 | 49 | 19 | 327 |
| 0,3% | 0,9% | 78,0% | 15,0% | 5,8% | 100,0% |

Снова большинство опрошенных (78%) говорит о значительных недостатках, на этот раз в вопросе о доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. Свою полную удовлетворенность отмечают 5,8%, о незначительных недостатках говорят 15% опрошенных, о несоответствии минимальным требованиям – 0,9%, полностью не удовлетворены – 0,3%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *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)* | | | | | | |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы школы 14% выпускников, 20% преподавателей, 23% родителей и 21% учащихся. На значительные недостатки в этой работе указывают 86% выпускников, 70% преподавателей, 75% родителей и 78% учеников. В трех группах респондентов (преподаватели, родители и учащиеся) есть доля тех, кто не удовлетворен данным аспектом и считает, что он не соответствует минимальным требованиям (5%, 1% и 1% соответственно). Еще 5% преподавателей ответили, что их полностью не устраивает уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг. Так как этот аспект информационного обеспечения деятельности школы вызывает нарекания со стороны общественности, над ним необходимо поработать коллективу школы.

***Обобщение ответов по всем вопросам раздела***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компоненты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) |
| 1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности | 0,0% | 0,3% | 1,2% | 17,1% | 81,3% |
| 1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации | 0,0% | 0,3% | 0,9% | 13,5% | 85,3% |
| 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (телефон, Е-почта, Е-сервисы) | 0,3% | 0,6% | 84,7% | 9,2% | 5,2% |
| 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан | 0,3% | 0,9% | 78,0% | 15,0% | 5,8% |

*Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности*

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | |  | |

По тематике первых двух разделов (1.1, 1.2) оценки респондентов достаточно высоки, лишь по 1% респондентов высказывают серьезные замечания. В разделах 1.3 и 1.4 большинство респондентов указывают на значительные недостатки (85% и 78%).

Вопросы доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан заслуживают большего внимания со стороны школьной администрации и коллектива школы, поскольку эта сфера деятельности важна для получения качественной обратной связи с участниками образовательного процесса, заинтересованными в повышении уровня образовательных услуг, предоставляемых МБОУ «Белоярская средняя школа».

## **Раздел 2.** **Комфортность условий.**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 40 | 7 | 3 | 50 |
| Преподаватель | 2 | 1 | 15 | 2 | 0 | 20 |
| Родитель | 0 | 1 | 82 | 29 | 6 | 118 |
| Учащийся | 0 | 4 | 121 | 12 | 2 | 139 |
| Всего: | 2 | 6 | 258 | 50 | 11 | 327 |
| 0,6% | 1,8% | 78,9% | 15,3% | 3,4% | 100,0% |

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

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | |  | |

Подавляющее большинство (78,9%) респондентов отзываются о материально-техническом и информационном обеспечении школы как об удовлетворительном, со значительными недостатками. Вполне удовлетворены 18,7%, еще 1,8% утверждают, что материально-техническое и информационное обеспечение школы не соответствует минимальным требованиям и 0,6% совсем не удовлетворены данным аспектом.

Не более трети опрошенных выпускников, преподавателей, родителей и учащихся оценивают материально-техническое и информационное обеспечение школы как отличное и хорошее (20%, 10%, 30% и 10% соответственно). Большая часть респондентов отмечает в этой сфере значительные недостатки (выпускники – 80%, преподаватели – 75%, родители – 69%, учащиеся – 87%), а 5% опрошенных преподавателей считают ее несоответствующей минимальным требованиям, с ними также согласны 1% родителей и 3% учащихся. Среди преподавателей 10% указывает на неудовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением школы.

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

**2.2.1** **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 22 | 28 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 3 | 6 | 11 | 20 |
| Родитель | 0 | 12 | 63 | 43 | 118 |
| Учащийся | 0 | 2 | 46 | 91 | 139 |
| Всего: | 0 | 17 | 137 | 173 | 327 |
| 0,0% | 5,2% | 41,9% | 52,9% | 100,0% |

Подавляющее большинство респондентов (94,8%) полностью удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, остальные 5,2% удовлетворены, но отмечают серьезные недостатки.

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

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | |  | |

100% выпускников оценивают эту сферу школьной жизни на «отлично» и «хорошо», отмечая в этом случае лишь незначительные недостатки, с ними солидарны большинство (свыше 85%) преподавателей, родителей и учащихся. Оставшиеся 15% преподавателей, а также 10% родителей и 1% учащихся удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, но со значительными недостатками.

**2.2.2 Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Отлично, полностью удовлетворен(а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 50 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 20 | 20 |
| Родитель | 0 | 118 | 118 |
| Учащийся | 2 | 137 | 139 |
| Всего: | 2 | 325 | 327 |
| 0,6% | 99,4% | 100,0% |

Условия для организации питания обучающихся полностью устраивают подавляющее большинство опрошенных: 99,4% оценивают их как отличные. Однако 0,6% респондентов сообщают, что организация питания в школе их категорически не устраивает.

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

100% респондентов из трех групп (выпускники, преподаватели и родители) оценили организацию питания в школе как отличную, полностью удовлетворительную. Не устраивает организация питания в школе лишь 1% учащихся.

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 9 | 7 | 34 | 50 |
| Преподаватель | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 20 |
| Родитель | 0 | 1 | 36 | 8 | 73 | 118 |
| Учащийся | 0 | 2 | 14 | 18 | 105 | 139 |
| Всего: | 3 | 5 | 61 | 35 | 223 | 327 |
| 0,9% | 1,5% | 18,7% | 10,7% | 68,2% | 100,0% |

Большая часть опрошенных (78,9%) вполне удовлетворены условиями для индивидуальной работы с обучающимися, созданными в МБОУ «Белоярская СШ». Однако 18,7% опрошенных указывают на серьезные недостатки в этой сфере, 1,5% считают, что условия не соответствуют минимальным требованиям, а 0,9% оценивают их как неудовлетворительные.

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

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | |  | |

Из диаграммы видно, что полностью удовлетворены условиями для индивидуальной работы с учащимися 68% выпускников, 55% преподавателей, 62% родителей и 76% учащихся.

14% выпускников отмечают незначительные недостатки и их поддерживают 10% преподавателей, 7% родителей и 13% учащихся. На значительные недостатки указывают 31% родителей, 18% выпускников, 10% преподавателей и столько же учащихся. Доля респондентов говорят о существенных недостатках или полной неудовлетворенности данным показателем: 25% преподавателей, 1% родителей и 1% учащихся.

**2.4. Наличие дополнительных образовательных программ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 12 | 2 | 36 | 50 |
| Преподаватель | 1 | 0 | 3 | 5 | 11 | 20 |
| Родитель | 0 | 0 | 31 | 7 | 80 | 118 |
| Учащийся | 1 | 0 | 6 | 12 | 120 | 139 |
| Всего: | 2 | 0 | 52 | 26 | 247 | 327 |
| 0,6% | 0,0% | 15,9% | 8,0% | 75,5% | 100,0% |

83,5% всех опрошенных полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, 15,9% отмечают значительные недостатки в этом вопросе, а 0,6% говорят о том, что их не устраивает обеспеченность школы дополнительными образовательными программами.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ* | | | | | | |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

По всем группам респондентов доля ответов, выражающих удовлетворенность по обеспеченности школы дополнительными образовательными программами (отлично и хорошо, за исключением незначительных недостатков) составляет от 74% до 95%.

Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 24% опрошенных выпускников, 15% преподавателей, 26% родителей и 4% учащихся, а 5% преподавателей и 1% учащихся считают, что обеспеченность школы дополнительными образовательными программами неудовлетворительна.

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 3 | 1 | 46 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 2 | 5 | 12 | 20 |
| Родитель | 0 | 0 | 4 | 12 | 102 | 118 |
| Учащийся | 0 | 0 | 6 | 15 | 118 | 139 |
| Всего: | 0 | 1 | 15 | 33 | 278 | 327 |
| 0,0% | 0,3% | 4,6% | 10,1% | 85,0% | 100,0% |

Подавляющее большинство опрошенных (95,1%) оценивает наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное (85%) и хорошее (10,1%), серьезные недостатки отмечают 4,6% респондентов, о несоответствии минимальным требованиям говорят 0,3%.

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

От 85% до 96% опрошенных во всех группах отмечают достаточно высокую степень удовлетворенности в оцениваемом вопросе. Однако 10% преподавателей говорят о значительных недостатках в этой сфере деятельности школы, с ними согласны 6% выпускников, 3% опрошенных родителей и 4% учащихся. Еще 5% преподавателей указывает на несоответствие минимальным требованиям.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 42 | 4 | 4 | 50 |
| Преподаватель | 2 | 0 | 13 | 3 | 2 | 20 |
| Родитель | 0 | 0 | 103 | 11 | 4 | 118 |
| Учащийся | 1 | 0 | 119 | 14 | 5 | 139 |
| Всего: | 3 | 0 | 277 | 32 | 15 | 327 |
| 0,9% | 0,0% | 84,7% | 9,8% | 4,6% | 100,0% |

Большая часть опрошенных (84,7%) оценивает наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как удовлетворительное, со значительными недостатками. На «отлично» и «хорошо» оценили 4,6% и 9,8% соответственно, а 0,9% – совсем неудовлетворительны.

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

О значительных недостатках в сфере оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи говорят все группы респондентов, а именно 84% выпускников, 65% преподавателей, 87% родителей и 86% учащихся. Полную удовлетворенность и частичную удовлетворенность с незначительными недостатками возможностей в этой сфере отмечают 16% выпускников, 25% преподавателей, 12% родителей и 14% учащихся. Еще 5% преподавателей и 1% учащихся совсем не удовлетворительны.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 13 | 12 | 25 | 50 |
| Преподаватель | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 20 |
| Родитель | 1 | 0 | 37 | 45 | 35 | 118 |
| Учащийся | 0 | 1 | 24 | 25 | 89 | 139 |
| Всего: | 4 | 3 | 76 | 85 | 159 | 327 |
| 1,2% | 0,9% | 23,2% | 26,0% | 48,6% | 100,0% |

Большинство (74,6%) ставят высоко положительные и положительные оценки по параметру «наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». Однако почти четвертая часть респондентов (23,2%) отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают удовлетворительно, еще 1,2% считают ее неудовлетворительной, а 0,6% респондентов указывают на несоответствие минимальным требованиям.

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

Ровно половина выпускников и преподавателей, а также 30% родителей и 67% учеников высоко оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. Считают, что в целом всё хорошо, за исключением незначительных недостатков 24% выпускников, 15% преподавателей, 38% родителей и 18% учащихся. Часть респондентов (26% выпускников, 10% преподавателей, 31% родителей и 17% учащихся) отмечают, что в этом направлении работы школы есть серьезные недостатки. Несоответствие минимальным требованиям отметили 10% преподавателей и 1% учащихся, а 15% преподавателей и 1% родителей говорят о том, что условия для детей с ОВЗ и инвалидов в школе неудовлетворительные.

***Обобщение ответов по всем вопросам раздела***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компоненты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) |
| 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 0,6% | 1,8% | 78,9% | 15,3% | 3,4% |
| 2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья | X | 0,0% | 5,2% | 41,9% | 52,9% |
| 2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся | X | 0,6% | X | X | 99,4% |
| 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 0,9% | 1,5% | 18,7% | 10,7% | 68,2% |
| 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ | 0,6% | 0,0% | 15,9% | 8,0% | 75,5% |
| 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 | 0,0% | 0,3% | 4,6% | 10,1% | 85,0% |
| 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 0,9% | 0,0% | 84,7% | 9,8% | 4,6% |
| 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 1,2% | 0,9% | 23,2% | 26,0% | 48,6% |

По всем параметрам раздела, кроме 2.1 и 2.6, респонденты дают высоко положительные и положительные оценки. При этом по всем этим вопросам анкетируемые дали больше отличных оценок, чем хороших (от 49% до 99% – отлично, от 0% до 42% - в целом хорошо). Наиболее высоко респонденты оценили условия по организации питания.

Руководству и коллективу организации необходимо обратить более пристальное внимание на недостатки по показателям, в которых большинство получателей образовательных услуг указали на значительные недостатки: «2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации», «2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогиеской, медицинской и социальной помощи».

## **Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации.**

**3.1. Доброжелательность и вежливость работников организации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 1 | 0 | 0 | 49 | 50 |
| Преподаватель | 1 | 0 | 8 | 11 | 20 |
| Родитель | 0 | 1 | 5 | 112 | 118 |
| Учащийся | 0 | 0 | 8 | 131 | 139 |
| Всего: | 2 | 1 | 21 | 303 | 327 |
| 0,6% | 0,3% | 6,4% | 92,7% | 100,0% |

Практически все участники анкетирования (99,1%) оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Еще 0,3% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают, как удовлетворительную, а 0,6% опрошенных не устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников* | | | | | | |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Большинство опрошенных в каждой группе оценивает доброжелательность и вежливость работников школы как отличную (от 55% до 98%), на наличие отдельных незначительных недостатков указывают 40% преподавателей, 4% родителей, 6% учащихся, но в целом считают ее уровень хорошим. Наличие значительных недостатков в этой сфере отмечают, но в целом оценивают, как удовлетворительную, 1% родителей. Часть выпускников и преподавателей (2% и 5% соответственно) указывают на неудовлетворенность этой сферой.

**3.2. Компетентность работников**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 1 | 1 | 48 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 3 | 5 | 12 | 20 |
| Родитель | 0 | 0 | 5 | 113 | 118 |
| Учащийся | 0 | 1 | 5 | 133 | 139 |
| Всего: | 0 | 5 | 16 | 306 | 327 |
| 0,0% | 1,5% | 4,9% | 93,6% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников* | | | | | | |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Подавляющее большинство респондентов (98,5%) оценивает компетентность работников организации как отличную (от 60% до 96%) или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (от 2% до 25%), Кроме того, 2% выпускников, 15% преподавателей, 1% учащихся считают, что уровень компетентности школьных работников удовлетворительный, но со значительными недостатками. Положительным фактором является то, что учащиеся, родители и выпускники дают больше всего положительных и высоких положительных оценок компетентности школьных работников. Неудовлетворенных компетентностью работников среди опрошенных нет.

***Обобщение ответов по всем вопросам раздела***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Компоненты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) |
| 3.1. Доброжелательность и вежливость работников | 0,6% | 0,3% | 6,4% | 92,7% |
| 3.2. Компетентность работников | 0,0% | 1,5% | 4,9% | 93,6% |

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

## 

## **Раздел 4. Удовлетворенность различными аспектами деятельности образовательной организации.**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 2 | 6 | 42 | 50 |
| Преподаватель | 5 | 3 | 2 | 10 | 20 |
| Родитель | 2 | 14 | 20 | 82 | 118 |
| Учащийся | 2 | 14 | 15 | 108 | 139 |
| Всего: | 9 | 33 | 43 | 242 | 327 |
| 2,8% | 10,1% | 13,1% | 74,0% | 100,0% |

87,1% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 75% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 13,1% отмечают небольшие недостатки. 10,1% говорят о серьезных недостатках, а 2,8% материально-техническое обеспечение школы решительно не устраивает.

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

Доля ответов, свидетельствующих о полной удовлетворенности этим аспектом, во всех группах респондентов достаточно высокая (от 50% до 84%), от 10% до 17% опрошенных говорят, что они удовлетворены, но отмечают небольшие недостатки, от 4% до 15% говорят о серьезных недостатках. Четвертая часть опрошенных преподавателей не удовлетворена материально-техническим обеспечением школы, с ними солидарны 2% родителей и 1% учащихся.

**4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 0 | 3 | 47 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 5 | 5 | 10 | 20 |
| Родитель | 0 | 5 | 13 | 100 | 118 |
| Учащийся | 0 | 1 | 14 | 124 | 139 |
| Всего: | 0 | 11 | 35 | 281 | 327 |
| 0,0% | 3,4% | 10,7% | 85,9% | 100,0% |

96,6% опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг, оценивая их как отличные (85,9%) или в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков (10,7%), 3,4% респондентов говорят о наличии значительных недостатков, но оценивают, как удовлетворительные.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг* | | | | | | |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

100% выпускников дали положительные и высокие положительные оценки об удовлетворенности качеством предоставляемых школой образовательных услуг. Много высоких оценок дают учащиеся (89%) и чуть меньше родители учащихся (85%). Половина преподавателей оценила качество предоставляемых образовательных услуг на отлично, еще 25% – на «хорошо», остальные 25% преподавателей дали оценку «удовлетворительно». Кроме того, о значительных недостатках говорят родители (4%) и учащиеся (1%).

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетво- рен (а) | Всего |
| Выпускник | 0 | 1 | 0 | 49 | 50 |
| Преподаватель | 0 | 2 | 7 | 11 | 20 |
| Родитель | 0 | 2 | 13 | 103 | 118 |
| Учащийся | 0 | 1 | 9 | 129 | 139 |
| Всего: | 0 | 6 | 29 | 292 | 327 |
| 0,0% | 1,8% | 8,9% | 89,3% | 100,0% |

Рекомендовать школу своим родственникам и знакомым готовы 98,2% всех опрошенных, и только 1,8% респондентов готовы делать это со значительными оговорками.

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

Стопроцентно готовы рекомендовать школу своему ближайшему окружению все группы респондентов, но часть из них – со значительными оговорками (2% выпускников, 10% преподавателей, 2% родителей и 1% учащихся).

***Обобщение ответов по всем вопросам раздела***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлет-ворен (а) |
| 4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | 2,8% | 10,1% | 13,1% | 74,0% |
| 4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | 0,0% | 3,4% | 10,7% | 85,9% |
| 4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 0,0% | 1,8% | 8,9% | 89,3% |

В целом, несмотря на критичное отношение к материально-техническому обеспечению школы, удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг и готовность рекомендовать школу своим родственникам и знакомым достаточно высоки.

***Общая оценка по разделам***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Оценка различными группами респондентов открытости и доступности информации об организации**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетвори- тельно, но со значитель-ными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлет-ворен(а) | | Выпускник | 0,0% | 0,0% | 45,5% | 11,5% | 43,0% | | Преподаватель | 1,3% | 5,0% | 37,5% | 25,0% | 31,3% | | Родитель | 0,0% | 0,2% | 41,7% | 15,3% | 42,8% | | Учащийся | 0,2% | 0,4% | 39,7% | 11,5% | 48,2% | |

Представленные в таблице и на диаграмме данные дают представление об обобщенной оценке удовлетворенности со стороны респондентов по всем показателям общего критерия, характеризующего открытость и доступность информации об организации.

Большинство респондентов полностью или в целом удовлетворены состоянием дел с информационной открытостью и доступностью информации об организации в режиме свободного доступа, за исключеним незначительных недостатков (54,5% выпускников, 56,3% преподавателей, 58,1% родителей, 59,7% учащихся).

При этом, немалая часть опрошенных отметила значительные недостатки (45,5% выпускников, 37,5% преподавателей, 41,7% родителей, 39,7% учащихся). На несоответсвие минимальным требованиям указывают 5% преподаватлй, 0,2% родителей и 0,4% учащихся. Еще 1,3% преподавателей и 0,2% учащихся высказались за оценку «неудовлетворительно, не устраивает».

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Респонденты | Неудовлетво- рительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетвори- тельно, но со значитель-ными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначи-тельных недостатков | Отлично, полностью удовлет-ворен(а) | | Выпускник | 0,0% | 0,0% | 29,8% | 13,8% | 56,5% | | Преподаватель | 6,9% | 3,8% | 25,0% | 16,3% | 48,1% | | Родитель | 0,1% | 0,2% | 32,3% | 18,5% | 48,8% | | Учащийся | 0,4% | 0,6% | 26,3% | 12,8% | 60,0% | |

От 25% до 32% участников всех четырех групп респондентов отмечают наличие значительных недостатков в работе школы, но большинство опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий или отмечают только незначительные недостатки (70,3% выпускников, 64,4% преподавателей, 67,3% родителей и 72,8 учащихся).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. Общая оценка различными группами респондентов доброжелательности, вежливости, компетентности работников**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Компоненты | Неудовлетво-рительно, не устраивает | Удовлетвори- тельно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, пол- ностью удов- летворен(а) | | Выпускник | 1,0% | 1,0% | 1,0% | 97,0% | | Преподаватель | 2,5% | 7,5% | 32,5% | 57,5% | | Родитель | 0,0% | 0,4% | 4,2% | 95,3% | | Учащийся | 0,0% | 0,4% | 4,7% | 95,0% | |

Не менее 90% респондентов во всех четырех группах (выпускники, преподаватели, родители, учащиеся) оценивают уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников школы как отличный и хороший.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Компоненты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значитель-ными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен(а) | | Выпускник | 0,0% | 2,0% | 6,0% | 92,0% | | Преподаватель | 8,3% | 16,7% | 23,3% | 51,7% | | Родитель | 0,6% | 5,9% | 13,0% | 80,5% | | Учащийся | 0,5% | 3,8% | 9,1% | 86,6% |   Название: Диаграмма | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |

Таблица и диаграмма, иллюстрирующие общую удовлетворенность респондентов качеством образовательной деятельности организации.

Не менее 75% опрошенных оценивают это качество достаточно высоко. Однако 2% опрошенных выпускников, 17% преподавателей, 6% родителей и 4% учащихся отмечают наличие значительных недостатков в этом вопросе, а 8% преподавателей и 1% родителей оценивают качество образовательной деятельности как неудовлетворительное.

1. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора

Показатель открытости и доступности информации об организации по оценке членом общественного совета и оператора составляет 28 и 26 баллов соответственно из возможных 40 баллов. Анализ ответов показал, что на официальном сайте организации представлена достаточно полная и в основном актуальная информация о школе, как организации, осуществляющей образовательную деятельность.

На сайте МБОУ «Белоярская средняя школа» доступны основные правоустанавливающие документы школы, документы о структуре организации и органах её управления, о реализуемых образовательных программах, о финансово-хозяйственной деятельности организации, о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации, локальные нормативные акты, отчеты и предписания. Оператором рекомендовано актуализировать информацию о статусе учреждения на официальном сайте организации: по документам школа является бюджетным учреждением, в то время как в заголовках и названиях ссылок указано как казенное.

Информация о руководстве и педагогическом составе представлена в достаточном объеме, включая сведения об уровне образования, квалификации, преподаваемых дисциплинах и профессиональной подготовке сотрудников. На сайте присутствуют контактные телефоны руководителя и заместителей, но не указаны контактные телефоны других педагогических работников.

Взаимодействие с образовательной организацией доступно с помощью телефона и электронной почты. Оператор и член общественного совета отмечают отсутствие возможности взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов (электронные формы для обращений граждан, внесения предложений, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителем и педагогическими работниками). Так же отсутствуют сведения об обращениях в адрес образовательной организации со стороны заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов). Недоступность подобного способа взаимодействия с образовательной организацией значительно снижает уровень показателя открытости и доступности информации об организации.

Показатель комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составляет 47 и 38 балла из возможных 70 по оценке членом общественного совета и оператором соответственно.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивалось по результатам анализа материалов самообследования за 2015-2016 учебный год и данных, представленных на сайте образовательной организации. Анализ ответов члена общественного совета и оператора показал достаточный уровень материально-технического и информационного обеспечения МБОУ «Белоярская средняя школа», включающий в себя обеспеченность специализированными кабинетами, необходимым лабораторным и демонстрационным оборудованием, электронными учебниками и учебными пособиями (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям). Значительно расходится оценка респондентами обеспеченности образовательной организации мультимедийными проекторами, интерактивными досками и приставками, обеспеченности учащихся и преподавателей компьютерами в сравнении с аналогичными показателями по городу. Данное расхождение в мнениях может быть связано с недостаточной информативностью сайта в отношении этого параметра.

В школе созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся: оборудован спортивный и тренажерный залы, спортивная площадка. На территории школы функционирует столовая с горячим питанием, оборудован медицинский кабинет.

Респонденты отмечают наличие в образовательной организации кружков, спортивных секций, творческих коллективов, что создает условия для индивидуальной работы с обучающимися. В школе организована работа службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

В школе реализуются дополнительные образовательные программы социально-педагогической, физкультурно-спортивной, художественной, естественно-научной направленности. МБОУ «Белоярская средняя школа» не оказывает платные образовательные услуги и не использует дистанционные образовательные технологии.

Школа предоставляет учащимся возможности для развития творческих способностей и интересов, включая 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. Данные о результатах участия обучающихся в различного уровня олимпиадах доступны в материалах самообследования за 2015-2016 учебный год.

Анализ ответов члена общественного совета и оператора подтверждает возможность оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. Психолого-медико-социальная служба сопровождения представлена в школе взаимодействием специалистов: учителя-логопеда и социального педагога.

На сайте школы в явном виде не указано количество обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в текущем учебном году, нет возможности оценить наличие безбарьерной среды и наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. В связи с этим оценки оператора и члена общественного совета довольно низкие и не однозначные.

Повышение показателя комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность возможно за счет использования дистанционных образовательных технологий, введения дополнительных образовательных программ технической направленности, дополнительных авторских образовательных программ.

Сумма баллов, полученных за ответы на вопросы анкеты членом общественного совета составляет 75 (68,2% от максимально возможной оценки); оператором — 64 (58,2%), что в среднем составляет 69,5 баллов (63,2 %). Подобное расхождение в оценивании образовательной организации членом общественного совета и оператором можно объяснить недостаточной наполненностью сайта статистической информацией, либо затрудненным поиском нужных данных.

В целом, можно отметить простоту и удобство пользования сайтом, содержательную наполненность разделов и новостей о текущих событиях. Размещенные документы в хорошем качестве. Рекомендовано своевременно актуализировать официальное название образовательной организации на сайте; конкретизировать информацию о количестве и условиях обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; добавить статистическую информацию о технической обеспеченности в сравнении с аналогичными показателями по городу (региону)

1. Интегральное значение показателя независимой оценки качества   
   образовательной деятельности организации

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

, (1)

где

xm,i − значение m-го показателя по данным i-той анкеты, в баллах;

Nj − количество анкет,

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

, (2)

где

 – 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;

 – значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

*Были получены следующие промежуточные данные:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.** | **1.2.** | **1.3.** | **1.4.** | **2.1.** | **2.2.** | **2.3.** | **2.4.** | **2.5.** | **2.6.** | **2.7.** |
| 10,0 | 10,0 | 6,0 | 0,0 | 4,0 | 8,0 | 5,0 | 5,0 | 6,0 | 5,0 | 5,0 |

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]](#footnote-4) Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществлялся по формуле:

Dm = Nm,5 / Nj, (3)

где

Nm,5 – количество анкет, в которых значение m-того показателя равно или больше 5 баллов;

Nj – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

. (4)

*Были получены следующие промежуточные данные*: **74,4** После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

, (5)

где

 и − значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

В результате указанных выше расчетов было получено следующее **значение интегрального показателя: 122,1**

1. Общие предложения по итогам НОКО

81,3% опрошенных сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 17,1% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. И только 1,2% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Считают, что полнота и актуальность информации о школе не соответствует минимальным требованиям 0,3 % респондентов.

Большинство опрошенных респондентов считает, что полнота и актуальность размещаемой в открытых источниках информации о школе заслуживает оценки «отлично» или «в целом хорошо», при этом на «отлично» оценили чуть более половины преподавателей (55%), что гораздо меньше по сравнению с другими группами респондентов (от 79% до 87%). Оставшиеся 2% выпускников и по 1 % родителей и учащихся более критичны в своей оценке, отмечая значительные недостатки в этой области. На несоответствие минимальным требованиям указали 5 % преподавателей.

98,8% респондентов оценивают наличие сведений о педагогических работниках организации отлично и в целом хорошо. Наличие значительных недостатков отмечают 0,9%, «несоответствие минимальным требованиям» – 0,3%, неудовлетворенных наличием сведений среди опрошенных нет.

По всем группам респондентов доля высоко положительных и положительных оценок в этом вопросе колеблется от 16% до 89%. При этом 2% выпускников, 5% преподавателей и 1% родителей оценивают этот аспект информационного обеспечения деятельности со значительными недостатками. Среди респондентов есть 5% преподавателей, которые считают, что наличие сведений о педагогических работниках организации не соответствует минимальным требованиям.

Так как наличие достаточных сведений о педагогических кадрах образовательной организации является нормативным требованием, администрации необходимо тщательно изучить школьный сайт и при обнаружении недочетов в информации о педагогах школы исправить имеющиеся ошибки.

Большинство респондентов (84,7%) говорит о наличии серьезных недостатков в состоянии организации взаимодействия школы с потребителями образовательных услуг. Еще 9,2% оценивают возможности обратной связи, имеющиеся у получателей образовательных услуг как хорошие, отмечая вместе с тем некоторые незначительные недостатки. Только 5,2% полностью удовлетворены этим аспектом. Среди опрошенных 0,6% говорят о несоответствии минимальным требованиям, а 0,3% совсем не удовлетворены обратной связью.

Подавляющее большинство участвовавших в опросе респондентов всех групп (от 75% до 92%) оценило возможности, которые есть у потребителей образовательных услуг для взаимодействия со школой посредством телефона, электронной почты и других электронных сервисов, на «удовлетворительно, но со значительными недостатками».

Предоставленные возможности взаимодействия считают отличными 9% учащихся, с ними согласны 2% родителей, 5% преподавателей и 4% выпускников, еще 4% выпускников, 15% преподавателей, 8% родителей и 11% учащихся говорят о незначительных недостатках, но в целом высказывают свою полную удовлетворенность в этой сфере. О несоответствии минимальным требованиям говорит 5% преподавателей и 1% учащихся, на неудовлетворенность возможностью обратной связи, имеющейся у получателей образовательных услуг, указывает 1% опрошенных учащихся.

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

Снова большинство опрошенных (78%) говорит о значительных недостатках, на этот раз в вопросе о доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. Свою полную удовлетворенность отмечают 5,8%, о незначительных недостатках говорят 15% опрошенных, о несоответствии минимальным требованиям – 0,9%, полностью не удовлетворены – 0,3%.

Вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы школы 14% выпускников, 20% преподавателей, 23% родителей и 21% учащихся. На значительные недостатки в этой работе указывают 86% выпускников, 70% преподавателей, 75% родителей и 78% учеников. В трех группах респондентов (преподаватели, родители и учащиеся) есть доля тех, кто не удовлетворен данным аспектом и считает, что он не соответствует минимальным требованиям (5%, 1% и 1% соответственно). Еще 5% преподавателей ответили, что их полностью не устраивает уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг. Так как этот аспект информационного обеспечения деятельности школы вызывает нарекания со стороны общественности, над ним необходимо поработать коллективу школы.

Подавляющее большинство (78,9%) респондентов отзывается о материально-техническом и информационном обеспечении школы как об удовлетворительном, со значительными недостатками. Вполне удовлетворены 18,7%, еще 1,8% утверждают, что материально-техническое и информационное обеспечение школы не соответствует минимальным требованиям и 0,6% совсем не удовлетворены данным аспектом.

Не более трети опрошенных выпускников, преподавателей, родителей и учащихся оценивают материально-техническое и информационное обеспечение школы как отличное и хорошее (20%, 10%, 30% и 10% соответственно). Большая часть респондентов отмечает в этой сфере значительные недостатки (выпускники – 80%, преподаватели – 75%, родители – 69%, учащиеся – 87%), а 5% опрошенных преподавателей считают ее несоответствующей минимальным требованиям, с ними также согласны 1% родителей и 3% учащихся. Среди преподавателей 10% указывает на неудовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением школы.

Подавляющее большинство респондентов (94,8%) полностью удовлетворено создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, остальные 5,2% удовлетворены, но отмечают серьезные недостатки.

100% выпускников оценивают эту сферу школьной жизни на «отлично» и «хорошо», отмечая в этом случае лишь незначительные недостатки, с ними солидарны большинство (свыше 85%) преподавателей, родителей и учащихся. Оставшиеся 15% преподавателей, а также 10% родителей и 1% учащихся удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, но со значительными недостатками.

Условия для организации питания обучающихся полностью устраивают подавляющее большинство опрошенных: 99,4% оценивают их как отличные. Однако 0,6% респондентов сообщают, что организация питания в школе их категорически не устраивает.

100% респондентов из трех групп (выпускники, преподаватели и родители) оценили организацию питания в школе как отличную, полностью удовлетворительную. Не устраивает организация питания в школе лишь 1% учащихся.

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

Большая часть опрошенных (78,9%) вполне удовлетворена условиями для индивидуальной работы с обучающимися, созданными в МБОУ «Белоярская СШ». Однако 18,7% опрошенных указывают на серьезные недостатки в этой сфере, 1,5% считают, что условия не соответствуют минимальным требованиям, а 0,9% оценивают их как неудовлетворительные.

Полностью удовлетворены условиями для индивидуальной работы с учащимися 68% выпускников, 55% преподавателей, 62% родителей и 76% учащихся. 14% выпускников отмечают незначительные недостатки и их поддерживают 10% преподавателей, 7% родителей и 13% учащихся. На значительные недостатки указывают 31% родителей, 18% выпускников, 10% преподавателей и столько же учащихся. Доля респондентов говорит о существенных недостатках или полной неудовлетворенности данным показателем: 25% преподавателей, 1% родителей и 1% учащихся.

83,5% всех опрошенных полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, 15,9% отмечают значительные недостатки в этом вопросе, а 0,6% говорят о том, что их не устраивает обеспеченность школы дополнительными образовательными программами.

По всем группам респондентов доля ответов, выражающих удовлетворенность по обеспеченности школы дополнительными образовательными программами (отлично и хорошо, за исключением незначительных недостатков) составляет от 74% до 95%.

Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 24% опрошенных выпускников, 15% преподавателей, 26% родителей и 4% учащихся, а 5% преподавателей и 1% учащихся считают, что обеспеченность школы дополнительными образовательными программами неудовлетворительна.

Администрации школы стоит принять во внимание, что наличие в школе достаточного спектра дополнительных образовательных услуг и программ в значительной степени влияет на степень удовлетворения потребителей. Подавляющее большинство опрошенных (95,1%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное (85%) и хорошее (10,1%), серьезные недостатки отмечают 4,6% респондентов, о несоответствии минимальным требованиям говорят 0,3%.

От 85% до 96% опрошенных во всех группах отмечают достаточно высокую степень удовлетворенности в оцениваемом вопросе. Однако 10% преподавателей говорят о значительных недостатках в этой сфере деятельности школы, с ними согласны 6% выпускников, 3% опрошенных родителей и 4% учащихся. Еще 5% преподавателей указывает на несоответствие минимальным требованиям.

Большая часть опрошенных (84,7%) оценивает наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как удовлетворительное, со значительными недостатками. На «отлично» и «хорошо» оценили 4,6% и 9,8% соответственно, а 0,9% – совсем неудовлетворительны.

О значительных недостатках в сфере оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи говорят все группы респондентов, а именно 84% выпускников, 65% преподавателей, 87% родителей и 86% учащихся. Полную удовлетворенность и частичную удовлетворенность с незначительными недостатками возможностей в этой сфере отмечают 16% выпускников, 25% преподавателей, 12% родителей и 14% учащихся. Еще 5% преподавателей и 1% учащихся совсем не удовлетворительны.

Большинство (74,6%) ставит высоко положительные и положительные оценки по параметру «наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». Однако почти четвертая часть респондентов (23,2%) отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают удовлетворительно, еще 1,2% считают ее неудовлетворительной, а 0,6% респондентов указывают на несоответствие минимальным требованиям.

Ровно половина выпускников и преподавателей, а также 30% родителей и 67% учеников высоко оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. Считают, что в целом всё хорошо, за исключением незначительных недостатков 24% выпускников, 15% преподавателей, 38% родителей и 18% учащихся. Часть респондентов (26% выпускников, 10% преподавателей, 31% родителей и 17% учащихся) отмечают, что в этом направлении работы школы есть серьезные недостатки. Несоответствие минимальным требованиям отметили 10% преподавателей и 1% учащихся, а 15% преподавателей и 1% родителей говорят о том, что условия для детей с ОВЗ и инвалидов в школе неудовлетворительные.

Практически все участники анкетирования (99,1%) оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Еще 0,3% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают, как удовлетворительную, а 0,6% опрошенных не устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

Большинство опрошенных в каждой группе оценивает доброжелательность и вежливость работников школы как отличную (от 55% до 98%), на наличие отдельных незначительных недостатков указывают 40% преподавателей, 4% родителей, 6% учащихся, но в целом считают ее уровень хорошим. Наличие значительных недостатков в этой сфере отмечают, но в целом оценивают, как удовлетворительную, 1% родителей. Часть выпускников и преподавателей (2% и 5% соответственно) указывают на неудовлетворенность этой сферой.

Подавляющее большинство респондентов (98,5%) оценивает компетентность работников организации как отличную (от 60% до 96%) или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (от 2% до 25%), Кроме того, 2% выпускников, 15% преподавателей, 1% учащихся считают, что уровень компетентности школьных работников удовлетворительный, но со значительными недостатками. Положительным фактором является то, что учащиеся, родители и выпускники дают больше всего положительных и высоких положительных оценок компетентности школьных работников. Неудовлетворенных компетентностью работников среди опрошенных нет.

87,1% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 75% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 13,1% отмечают небольшие недостатки. 10,1% говорят о серьезных недостатках, а 2,8% материально-техническое обеспечение школы решительно не устраивает.

Доля ответов, свидетельствующих о полной удовлетворенности этим аспектом, во всех группах респондентов достаточно высокая (от 50% до 84%), от 10% до 17% опрошенных говорят, что они удовлетворены, но отмечают небольшие недостатки, от 4% до 15% говорят о серьезных недостатках. Четвертая часть опрошенных преподавателей не удовлетворена материально-техническим обеспечением школы, с ними солидарны 2% родителей и 1% учащихся.

96,6% опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг, оценивая их как отличные (85,9%) или в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков (10,7%), 3,4% респондентов говорят о наличии значительных недостатков, но оценивают, как удовлетворительные.

100% выпускников дали положительные и высокие положительные оценки об удовлетворенности качеством предоставляемых школой образовательных услуг. Много высоких оценок дают учащиеся (89%) и чуть меньше родители учащихся (85%). Половина преподавателей оценили качество предоставляемых образовательных услуг на отлично, еще 25% – на «хорошо», остальные 25% преподавателей дали оценку «удовлетворительно». Кроме того, о значительных недостатках говорят родители (4%) и учащиеся (1%).

Рекомендовать школу своим родственникам и знакомым готовы 98,2% всех опрошенных, и только 1,8% респондентов готовы делать это со значительными оговорками.

Стопроцентно готовы рекомендовать школу своему ближайшему окружению все группы респондентов, но часть из них – со значительными оговорками (2% выпускников, 10% преподавателей, 2% родителей и 1% учащихся).

На сайте МБОУ «Белоярская средняя школа» доступны основные правоустанавливающие документы школы, документы о структуре организации и органах её управления, о реализуемых образовательных программах, о финансово-хозяйственной деятельности организации, о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации, локальные нормативные акты, отчеты и предписания. Оператором рекомендовано актуализировать информацию о статусе учреждения на официальном сайте организации: по документам школа является бюджетным учреждением, в то время как в заголовках и названиях ссылок указано как казенное.

На сайте присутствуют контактные телефоны руководителя и заместителей, но не указаны контактные телефоны других педагогических работников.

Оператор и член общественного совета отмечают отсутствие возможности взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов (электронные формы для обращений граждан, внесения предложений, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителем и педагогическими работниками). Так же отсутствуют сведения об обращениях в адрес образовательной организации со стороны заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов). Недоступность подобного способа взаимодействия с образовательной организацией значительно снижает уровень показателя открытости и доступности информации об организации.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивалось по результатам анализа материалов самообследования за 2015-2016 учебный год и данных, представленных на сайте образовательной организации. Анализ ответов члена общественного совета и оператора показал достаточный уровень материально-технического и информационного обеспечения МБОУ «Белоярская средняя школа», включающий в себя обеспеченность специализированными кабинетами, необходимым лабораторным и демонстрационным оборудованием, электронными учебниками и учебными пособиями (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям). Значительно расходится оценка респондентами обеспеченности образовательной организации мультимедийными проекторами, интерактивными досками и приставками, обеспеченности учащихся и преподавателей компьютерами в сравнении с аналогичными показателями по городу. Данное расхождение в мнениях может быть связано с недостаточной информативностью сайта в отношении этого параметра.

В школе созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся: оборудован спортивный и тренажерный залы, спортивная площадка. На территории школы функционирует столовая с горячим питанием, оборудован медицинский кабинет.

Респонденты отмечают наличие в образовательной организации кружков, спортивных секций, творческих коллективов, что создает условия для индивидуальной работы с обучающимися. В школе организована работа службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

В школе реализуются дополнительные образовательные программы социально-педагогической, физкультурно-спортивной, художественной, естественно-научной направленности. МБОУ «Белоярская средняя школа» не оказывает платные образовательные услуги и не использует дистанционные образовательные технологии.

Школа предоставляет учащимся возможности для развития творческих способностей и интересов, включая 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. Данные о результатах участия обучающихся в различного уровня олимпиадах доступны в материалах самообследования за 2015-2016 учебный год.

Анализ ответов члена общественного совета и оператора подтверждает возможность оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. Психолого-медико-социальная служба сопровождения представлена в школе взаимодействием специалистов: учителя-логопеда и социального педагога.

На сайте школы в явном виде не указано количество обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в текущем учебном году, нет возможности оценить наличие безбарьерной среды и наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. В связи с этим оценки оператора и члена общественного совета довольно низкие и не однозначные.

Повышение показателя комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность возможно за счет использования дистанционных образовательных технологий, введения дополнительных образовательных программ технической направленности, дополнительных авторских образовательных программ.

Сумма баллов, полученных за ответы на вопросы анкеты членом общественного совета составляет 75 (68,2% от максимально возможной оценки); оператором — 64 (58,2%), что в среднем составляет 69,5 баллов (63,2 %). Подобное расхождение в оценивании образовательной организации членом общественного совета и оператором можно объяснить недостаточной наполненностью сайта статистической информацией, либо затрудненным поиском нужных данных.

В целом, можно отметить простоту и удобство пользования сайтом, содержательную наполненность разделов и новостей о текущих событиях. Размещенные документы в хорошем качестве. Рекомендовано своевременно актуализировать официальное название образовательной организации на сайте; конкретизировать информацию о количестве и условиях обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; добавить статистическую информацию о технической обеспеченности в сравнении с аналогичными показателями по городу (региону)

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

image18Учащийся

image18Преподаватель

image18Родитель

image18Выпускник

2. Наименование образовательной организации

Выберите ответ

3. Способ Вашего анкетирования

image18Очное анкетирование в образовательной организации;

image18Заочное анкетирование вне образовательной организации;

image18Размещение 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.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);

image18в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);

image18отлично, 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.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);

image18в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);

image18отлично, 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.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);

image18в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);

image18отлично, 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).*

image18неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);

image18в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);

image18отлично, 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.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);

image18в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);

image18отлично, 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:*

image18неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);

image18в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));

image18отлично, полностью удовлетворен(а)image18 (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:*

image18неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));

image18отлично, 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.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);

image18в 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);

image18отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

12. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программа);

image18в 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);

image18отлично, 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.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));

image18в 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);

image18отлично, 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.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);

image18плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));

image18в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));

image18отлично, 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.*

image18неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);

image18плохо, 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);

image18удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);

image18в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);

image18отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

16. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.1 Доброжелательность и вежливость работников.*

image18неудовлетворительно, не устраивает;

image18удовлетворительно;

image18в целом хорошо, но есть недостатки;

image18полностью устраивает.

17. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.2 Компетентность работников.*

image18неудовлетворительно, не устраивает;

image18удовлетворительно;

image18в целом хорошо, но есть недостатки;

image18полностью устраивает.

18. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.*

image18неудовлетворительно, не устраивает;

image18удовлетворительно;

image18в целом хорошо, но есть недостатки

image18полностью устраивает

19. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.*

image18неудовлетворительно, не устраивает;

image18удовлетворительно;

image18в целом хорошо, но есть недостатки

image18полностью устраивает

20. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.*

image18неудовлетворительно, не устраивает;

image18удовлетворительно;

image18в целом хорошо, но есть недостатки

image18полностью устраивает

1. Форма анкеты для работника оператора не приводится так как ее содержание аналогично содержанию анкеты для члена ОС, которая была опубликована в Интернете. [↑](#footnote-ref-1)
2. Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС. [↑](#footnote-ref-2)
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. [↑](#footnote-ref-3)
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. [↑](#footnote-ref-4)