

**Отчет (аналитическая записка)**  
**по данным анкетирования в рамках независимой оценки**  
**качества образовательной деятельности**  
**МБОУ «СОШ № 4»**  
**г. Назарово Красноярского края**

г. Назарово - 2017 г.

## Содержание

1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации.....	3
2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации.....	3
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации.....	5
4. Информация о выборке .....	7
5. Методика расчета показателей НОКО.....	7
6. Результаты НОКО .....	11
7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора .....	43
8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации.....	47
9. Общие предложения по итогам НОКО.....	48
Приложение 1. ....	56

## **1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации**

Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации регламентировано следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», Приказом Минобрнауки России от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию», Приказом Минобрнауки России от 05 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденной Приказом Минобрнауки России от 01 апреля 2015 года (далее по тексту – приказ № 1547), «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными Минобрнауки России 15 сентября 2016 года № АП-87/02 вн.

## **2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации**

Организацией-оператором (далее по тексту – оператором) разработана

методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее по тексту – НОКО) образовательной организации в соответствии с определенными критериями, показателями и особенностями осуществляемой образовательной деятельности организации (далее по тексту – организации), определенных Общественным советом при управлении образования (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<sup>1</sup> 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;

---

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

- на *втором этапе* проводится анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

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

### **3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации**

*Группа 1. Показатели открытости и доступности информации об организации:*

1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](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:*

5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
6. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
8. Наличие дополнительных образовательных программ.
9. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.
10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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

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

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

14. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

15. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

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

#### **4. Информация о выборке**

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

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

– не менее 10% преподавателей;

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

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

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

	Выпускник	Преподаватель	Родитель	Учащийся	Всего
Число	16	11	47	70	<b>144</b>
% от выборки	11%	8%	33%	49%	<b>100%</b>

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

#### **5. Методика расчета показателей НОКО**

В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались в баллах по шкале от 0 до 10; 5 показателей из 3-й и 4-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей был произведен расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Расчет 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<sup>2</sup>, вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого путем размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет на сайте образовательной организации.

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

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

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

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

где

---

<sup>2</sup> Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС.



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

$N_j$  – количество анкет;

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

$$X_m^{cp-11} = (X_m^{no-11} + X_m^{oo-11}) / 2, (2)$$

где

$X_m^{no-11}$  – среднее значение  $m$ -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

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

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

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

где

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

$N_j$  – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по

формуле:

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

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

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

где

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

## 6. Результаты НОКО

### Раздел 1. Открытость и доступность

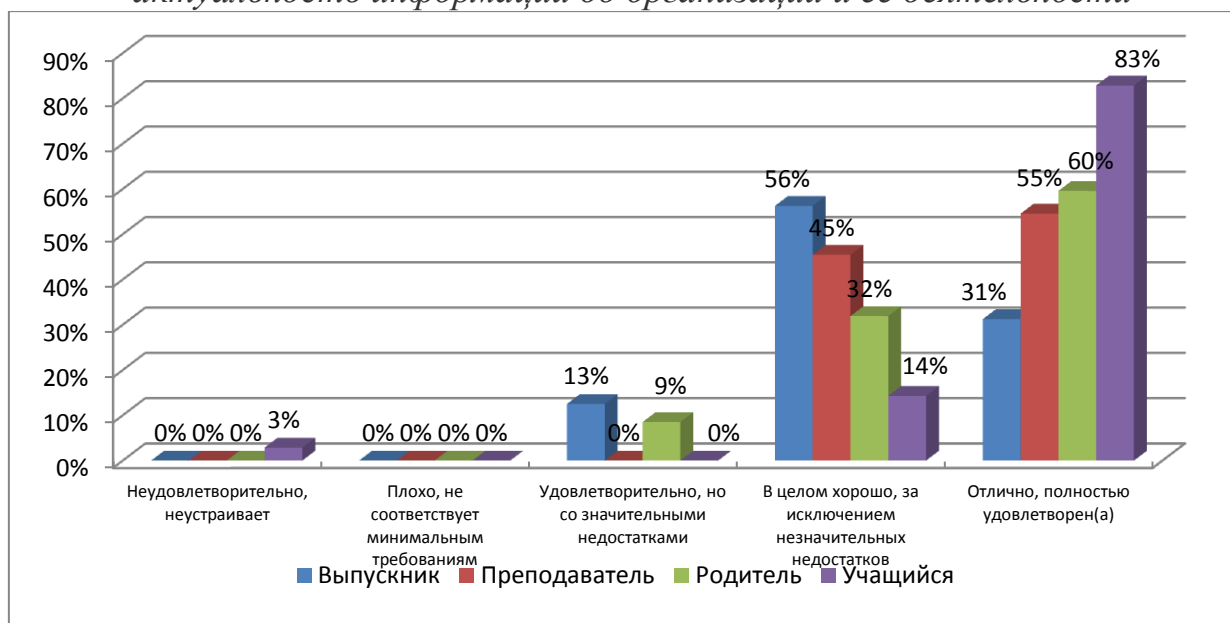
#### 1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	2	9	5	16
Преподаватель	0	0	0	5	6	11
Родитель	0	0	4	15	28	47
Учащийся	2	0	0	10	58	70
Всего:	2	0	6	39	97	144
	1%	0%	4%	27%	67%	100%

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 полностью устраивает 67% опрошенных. 27% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. 4% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Часть опрошенных участников образовательного процесса (1%) даёт неудовлетворительную оценку.

Диаграмма дает возможность понять, как распределились мнения респондентов о полноте и актуальности информации, размещенной на официальном сайте.

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



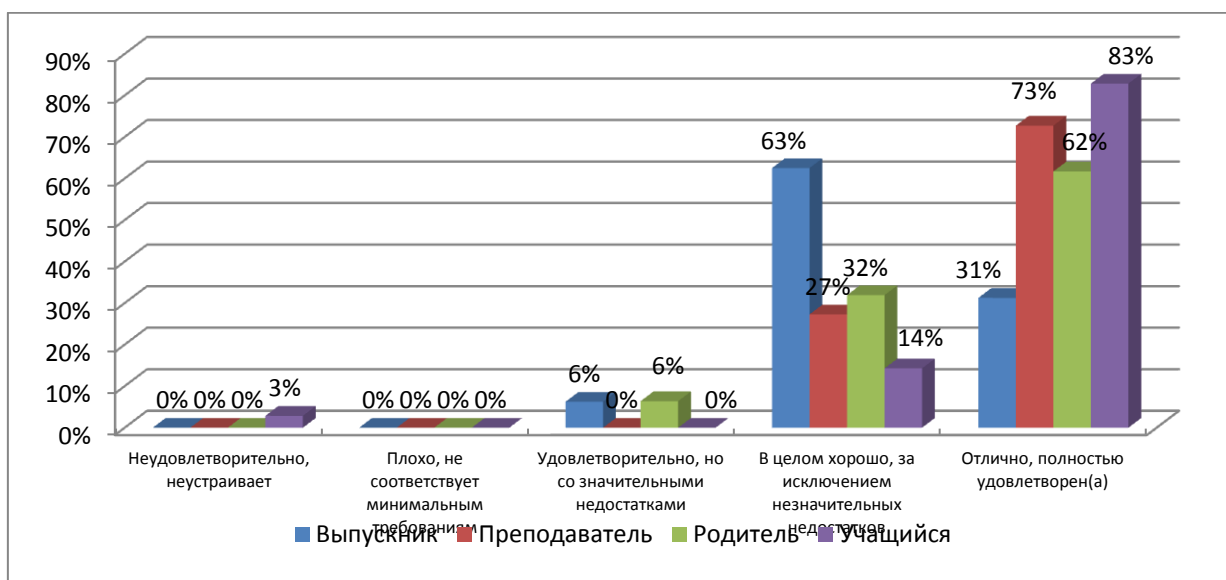
83% опрошенных учащихся, 60% родителей, более половины преподавателей и 31% выпускников дали по данному показателю самую высокую оценку. В целом полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности в свободном доступе считают хорошей, за исключением незначительных недостатков, 56% выпускников, 45% преподавателей, 31% родителей и 14% учащихся.

Значительные недостатки в вопросе полноты и актуальности информации об организации и ее деятельности в свободном доступе отметили 13% выпускников и 9% родителей. Кроме того, есть доля учащихся (3%), которые крайне не удовлетворены данным параметром.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	1	10	5	16
Преподаватель	0	0	0	3	8	11
Родитель	0	0	3	15	29	47
Учащийся	2	0	0	10	58	70
Всего:	2	0	4	38	100	144
	1%	0%	3%	26%	69%	100%

Сведения о педагогических работниках организации, размещенные на официальном сайте организации в сети Интернет полностью устраивают 69% респондентов. 26% опрошенных отмечают незначительные недостатки. Значительные недостатки отметили 3% респондентов. Еще 1% считает представленную на сайте информацию о работниках организации неудовлетворительной.



Мнения респондентов можно увидеть на диаграмме выше.

В целом хорошую оценку наличию сведений о педагогических работниках организации, за исключением незначительных недостатков, дали 63% выпускников, 27% преподавателей, 32% родителей и 14% учащихся. Отличную оценку выставили 31% выпускников, 73% преподавателей, 62% родителей и 83% учащихся. Оценку «удовлетворительно, но со значительными недостатками» выставили организации по данному показателю 6% выпускников и столько же родителей. Среди тех, кто выставил отрицательную оценку 3% учащихся.

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

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	1	9	6	16
Преподаватель	0	0	2	4	5	11
Родитель	0	0	5	11	31	47
Учащийся	2	0	6	11	51	70
Всего:	2	0	14	35	93	144
	1%	0%	10%	24%	65%	100%

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 большинство респондентов (65%) оценивает очень высоко. 24% всех опрошенных считают работу школы по этому параметру хорошей, отмечая вместе с тем, некоторые незначительные недостатки. Еще 10% опрошенных указывают на наличие серьезных недостатков в организации обратной связи с потребителями услуг, а 1 % респондентов говорит о полной неудовлетворенности возможностями для взаимодействия с сотрудниками организации.

*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*

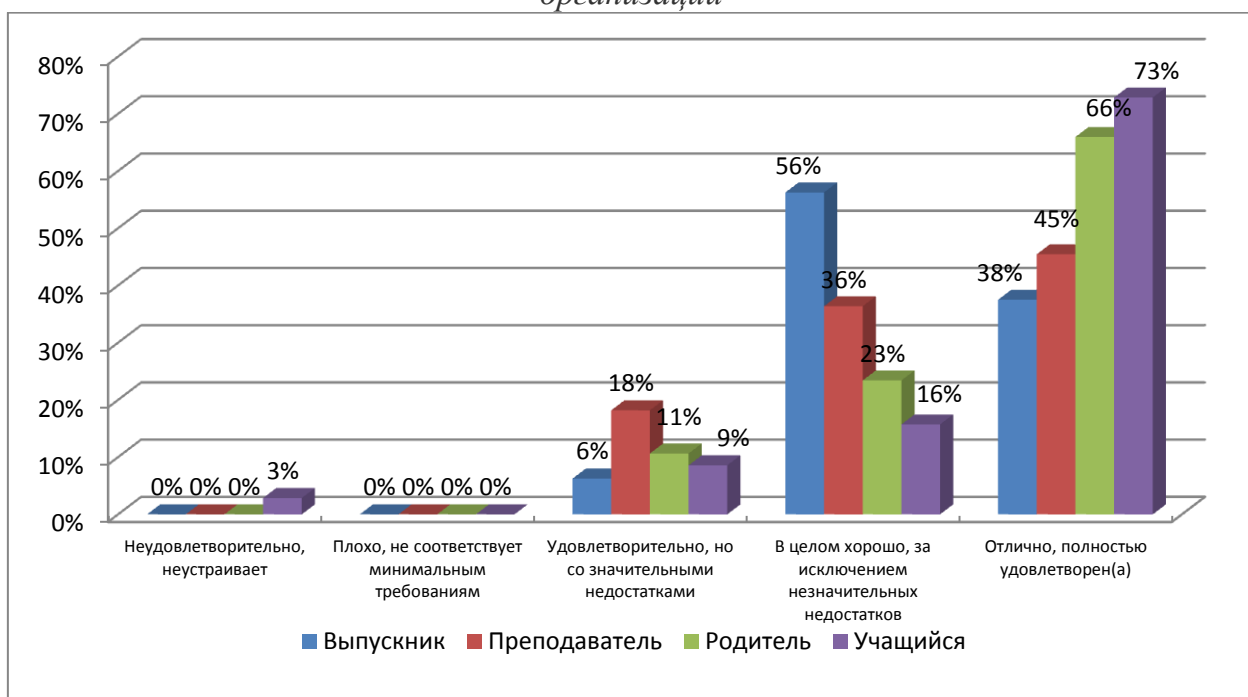


Диаграмма показывает кто из участников образовательных отношений считает ситуацию с доступностью взаимодействия получателей образовательных услуг с организацией хорошей, за исключением незначительных недостатков: 56% из числа опрошенных выпускников, 36% преподавателей, 23% родителей и 16% учащихся. Отличной считают доступность взаимодействия с организацией 38% выпускников, 45% преподавателей, 66% родителей, 73% учащихся. Однако 6% выпускников, 18% преподавателей, 11% родителей и 9% учащихся отмечают значительные недостатки. О полной неудовлетворенности ситуацией говорит 3% учащихся.

К мнению преподавателей, 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	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	2	2	5	0	7	16
Преподаватель	0	0	8	0	3	11
Родитель	0	3	17	0	27	47
Учащийся	2	0	0	0	68	70
Всего:	4	5	30	0	105	144
	3%	3%	21%	0%	73%	100%

Доступностью 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) полностью удовлетворено 73% опрошенных. На значительные недостатки указывает 21% респондентов, на несоответствие минимальным требованиям – 3%, и столько же полностью не удовлетворены.

*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)*

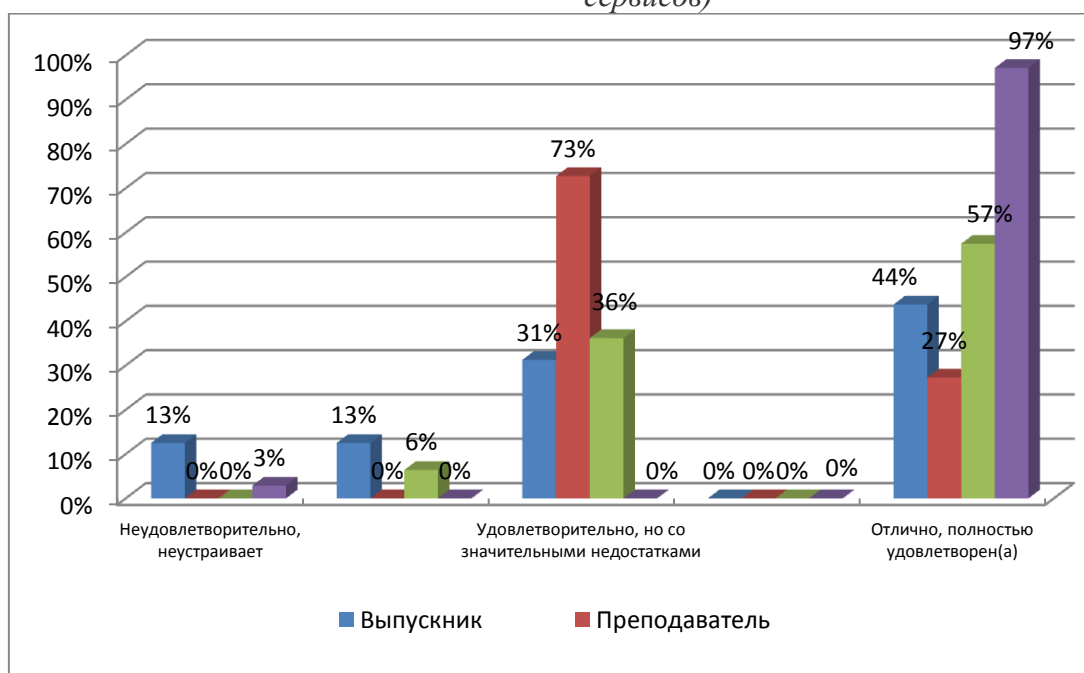




Диаграмма показывает, что вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы школы 44% выпускников, 27% преподавателей, 57% родителей и 97% учащихся. 31% выпускников, 73% преподавателей, 36% родителей отметили наличие значительных недостатков. Отрицательную оценку школе по данному параметру поставили 13% выпускников и 3% учащихся. 13% выпускников и 6% родителей отметили, что данная характеристика не соответствует минимальным требованиям.

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

Открытость и доступность информации об организации оценивалась по четырем показателям. Результаты оценок респондентами представлены в числовой форме в таблице и в графическом виде на диаграмме.

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	1%	0%	4%	27%	67%
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	1%	0%	3%	26%	69%
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (телефон, Е-почта, Е-сервисы)	1%	0%	10%	24%	65%
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	3%	3%	21%	0%	73%

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



По всем четырем показателям первого раздела большинство респондентов полностью удовлетворены или отмечают только незначительные недостатки, что позволяет оценить ситуацию с информационной открытостью и доступностью сведений об организации в целом как хорошую.

Но во всех разделах есть доля респондентов, которые указывают на значительные недостатки (от 3% до 21%) самый большой процент таких оценок касается доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

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 школой.

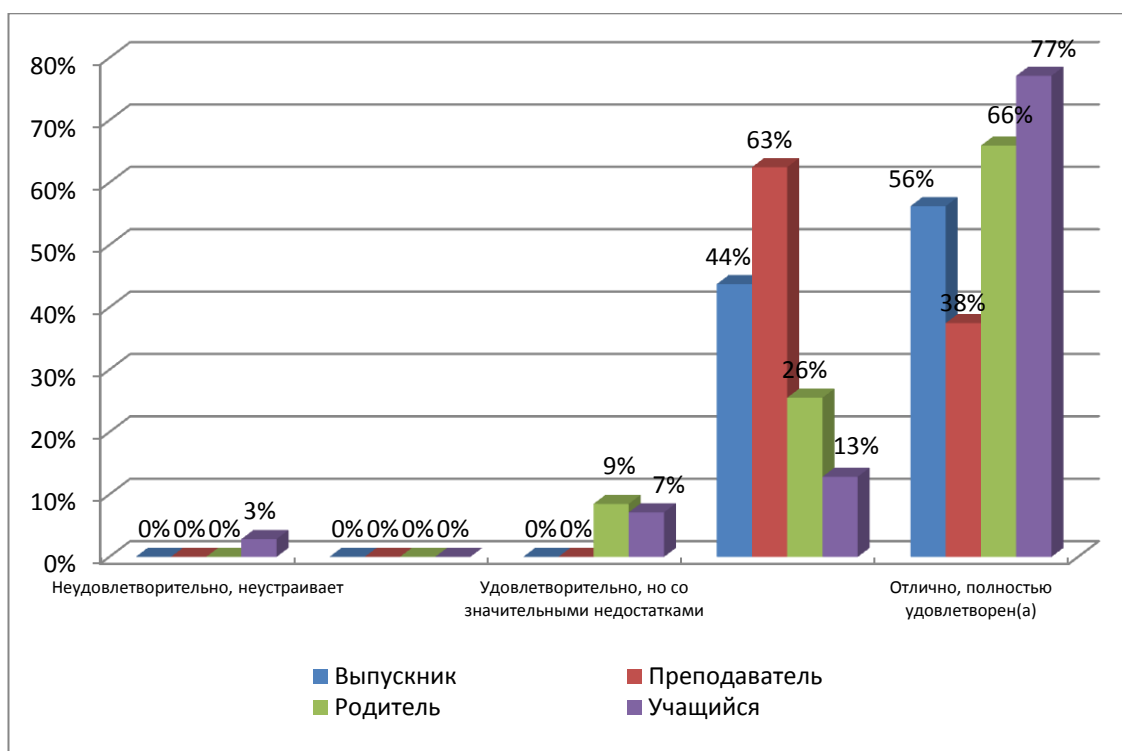
## Раздел 2. Комфортность условий.

### 2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	0	7	9	16
Преподаватель	0	0	0	5	3	8
Родитель	0	0	4	12	31	47
Учащийся	2	0	5	9	54	70
Всего:	2	0	9	33	97	141
	1%	0%	6%	23%	69%	100%

О материально-техническом и информационном обеспечении школы большинство респондентов отзываются как о вполне удовлетворительном (69% – отлично, 23% – хорошо). Однако есть группа участников образовательных отношений, которая отмечает значительные недостатки в этом вопросе, а 1% опрошенных считает уровень материально-технического и информационного обеспечения школы крайне неудовлетворительным. Этот процент, как видно из диаграммы ниже, составляют учащиеся школы. Тем временем 77% из них данным аспектом работы школы вполне удовлетворены. С ними согласны 56% выпускников, 38% преподавателей и 66% родителей. Ещё 7% учащихся и 9% родителей отмечают наличие серьезных недостатков, остальные в целом удовлетворены.

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



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

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	1	6	9	16
Преподаватель	0	0	2	4	5	11
Родитель	0	0	4	12	31	47
Учащийся	0	2	4	10	54	70
Всего	0	2	11	32	99	144
	0%	1%	8%	22%	69%	100%

Условиями необходимыми для охраны и укрепления здоровья, большинство респондентов (69%) удовлетворены полностью, еще 22% отмечают лишь незначительные недостатки. Однако 8% отмечают наличие уже серьезных недостатков в работе школы по данному вопросу, а 1%

говорят о том, что условия для охраны и укрепления здоровья школьников не отвечают минимальным требованиям.

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

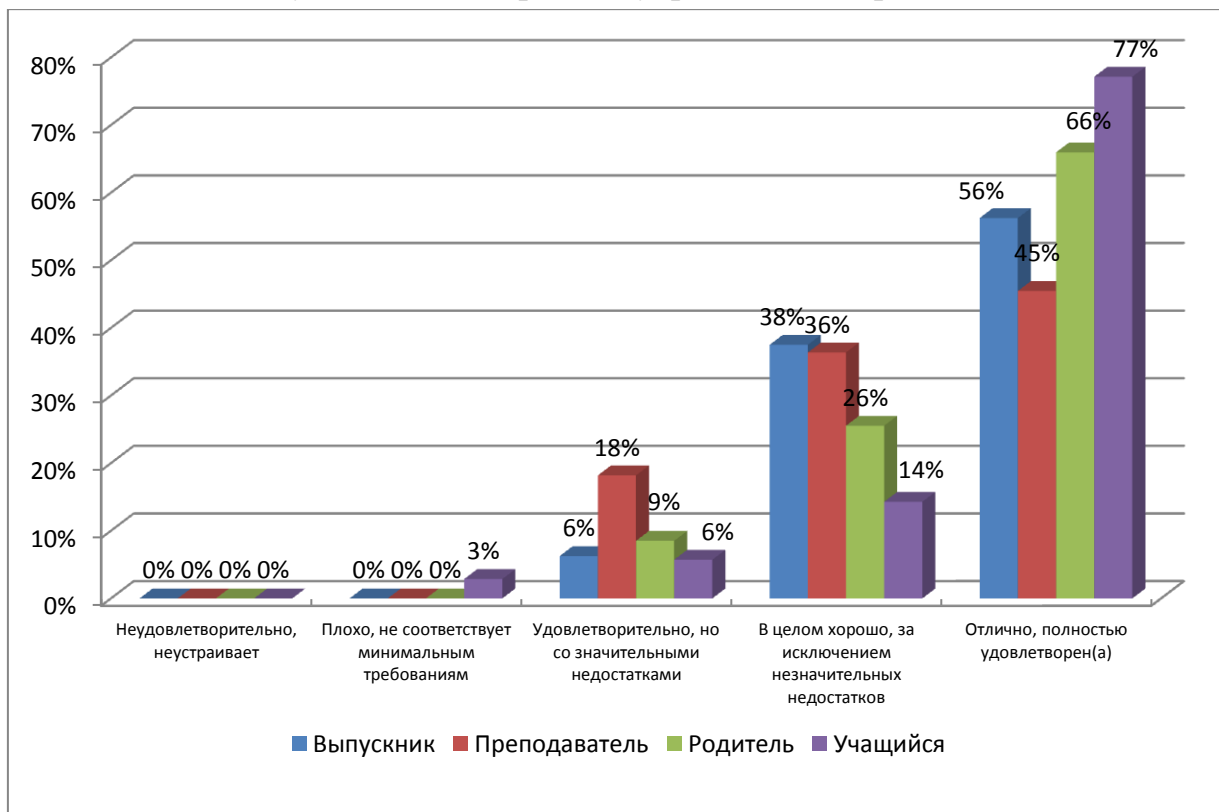
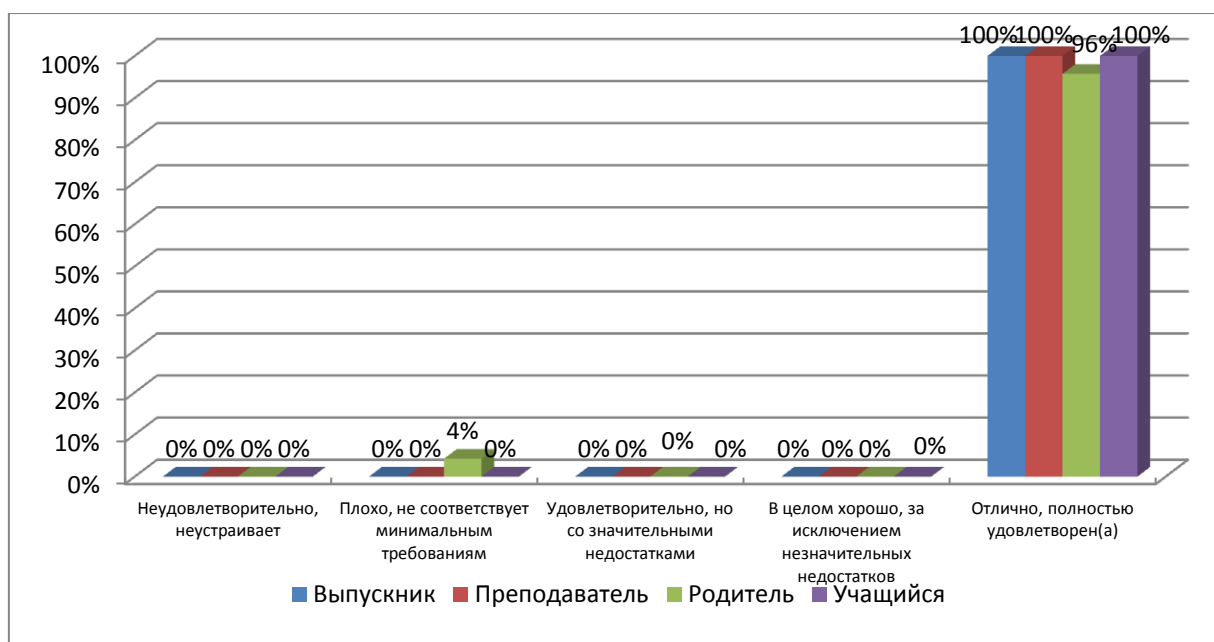


Диаграмма показывает, что мнения главных потребителей услуг – учащихся по данному вопросу разделились: 77% опрошенных дают самую высокую оценку создаваемым для охраны здоровья условиям, 3% считают, что они не соответствуют даже минимальным требованиям.

Большая часть участвовавших в опросе выпускников, родителей и около половины преподавателей (45%) оценивают эту сферу школьной жизни на «отлично». Остальные в целом удовлетворены, однако отмечают как незначительные, так и значительные недостатки.

## 2.2.2 Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся

Респонденты	Неудовлетворительно, неустраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	0	16	16
Преподаватель	0	0	0	0	11	11
Родитель	0	2	0	0	45	47
Учащийся	0	0	0	0	70	70
<b>Всего</b>	0	2	0	0	142	144
	0%	1%	0%	0%	99%	100%



Условиями для организации питания обучающихся довольны все, кроме 4% опрошенных родителей.

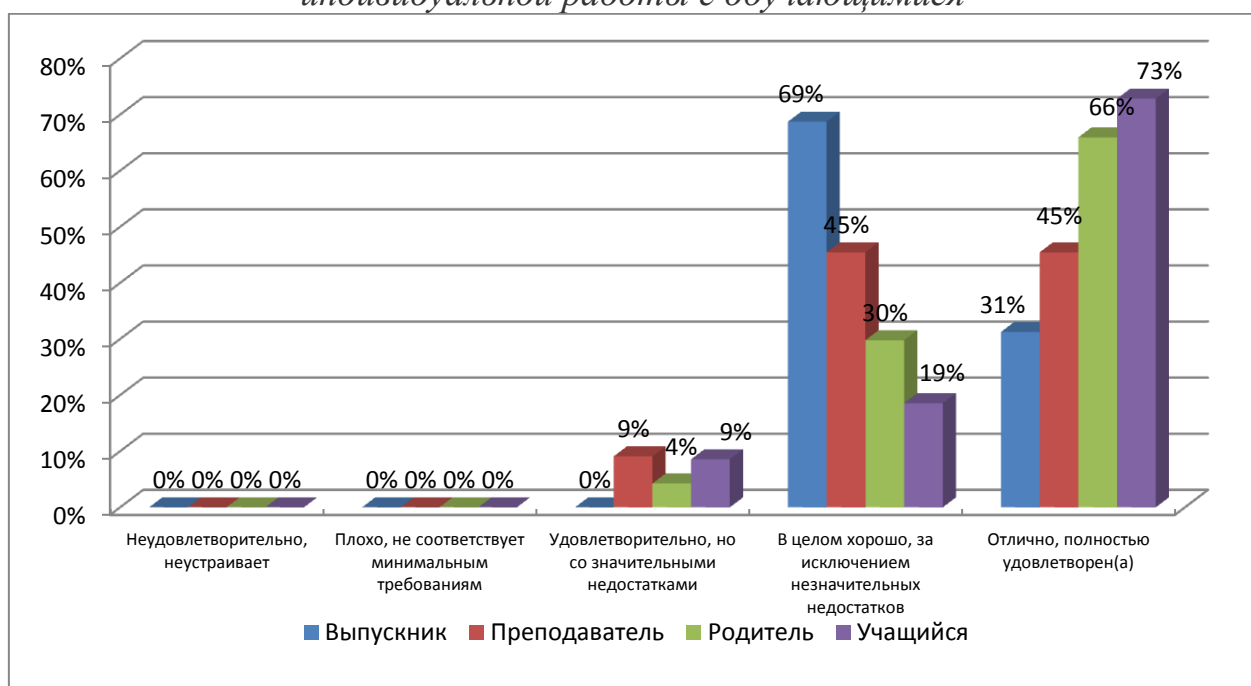
Несмотря на это, организация питания в школе должна быть объектом пристального внимания администрации учебного заведения как ресурс сохранения и укрепления здоровья обучающихся.

### 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	0	11	5	16
Преподаватель	0	0	1	5	5	11
Родитель	0	0	2	14	31	47
Учащийся	0	0	6	13	51	70
Всего:	0	0	9	43	92	144
	0%	0%	6%	30%	64%	100%

Большая часть опрошенных вполне удовлетворена условиями для индивидуальной работы с обучающимися, созданными в МБОУ СОШ № 4. 64% респондентов оценивают их как «отличные», 30% - как хорошие. Однако 6% опрошенных указывают на серьезные недостатки в этой сфере.

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



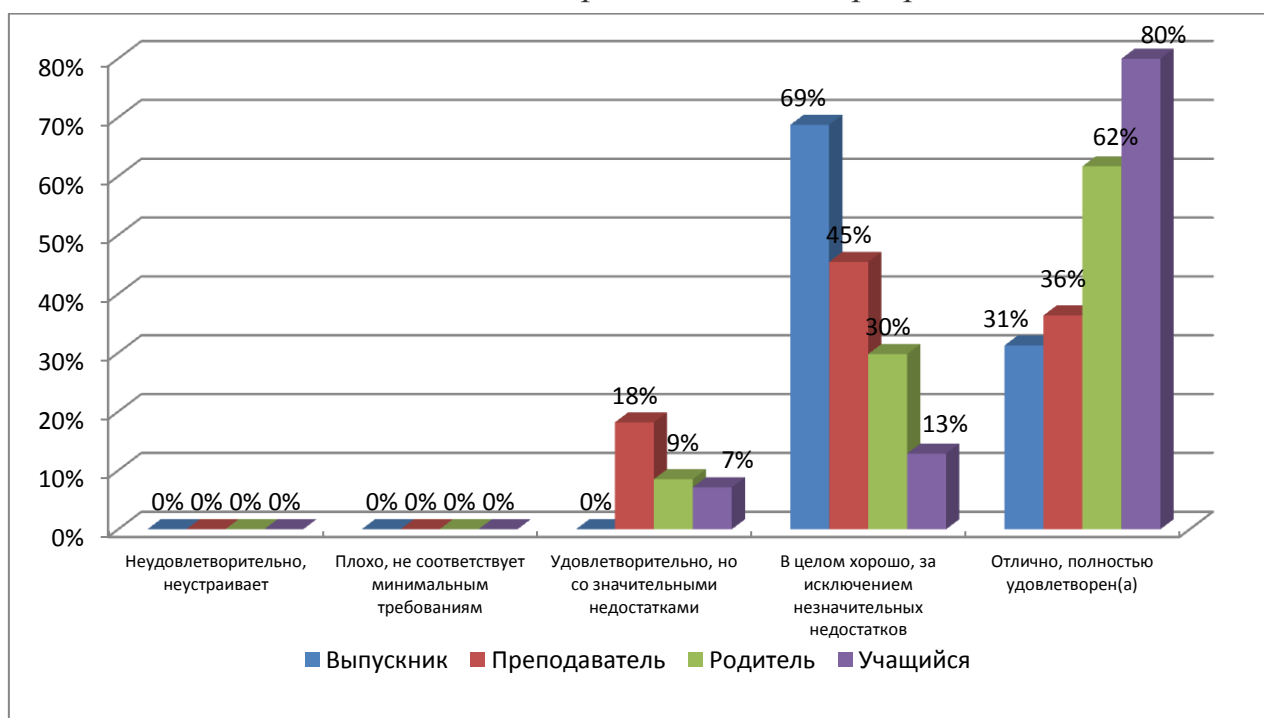
Из диаграммы видно, что полностью или вполне удовлетворены условиями для индивидуальной работы с учащимися 100% выпускников, 90% преподавателей, 96% родителей и 91% учащихся. Остальные респонденты говорят о существенных недостатках: 9% преподавателей, 4% родителей и 9% учащихся.

## 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	0	11	5	16
Преподаватель	0	0	2	5	4	11
Родитель	0	0	4	14	29	47
Учащийся	0	0	5	9	56	70
Всего:	0	0	11	39	94	144
	0%	0%	8%	27%	65%	100%

65% всех опрошенных вполне удовлетворены наличием в школе дополнительных образовательных программ, 27% отмечают незначительные недостатки в этом вопросе, 8% указывают на наличие серьезных недостатков.

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



По всем группам респондентов доля ответов, выражающих удовлетворенность обеспеченностью школы дополнительными образовательными программами (отлично и хорошо, за исключением незначительных недостатков) составляет от 80% до 100%. Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 18% опрошенных преподавателей, 7% учащихся и 9% родителей.



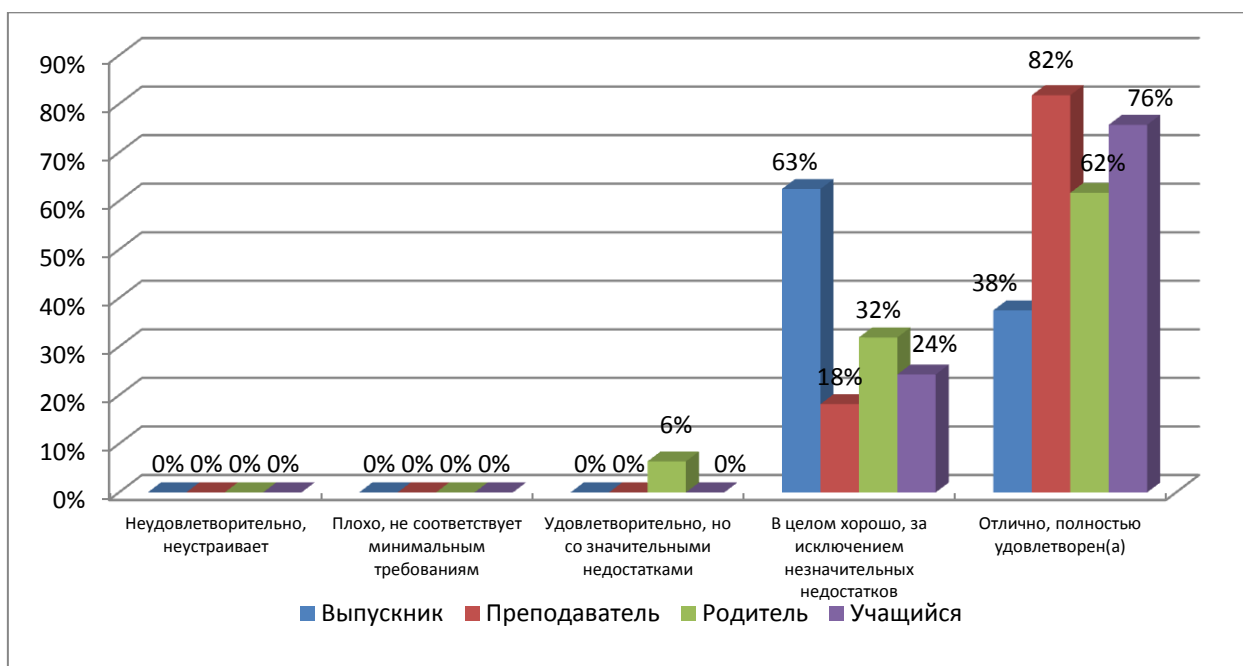
Администрации школы стоит принять во внимание, что наличие в школе достаточного спектра дополнительных образовательных услуг и программ в значительной степени влияет на степень удовлетворения потребителей качеством образования.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	0	10	6	16
Преподаватель	0	0	0	2	9	11
Родитель	0	0	3	15	29	47
Учащийся	0	0	0	17	53	70
Всего:	0	0	3	44	97	144
	0%	0%	2%	31%	67%	100%

Большинство опрошенных (67%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное, в целом удовлетворены, за исключением незначительных недостатков 31%. На серьезные недостатки указывает только родители их доля от общего числа опрошенных составляет 2%.

*Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах*



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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	2	7	7	16
Преподаватель	0	0	0	8	3	11
Родитель	0	0	4	10	33	47
Учащийся	2	0	0	17	51	70
Всего:	2	0	6	42	94	144
	1%	0%	4%	29%	65%	100%

Большая часть опрошенных (65% и 29%) оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как отличное и хорошее, еще 4%, несмотря на удовлетворительную оценку, отмечают значительные недостатки в этой области деятельности школы. 1% респондентов ситуацию, сложившуюся в школе по данному параметру, оценивают как неудовлетворительную.

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

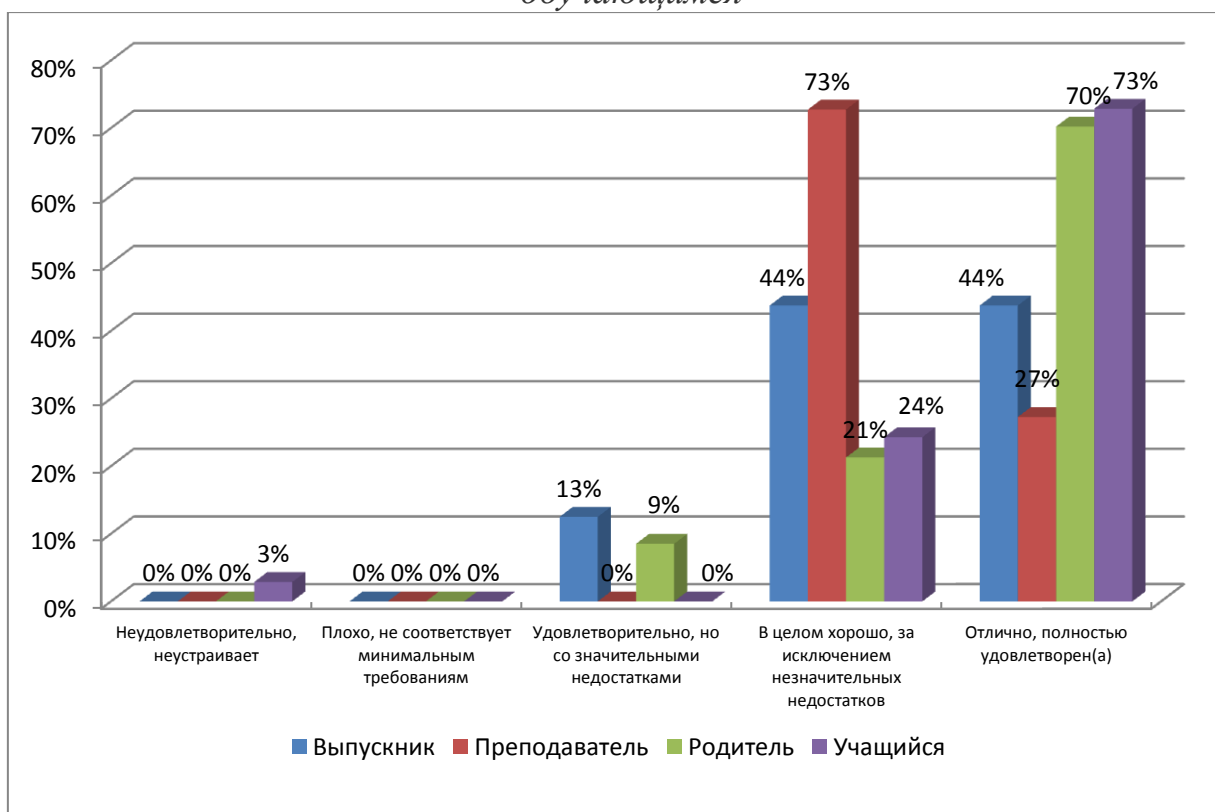


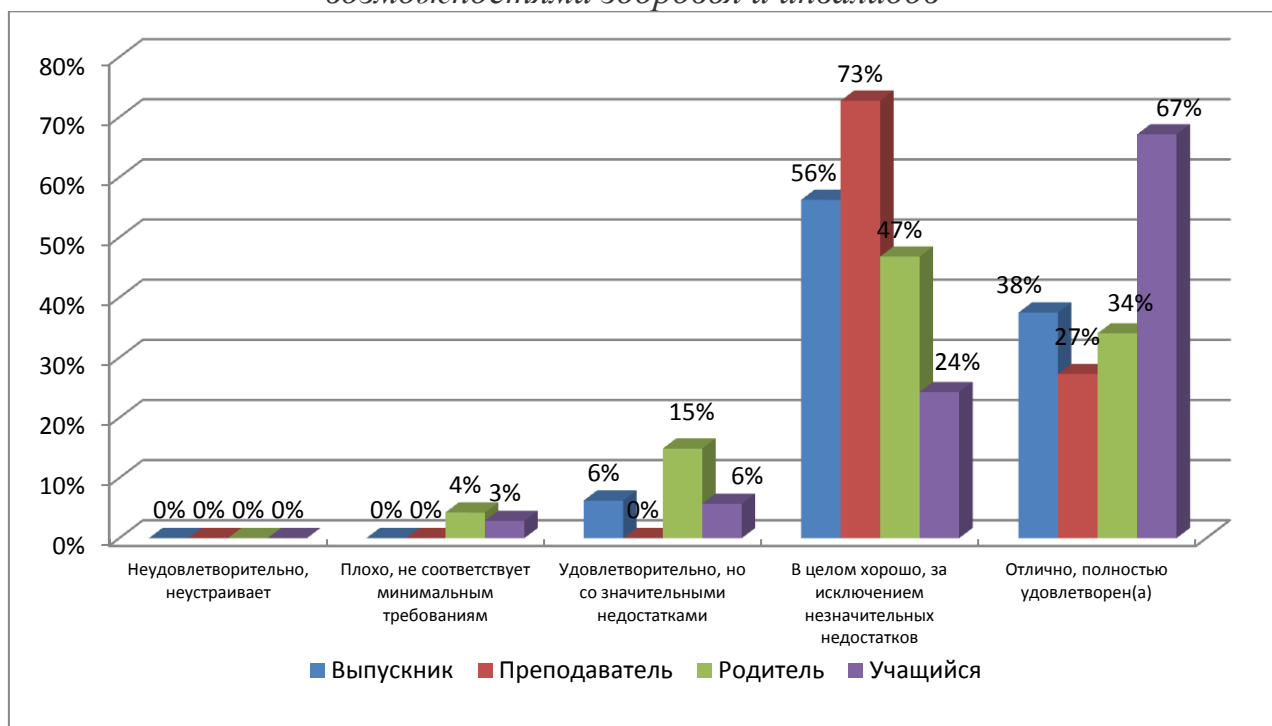
Диаграмма показывает, кто из участников образовательных отношений считает ситуацию наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам отличной: 44% выпускников, 27% преподавателей, 70% родителей и 73% учащихся. Незначительные недостатки отмечают 44% выпускников, с ними солидарны 73% преподавателей, 21% родителей и 24% учащихся. Часть опрошенных оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как удовлетворительное (13% выпускников, 9% родителей), 3% учащихся, участвовавших в опросе психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь, оказываемая им школой категорически не устраивает.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	1	9	6	16
Преподаватель	0	0	0	8	3	11
Родитель	0	2	7	22	16	47
Учащийся	0	2	4	17	47	70
Всего:	0	4	12	56	72	144
	0%	3%	8%	39%	50%	100%

Условия, созданные в школе для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов половина опрошенных оценивает очень высоко, еще 39% респондентов отмечают лишь незначительные недостатки в этом вопросе. Но довольно большая часть участников опроса (8%) отмечает серьезные недостатки в условиях созданных в школе для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, а еще 3% опрошенных считают, что данные условия не соответствуют минимальным требованиям.

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



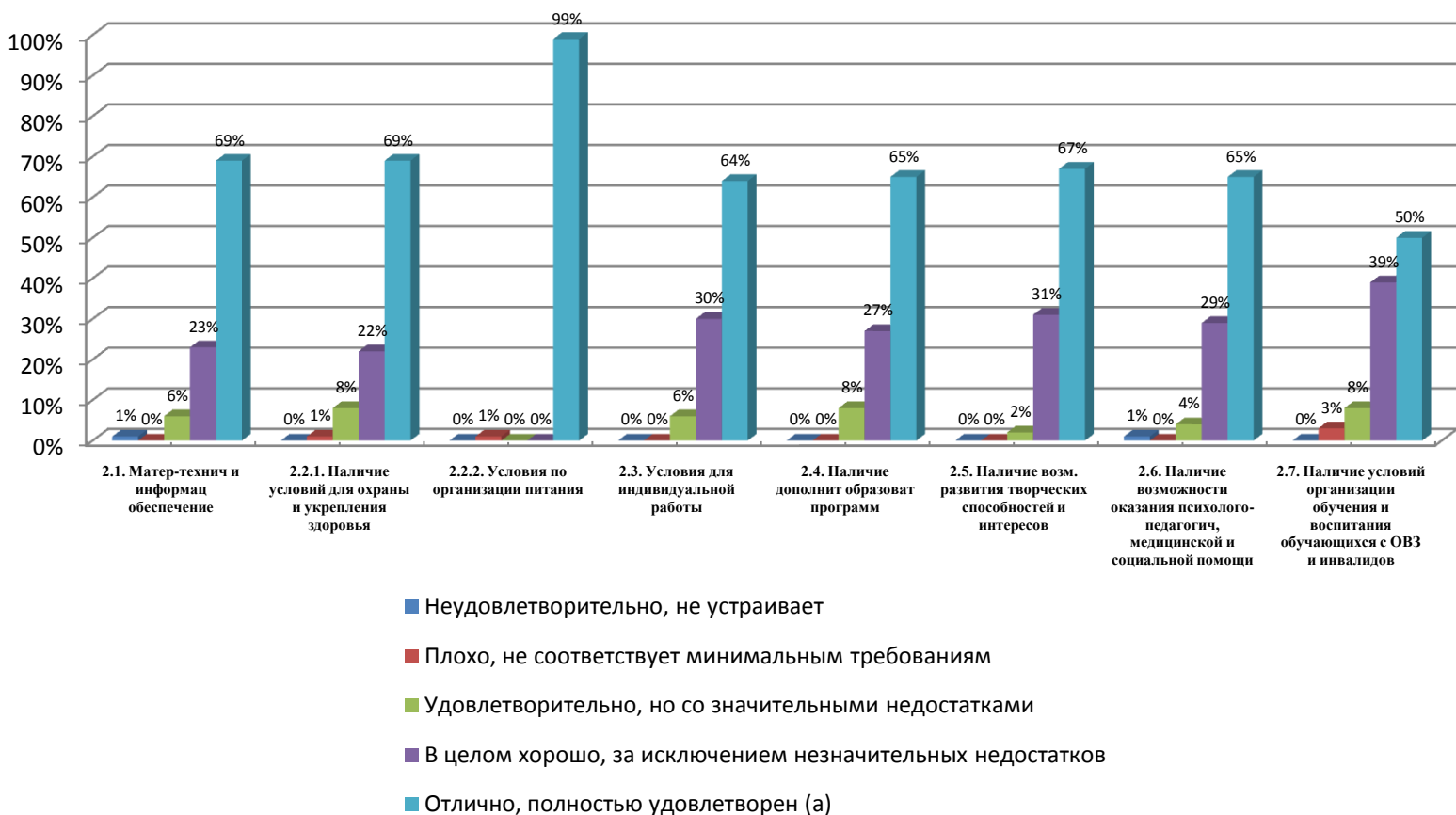
38% выпускников, а также 27% преподавателей, 34% родителей и 67% учащихся высоко оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. Считают, что в целом всё хорошо, за исключением незначительных недостатков 56% выпускников, 73% преподавателей, 47% родителей и 24% учащихся. Считают, что условия для обучения детей с ОВЗ и инвалидов в школе имеют серьезные недостатки 6% выпускников, 15% родителей и 6% учащихся. Ещё 4% родителей и 3% учащихся оценивают созданные в школе условия как не отвечающие минимальным требованиям.

### *Обобщение ответов по всем вопросам раздела*

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	1%	0%	6%	23%	69%
2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья	0%	1%	8%	22%	69%
2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся	0%	1%	0%	0%	99%
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	0%	0%	6%	30%	64%
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	0%	0%	8%	27%	65%
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях	0%	0%	2%	31%	67%
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	1%	0%	4%	29%	65%

обучающимся					
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	0%	3%	8%	39%	50%

По разделу оценок, связанных с комфортностью условий в организации, можно отметить, что по всем показателям большинство респондентов отметили ее как отличную или хорошую, за исключением незначительных недостатков. Наиболее высоко респонденты оценили условия по организации питания. При этом, часть респондентов отмечает наличие значительных недостатков по всем остальным показателям. Наибольшие нарекания (от 6% до 8%) вызвала организация условий для индивидуальной работы учащихся, материально-техническое и информационное обеспечение организации, наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. оцените условия для охраны и укрепления здоровья, наличие дополнительных образовательных программ,



наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Руководству и коллективу организации необходимо обратить более пристальное внимание на показатели, в которых большинство получателей образовательных услуг указали на значительные недостатки.

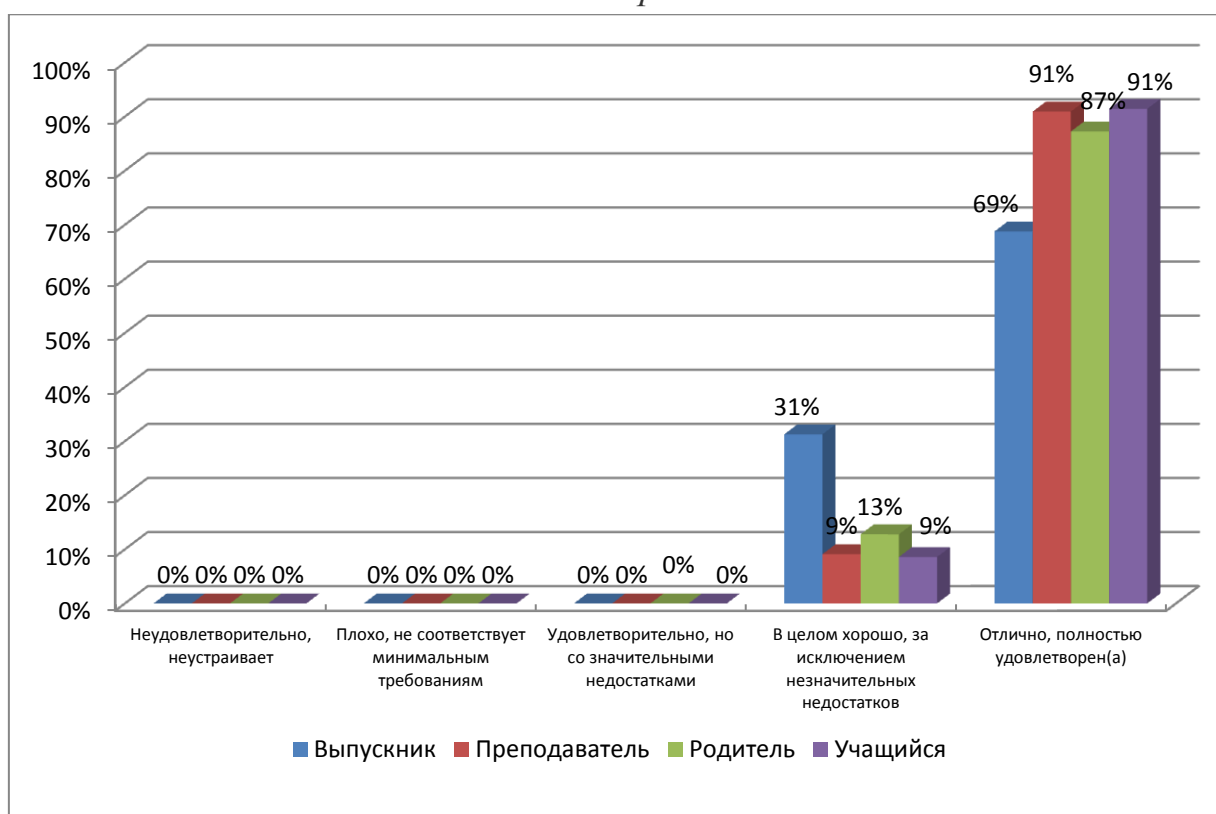
### **Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

#### **3.1. Доброжелательность и вежливость работников организации**

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	<b>Всего</b>
Выпускник	0	0	0	5	11	16
Преподаватель	0	0	0	1	10	11
Родитель	0	0	0	6	41	47
Учащийся	0	0	0	6	64	70
<b>Всего</b>	0	0	0	18	126	144
	0%	0%	0%	13%	88%	100%

Все участники анкетирования оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Лишь 13% из них отмечают незначительные недостатки.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников



Большинство опрошенных в трех группах респондентов (выпускники, преподаватели, родители) оценивают доброжелательность и вежливость работников школы как отличную. На наличие отдельных незначительных недостатков указывают 31% выпускников, 9% преподавателей, 13% родителей, 9% учащихся, но в целом считают ее уровень хорошим.

### 3.2. Компетентность работников

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	6	10	16
Преподаватель	0	0	0	1	10	11
Родитель	0	0	0	7	40	47
Учащийся	0	0	0	7	63	70
<b>Всего</b>	0	0	0	21	123	144
	0%	0%	0%	15%	85%	100%

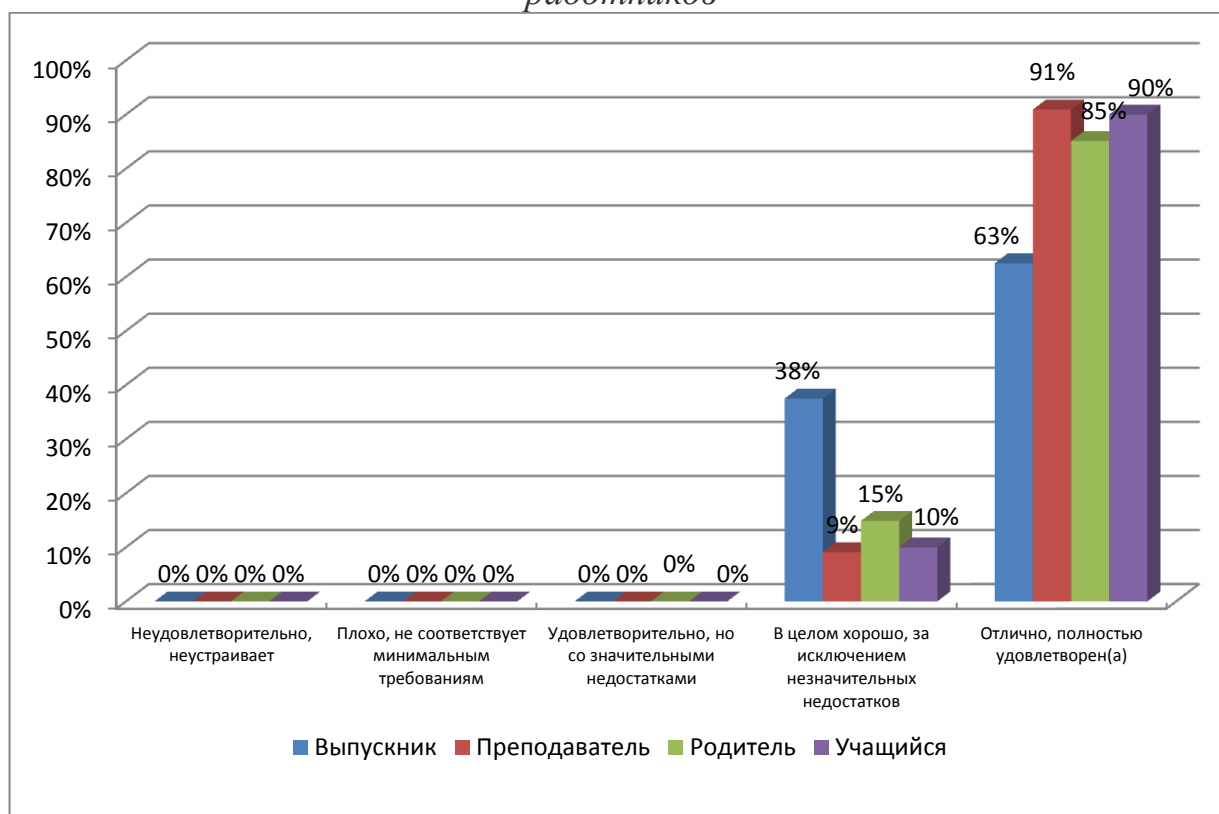


Большинство респондентов (85%) оценивают компетентность работников организации как отличную или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (15%).

Из диаграммы видно, что 91% преподавателей учреждения удовлетворены своей компетентностью и компетентностью коллег. 63% выпускников, 85% родителей и 90% учащихся также дают высокую оценку их компетентности.

9% преподавателей организации оценивают уровень своей компетентности как «хороший, за исключением незначительных недостатков. К ним присоединяется 38% выпускников, 15% родителей и 10% учащихся.

*Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников*



### *Обобщение ответов по всем вопросам раздела*

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
3.1. Доброжелательность и вежливость работников	0%	0%	0%	13%	88%
3.2. Компетентность работников	0%	0%	0%	15%	85%



По мнению более чем половины опрошенных доброжелательность и вежливость работников и их компетентность находятся на самом высоком уровне. Доля респондентов, отметивших незначительные недостатки в компетентности работников и в ситуации с доброжелательностью и вежливостью работников составляет 13% и 15% соответственно.

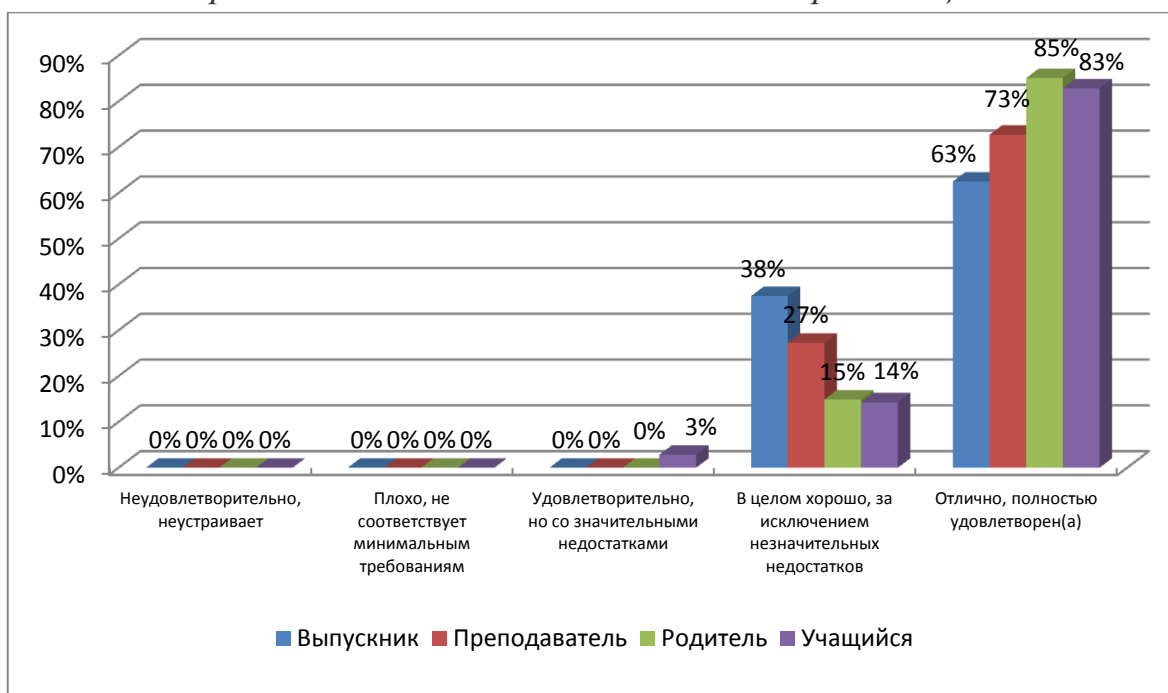
## Раздел 4. Удовлетворенность различными аспектами деятельности образовательной организации.

### 4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	6	10	16
Преподаватель	0	0	0	3	8	11
Родитель	0	0	0	7	40	47
Учащийся	0	0	2	10	58	70
<b>Всего</b>	0	0	2	26	116	144
	0%	0%	1%	18%	81%	100%

100% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 81% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 18% отмечают небольшие недостатки, еще 1% в целом удовлетворен, но отмечает наличие значительных недостатков.

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



63% выпускников, 73% преподавателей, 85% родителей и 83% учащихся говорят о полной удовлетворенности этим аспектом. Еще 38% выпускников, 27% преподавателей, 15% родителей, 14% учащихся отмечают небольшие недостатки. Однако 3% учащихся указывают на наличие значительных недостатков.

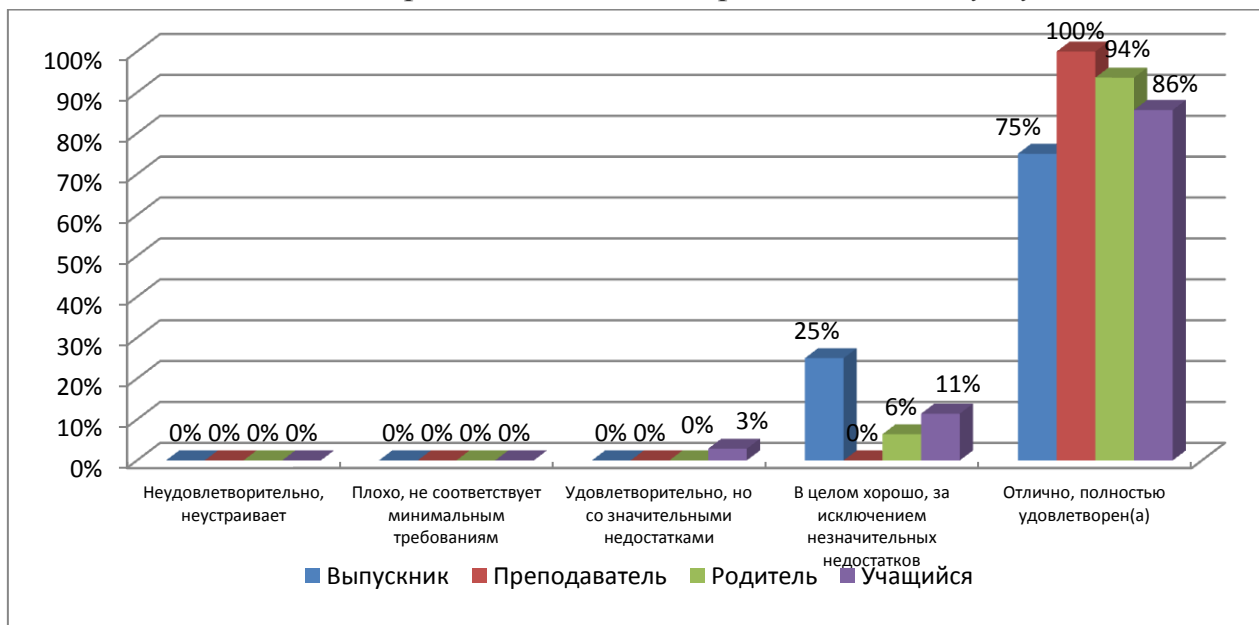
#### **4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг**

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	4	12	16
Преподаватель	0	0	0	0	11	11
Родитель	0	0	0	3	44	47
Учащийся	0	0	2	8	60	70
<b>Всего</b>	0	0	2	15	127	144
	0%	0%	1%	10%	88%	100%

100% опрошенных респондентов в целом удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг. 88% опрошенных

оценивают их как отличные, в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков -10%, 1% респондентов отмечает наличие значительных недостатков.

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



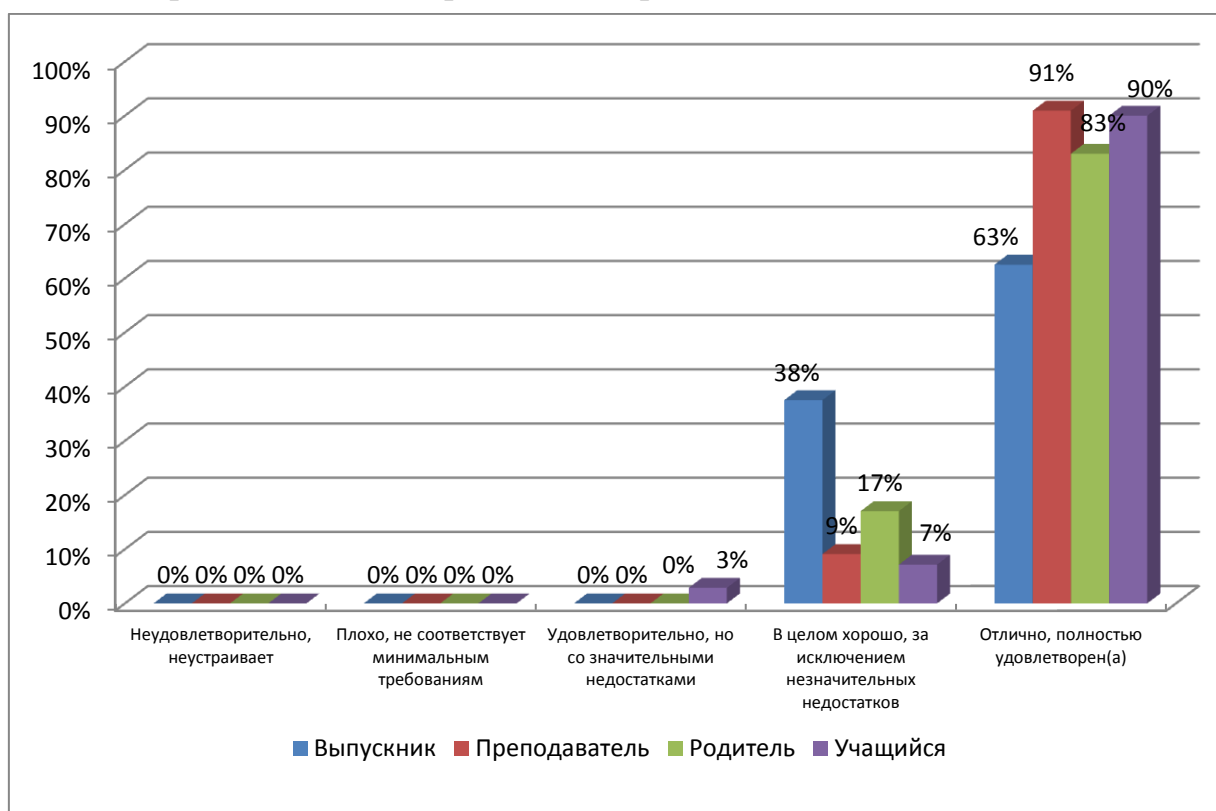
75% выпускников, 100% преподавателей, 94% родителей и 86% учащихся дают самую высокую оценку качеству предоставляемых образовательных услуг. 3% учащихся указывает на значительные недостатки. Остальные респонденты отмечают незначительные недостатки в этом вопросе.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	0	6	10	16
Преподаватель	0	0	0	1	10	11
Родитель	0	0	0	8	39	47
Учащийся	0	0	2	5	63	70
<b>Всего</b>	0	0	2	20	122	144
	0%	0%	1%	14%	85%	100%

85% респондентов готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым. 14% готовы рекомендовать при условии устранения незначительных недостатков. Но есть 1% респондентов, его составляют учащиеся школы, который серьезно сомневается, стоит ли рекомендовать свою школу знакомым.

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



Наибольшую подгруппу готовых безусловно рекомендовать организацию родственникам и знакомым составляют 63% выпускников, 91% преподавателей, 83% родителей, 90% учащихся.

Рекомендовать организацию родственникам и знакомым при условии устранения незначительных недостатков готовы 38% выпускников, 9% преподавателей, 17% родителей и 7% учащихся. Еще 3% учащихся очень сомневаются и говорят о наличии серьезных недостатков.

### *Обобщение ответов по всем вопросам раздела*

Общее мнение и оценки респондентов, представленные в табличном виде и в виде диаграммы, дают следующую картину оценок по вопросам раздела IV.

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	0%	0%	1%	18%	81%
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	0%	0%	1%	10%	88%
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	0%	0%	1%	14%	85%



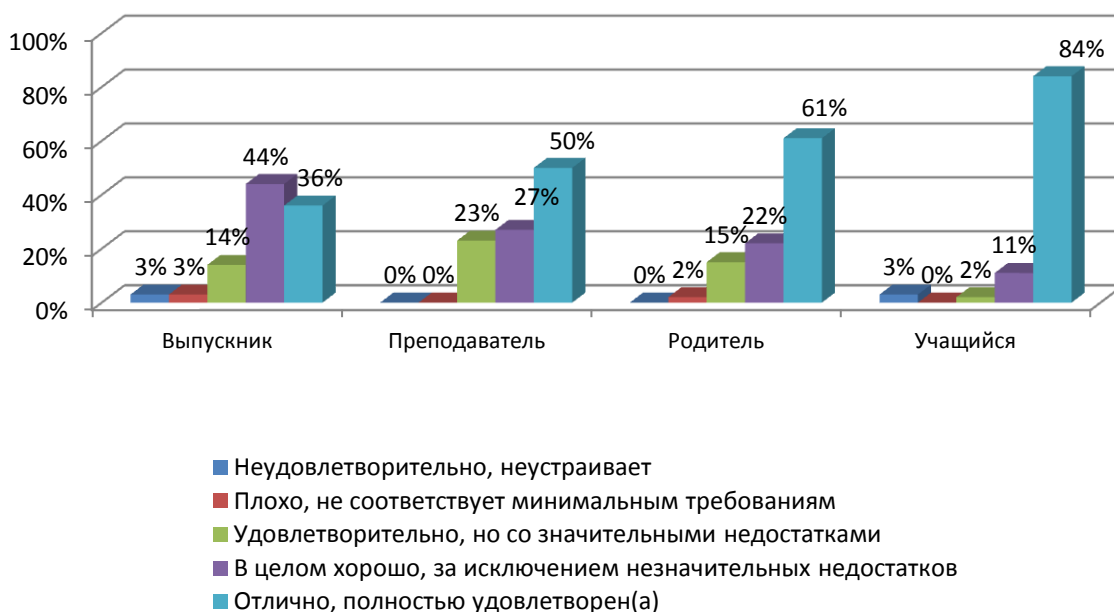
По всем показателям большинство респондентов удовлетворены, но отмечают незначительные недостатки (от 10% до 18%). Доля респондентов

полностью удовлетворенных колеблется от 81% до 85%.

### Общая оценка по разделам

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	3%	3%	14%	44%	36%
Преподаватель	0%	0%	23%	27%	50%
Родитель	0%	2%	15%	22%	61%
Учащийся	3%	0%	2%	11%	84%



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.

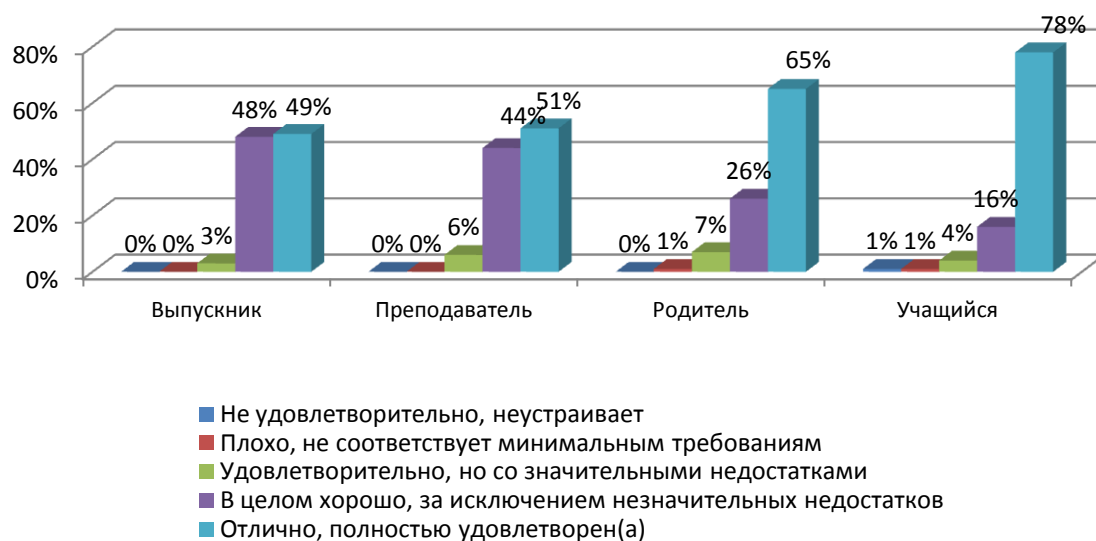
Большинство респондентов полностью или в целом удовлетворены состоянием дел с информационной открытостью и доступностью информации об организации в режиме свободного доступа. На незначительные недостатки указали 44% выпускников, 27% преподавателей,



22% родителей, и 11% учащихся. Значительные недостатки отметили 14% выпускников, 23% преподавателей, 15% родителей и 2% учащихся. На несоответствие минимальным требованиям указывают 3% выпускников и 2% родителей. Еще 3% выпускников и столько же учащихся высказались за оценку «неудовлетворительно, не устраивает».

## 2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий

Респонденты	Не удовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	0%	0%	3%	48%	49%
Преподаватель	0%	0%	6%	44%	51%
Родитель	0%	1%	7%	26%	65%
Учащийся	1%	1%	4%	16%	78%



Комфортность условий в организации считает неудовлетворительной 1% учащихся. Еще столько же учащихся и 1% родителей, отмечают, что созданные в школе условия не отвечают минимальным требованиям.

В целом удовлетворены, но отмечают значительные недостатки 3% выпускников, 6% преподавателей 7% родителей и 4% учащихся.

Оценивают как хорошие, за исключением незначительных недостатков 48% выпускников, 44% преподавателей, 26% родителей, 16% учащихся.

Достаточно комфортной школу считают большинство учащихся (78%),

родителей (65%) более половины преподавателей (51%) и 49% выпускников.

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

Респонденты	Не удовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	0%	0%	0%	34%	66%
Преподаватель	0%	0%	0%	9%	91%
Родитель	0%	0%	0%	14%	86%
Учащийся	0%	0%	0%	9%	91%



Подавляющее большинство участников опроса всех категорий удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации родители учащихся. Хотя 34% выпускников, 9% преподавателей, 14% родителей и 9% учащихся все же отмечают наличие незначительных недостатков по данному вопросу.

### 4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации

Респонденты	Не удовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных	Отлично, полностью удовлетворен(а)

				х недостатков	
Выпускник	0%	0%	0%	33%	67%
Преподаватель	0%	0%	0%	12%	88%
Родитель	0%	0%	0%	13%	87%
Учащийся	0%	0%	3%	11%	86%



От 67% до 88% респондентов оценивают общую удовлетворенность качеством образовательной деятельности достаточно высоко. Однако 33% опрошенных выпускников, 12% преподавателей, 13% родителей и 11% учащихся, отмечают все же наличие незначительных недостатков в этом вопросе. Еще 3% учащихся указывают на наличие серьезных недостатков.

## 7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора

Визуальный анализ сайта МБОУ «СОШ №4», г. Назарово показывает относительную степень удобства пользования, простоту нахождения и знакомства с размещенной информацией, которая нуждается в дополнении и актуализации для текущего момента.

Показатель открытости и доступности информации об организации отражает простоту и удобство пользования сайтом, степень его информационной наполненности, оперативность и актуальность размещаемой на нем информации, а также представленность на других

сайтах в сети Интернет сведений об общеобразовательном учреждении и осуществляемой им деятельности.

На главной странице сайта размещается основная адресная и контактная информация организации, учредителя, данные о руководителе образовательной организации, с указанием телефона и электронных адресов. Так же представлена новостная лента о мероприятиях, акциях, концертах, отчётах в которых участвовали преподаватели и учащиеся МБОУ «СОШ №4».

По частоте размещения материалов и их содержанию можно сделать вывод о том, что через сайт распространяются актуальные и оперативные сведения, адресованные всем заинтересованным лицам.

В подразделе «Основные сведения» находится информация о режиме работы организации. Также, в основных сведениях об общеобразовательной организации представлена разбитая на части информация о дате создания, адрес местонахождения и контактная информация, включая адрес эл. почты и сайта, номер телефона и факса.

Анализ сайта в целом показывает, что он предназначен для работников образования города, края, а также для родителей и учащихся. Представленные на сайте материалы знакомят с основными направлениями деятельности образовательной организации, инновационными процессами.

Школа является муниципальным бюджетным образовательным учреждением. На сайте представлена информация об адресе, графике работы, контактных телефонах и адрес сайта в сети интернет. Обучение в образовательной организации очное, ведётся на русском языке. На сайте представлен режим работы.

Можно рекомендовать разместить на сайте расписание работы дежурных администраторов, или кураторов сайта.

На сайте представлены контактный телефон и адреса электронной почты образовательного учреждения, руководителя, заместителей директора, но отсутствуют сведения о контактных данных педагогического коллектива,

необходимо дополнить графу с контактными данными. Информация об образовании и пройденных курсах повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовке указана достаточно полно, но сведения о методических разработках указано только у части педагогов, рекомендуется разместить эти сведения и для всех учителей для формирования полного представления о профессиональном росте.

Анализ раздела с документами, в котором размещены локальные нормативные акты МБОУ «СОШ №4», в том числе предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», дает достаточно полное и достоверное представление о том, как в образовательном учреждении осуществляется локальное нормотворчество.

Рекомендовано создать в образовательной организации условия для свободного доступа в здание организации детей с ОВЗ (например, расширенные дверные проемы), а также дополнить сайт информацией о работе психолога, социального педагога, логопеда с детьми с ОВЗ и дополнить сайт информацией об их работе и реализуемых программах.

Важная информация на сайте образовательной организации содержится в публичных докладах и актах самообследования. В них определяется место образовательного учреждения в муниципальной системе образования, и обозначаются его индивидуальные черты с раскрытием сведений об образовательной деятельности и образовательных результатах. Однако информация требует обновления – отчёт о самообследовании за 2016-2017 уч. год отсутствует.

Подробно представлены сведения о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса с уточнением обеспеченности учебно-методическими, техническими, наглядными и пр. средствами обучения по каждому помещению, включая кабинеты.

Представителями Общественного Совета рекомендовано дополнить сайт наличием возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; наличие возможности отслеживания

хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

Не создана страница библиотеки. В представленной информации на сайте о школьной библиотеке не отражено наличие посадочных мест читального зала и о возможность выхода в сеть Интернет.

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, является более измеряемой и объективной категорией.

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

В организации имеется система горячего и холодного водоснабжения, канализация.

Все помещения соответствуют требованиям пожаробезопасности (оборудованы аварийные выходы, имеется необходимое количество средств пожаротушения, действует пожарная сигнализация и автоматическая система оповещения людей при пожаре), выполнены все предписания и соответствует требованиям государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

Отсутствует информация по профилактике правонарушений и работе с неблагополучными семьями или семьями, оказавшимися под влиянием сложных социальных контекстов. Рекомендуются рассмотреть возможность размещения указанной информации.

Отсутствуют сведения об использовании дистанционных образовательных технологий.

В целом, сайт удобный, комфортный и сравнительно образцово наполненный, но нуждается в доработке и актуализации уже представленной информации.

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

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

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

где

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

$N_j$  – количество анкет,

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

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

где

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

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

*Были получены следующие промежуточные данные:*

<b>1.1.</b>	<b>1.2.</b>	<b>1.3.</b>	<b>1.4.</b>	<b>2.1.</b>	<b>2.2.</b>	<b>2.3.</b>	<b>2.4.</b>	<b>2.5.</b>	<b>2.6.</b>	<b>2.7.</b>	<b>3.1</b>	<b>3.2</b>	<b>4.1</b>	<b>4.2</b>	<b>4.3</b>
9,0	9,1	8,8	8,4	9,0	9,5	8,9	8,9	9,1	8,9	8,4	10	10	10	10	10

<sup>3</sup> 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.

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.<sup>4</sup> Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществлялся по формуле:

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

где

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

$N_j$  – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

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

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

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

где

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

и (4).

В результате указанных выше расчетов было получено следующее **значение интегрального показателя: 147,9**

## 9. Общие предложения по итогам НОКО

Открытость и доступность информации об организации оценивалась по четырем показателям.

---

<sup>4</sup> 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.



По всем четырем показателям первого раздела большинство респондентов полностью удовлетворены или отмечают только незначительные недостатки, что позволяет оценить ситуацию с информационной открытостью и доступностью сведений об организации в целом как хорошую.

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 полностью устраивает 67% опрошенных. 27% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. 4% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Часть опрошенных участников образовательного процесса (1%) даёт неудовлетворительную оценку.

Сведения о педагогических работниках организации, размещенные на официальном сайте организации в сети Интернет полностью устраивают 69% респондентов. 26% опрошенных отмечают незначительные недостатки. Значительные недостатки отметили 3% респондентов. Еще 1% считают представленную на сайте информацию о работниках организации неудовлетворительной. Такую оценку выставили по данному параметру только учащиеся школы.

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.

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 большинство респондентов (65%) оценивают очень высоко. 24% всех опрошенных считают работу школы по этому параметру хорошей, отмечая вместе с тем, некоторые незначительные недостатки. Еще 10% опрошенных указывают на наличие серьезных недостатков в организации обратной связи с потребителями услуг, а 1 % респондентов говорит о полной неудовлетворенности возможностями для взаимодействия с сотрудниками организации.

Доступностью 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) полностью удовлетворены 73% опрошенных. На значительные недостатки указывает 21% респондентов, на несоответствие минимальным требованиям – 3%, и столько же полностью не удовлетворены.

По всем четырем показателям первого раздела большинство респондентов полностью удовлетворены или отмечают только незначительные недостатки, что позволяет оценить ситуацию с информационной открытостью и доступностью сведений об организации в целом как хорошую.

Но во всех разделах есть доля респондентов, которые указывают на значительные недостатки (от 3% до 21%). Самый большой процент таких оценок касается доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

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 школой.

О материально-техническом и информационном обеспечении школы большинство респондентов отзываюся как о вполне удовлетворительном (69% – отлично, 23% – хорошо). Однако есть группа участников образовательных отношений, которая отмечает значительные недостатки в этом вопросе, а 1% опрошенных считает уровень материально-технического и информационного обеспечения школы крайне неудовлетворительным. Этот процент, как видно из диаграммы ниже, составляют учащиеся школы.

Условиями необходимыми для охраны и укрепления здоровья, большинство респондентов (69%) удовлетворены полностью, еще 22% отмечают лишь незначительные недостатки. Однако 8% отмечают наличие уже серьезных недостатков в работе школы по данному вопросу, а 1% говорят о том, что условия для охраны и укрепления здоровья школьников не отвечают минимальным требованиям. Мнения главных потребителей услуг – учащихся по данному вопросу разделились: 77% опрошенных дают самую высокую оценку создаваемым для охраны здоровья условиям, 3% считают, что они не соответствуют даже минимальным требованиям. Большая часть участвовавших в опросе выпускников, родителей и около половины преподавателей (45%) оценивают эту сферу школьной жизни на «отлично». Остальные в целом удовлетворены, однако отмечают как незначительные, так и значительные недостатки.

Условиями для индивидуальной работы с обучающимися, созданными в МБОУ СОШ № 4, большая часть опрошенных вполне удовлетворена. 64% респондентов оценивают их как «отличные», 30% - как хорошие. Однако 6% опрошенных указывают на серьезные недостатки в этой сфере.

Что касается дополнительных образовательных программ реализуемых в школе, 65% всех опрошенных вполне удовлетворены их наличием, 27% отмечают незначительные недостатки в этом вопросе, 8% указывают на наличие серьезных недостатков. 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.

Большинство опрошенных (67%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное, в целом удовлетворены, за исключением незначительных недостатков 31%. На серьезные недостатки указывает только родители их доля от общего числа опрошенных составляет 2%.

Наличие в школе возможностей оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся большая часть опрошенных (65% и 29%) оценивают как отличное и хорошее, еще 4%, несмотря на удовлетворительную оценку, отмечают значительные недостатки в этой области деятельности школы. 1% респондентов ситуацию, сложившуюся в школе по данному параметру, оценивают как неудовлетворительную.

Условия, созданные в школе для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов половина опрошенных оценивает очень высоко, еще 39% респондентов отмечают лишь незначительные недостатки в этом вопросе. Но довольно большая часть участников опроса (8%) отмечает серьезные недостатки в условиях созданных в школе для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, а еще 3% опрошенных считают, что данные условия не соответствуют минимальным требованиям.

По разделу оценок, связанных с комфортностью условий в организации, можно отметить, что по всем показателям большинство респондентов отметили ее как отличную или хорошую, за исключением незначительных недостатков. Наиболее высоко респонденты оценили условия по организации питания. При этом, часть респондентов отмечает наличие значительных недостатков по всем остальным показателям. Наибольшие нарекания (от 6% до 8%) вызвала организация условий для

индивидуальной работы учащихся, материально-техническое и информационное обеспечение организации, наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. оцените условия для охраны и укрепления здоровья, наличие дополнительных образовательных программ, наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Руководству и коллективу организации необходимо обратить более пристальное внимание на показатели, в которых большинство получателей образовательных услуг указали на значительные недостатки.

Доброжелательность и вежливость работников организации все участники анкетирования оценивают высоко и очень высоко. Лишь 13% из них отмечают незначительные недостатки.

Компетентность работников организации большинство респондентов (85%) оценивают как отличную или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (15%).

С точки зрения удовлетворенности предоставляемыми школой услугами:

100% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 81% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 18% отмечают небольшие недостатки, еще 1% в целом удовлетворен, но отмечает наличие значительных недостатков.

100% опрошенных респондентов в целом удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг. 88% опрошенных оценивают их как отличные, в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков -10%, 1% респондентов отмечает наличие значительных недостатков.

85% респондентов готовы рекомендовать организацию своим

родственникам и знакомым. 14% готовы рекомендовать при условии устранения незначительных недостатков. Но есть 1% респондентов, его составляют учащиеся школы, который серьезно сомневается, стоит ли рекомендовать свою школу знакомым.

Рекомендуется:

1. Активизировать работу по показателям, характеризующим общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающийся открытости и доступности информации:

1.1. актуализировать, своевременно обновлять информацию на официальном сайте образовательной организации;

1.2. обеспечить возможность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе, наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

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

2. Активизировать работу по показателям, характеризующим общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающиеся комфортности условий:

2.1. разработать перспективный план материально-технического оснащения организации, в том числе за счет внебюджетных средств;

2.2. совершенствовать систему выявления и поддержки одаренных детей. Активизировать участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе дистанционных) выставках, смотрах, физкультурных, спортивных и других массовых мероприятиях;

2.3. совершенствовать условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов.

3. Активизировать работу по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников:

3.1. предусмотреть мероприятия по совершенствованию коммуникативных навыков, формированию медиативного поведения, разъяснительную работу по профессиональной этике с сотрудниками организации;

3.2. поставить перспективный план работы повышения квалификации сотрудников. Разработать систему повышения профессионального развития педагогических работников.

4. Подготовить план мероприятий по улучшению качества работы на основе сведений аналитических отчетов по результатам независимой оценки качества образования.

## Анкета участников образовательного процесса

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь. Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Обязательный

### 1. Ваш статус

- Учащийся
- Преподаватель
- Родитель
- Выпускник

### 2. Наименование образовательной организации

Выберите ответ

### 3. Способ Вашего анкетирования

- Очное анкетирование в образовательной организации;
- Заочное анкетирование вне образовательной организации;
- Размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет.

### 4. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

### 5. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

*1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.*

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена



полностью, за исключением незначительных недостатков);

- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

## 6. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

## 7. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

*1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).*

- неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

## 8. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.*

- неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

## 9. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности).

## 10. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся:*

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
- отлично, полностью удовлетворен (а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

## 11. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

*2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.*

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием

электронных средств обучения, без доступа в интернет);

- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

## 12. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

### 2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

## 13. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

## 14. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

## 15. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

## 16. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.1 Доброжелательность и вежливость работников.*

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

## 17. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.2 Компетентность работников.*

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

18. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.*

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

19. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.*

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

20. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.*

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