Красноярский краевой институт повышения квалификации
и профессиональной переподготовки работников образования

КРАСНОЯРСКИЙ
ИНСТИТУТ
ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

# Отчет (аналитическая записка)
# по данным анкетирования в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности
# МБОУ«СОШ № 2»
# г. Назарово Красноярского края

Красноярск - 2017 г.

Содержание

1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации ..... 3
2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации ..... 3
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации ..... 5
4. Информация о выборке ..... 6
5. Методика расчета показателей НОКО ..... 7
6. Результаты НОКО ..... 10
7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора ..... 37
8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации ..... 40
9. Общие предложения по итогам НОКО ..... 42
Приложение 1. ..... 53

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

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

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

Организацией-оператором (далее по тексту – оператором) разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее по тексту – НОКО) образовательной организации в соответствии с определенными критериями, показателями и особенностями осуществляемой образовательной деятельности организации (далее по

тексту – организации), определенных Общественным советом при управлении образованием (далее по тексту – ОС) для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКО осуществлялся оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 1); мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных оператором, а также членом ОС[1] по результатам анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней.

К сбору и обобщению информации оператор привлекал экспертов и членов ОС, не являющихся муниципальными служащими и представляющих родительскую общественность.

Согласно «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», анализ результатов анкетирования проходит в 2 этапа:

- на *первом этапе* выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организации;
- на *втором этапе* проводится анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

Данные этапы анализа предполагают их проведение в условиях получения информации по всем организациям муниципалитета или региона. В настоящий момент такая информация отсутствует, однако оператором проведены все необходимые действия, связанные с расчетом показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организацию в случае принятия решения органом

---

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

управления образованием об этом.

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

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

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

1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru.
2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

*Группа 2. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:*

5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
6. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
8. Наличие дополнительных образовательных программ.

9. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.
10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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

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

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

14. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
15. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
16. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

## 4. Информация о выборке

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

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

– не менее 10% преподавателей;

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

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

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

| | Выпускник | Преподаватель | Родитель | Учащийся | Всего |
|---|---|---|---|---|---|
| Число | 11 | 8 | 129 | 180 | 328 |
| % от выборки | 3,4% | 2,4% | 39,3% | 54,9% | 100,0% |

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

## 5. Методика расчета показателей НОКО

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

По значениям исходных показателей был производен расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Расчет среднего (нормированного) интегрального показателя не производился ввиду отсутствия на момент проведения НОКО информации по всем образовательным организациям территории.

Расчет интегрального показателя производился по данным анкет, одна из которых была заполнена работником оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации[2], вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого путем размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет на сайте образовательной организации.

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

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

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

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

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

где

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

$N_j$ – количество анкет;

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

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

где

$X_m^{\text{но_11}}$ – среднее значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

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

оператора, в баллах.

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

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

где

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

$N_j$ – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

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

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

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

где

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

## 6. Результаты НОКО

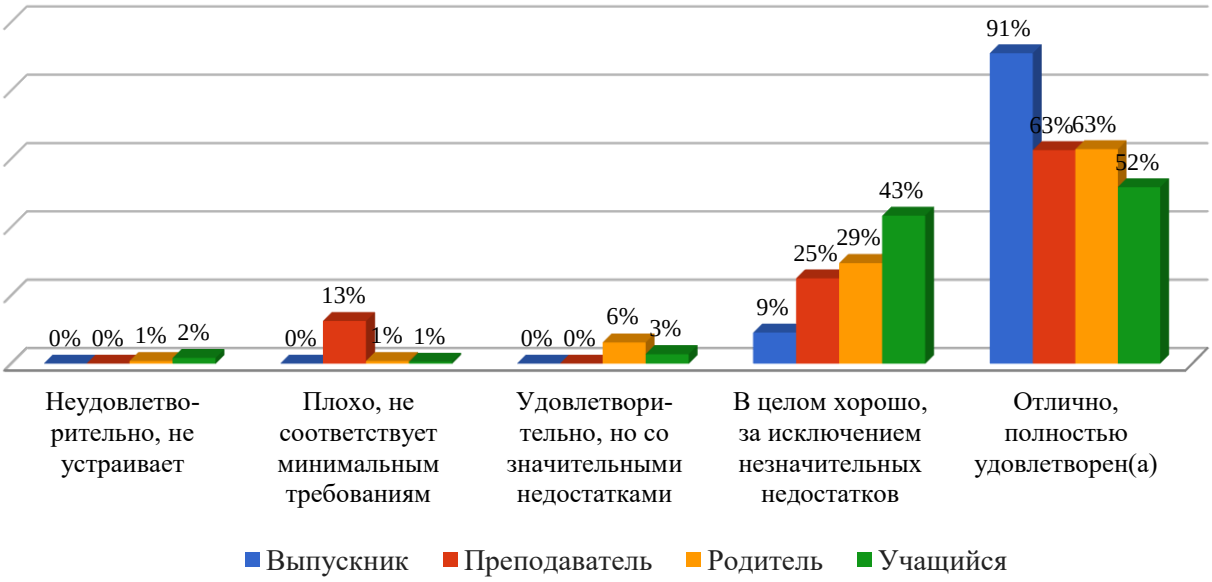
## Раздел 1. Открытость и доступность

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

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 | 8 |
| Родитель | 1 | 1 | 8 | 38 | 81 | 129 |
| Учащийся | 3 | 1 | 5 | 78 | 93 | 180 |
| Всего: | 4 | 3 | 13 | 119 | 189 | 328 |
| | 1,2% | 0,9% | 4,0% | 36,3% | 57,6% | 100,0% |

Больше половины (57,6%) опрошенных сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 36,3% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. И 4% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Считают, что полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности не соответствует минимальным требованиям 0,9% опрошенных, не удовлетворены 1,2 % респондентов.

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

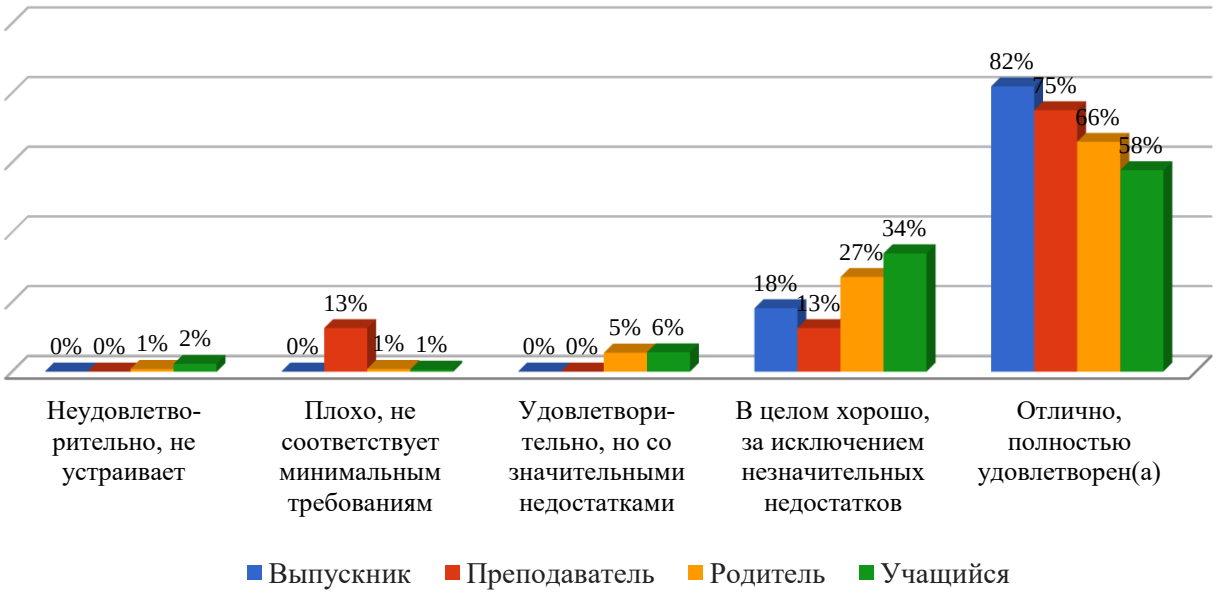


Большинство опрошенных респондентов считают, что полнота и актуальность размещаемой в открытых источниках информации о школе заслуживает оценки «отлично» или «в целом хорошо», оставшиеся 6% родителей и 3% учащихся более критичны в своей оценке, отмечая значительные недостатки в этой области. Часть респондентов (13% преподавателей, 1% родителей и 1% учащихся) отметила несоответствие минимальным требованиям, а 1% родителей и 2% учащихся дали самую низкую оценку (неудовлетворительно, не устраивает).

### 1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 8 |
| Родитель | 1 | 1 | 7 | 35 | 85 | 129 |
| Учащийся | 4 | 1 | 10 | 61 | 104 | 180 |
| Всего: | 5 | 3 | 17 | 99 | 204 | 328 |
| | 1,5% | 0,9% | 5,2% | 30,2% | 62,2% | 100,0% |

92,4% респондентов оценивают наличие сведений о педагогических работниках организации отлично и в целом хорошо. Наличие значительных недостатков отмечают 5,2%, «несоответствие минимальным требованиям» – 0,9%, не удовлетворены наличием сведений – 1,5%.



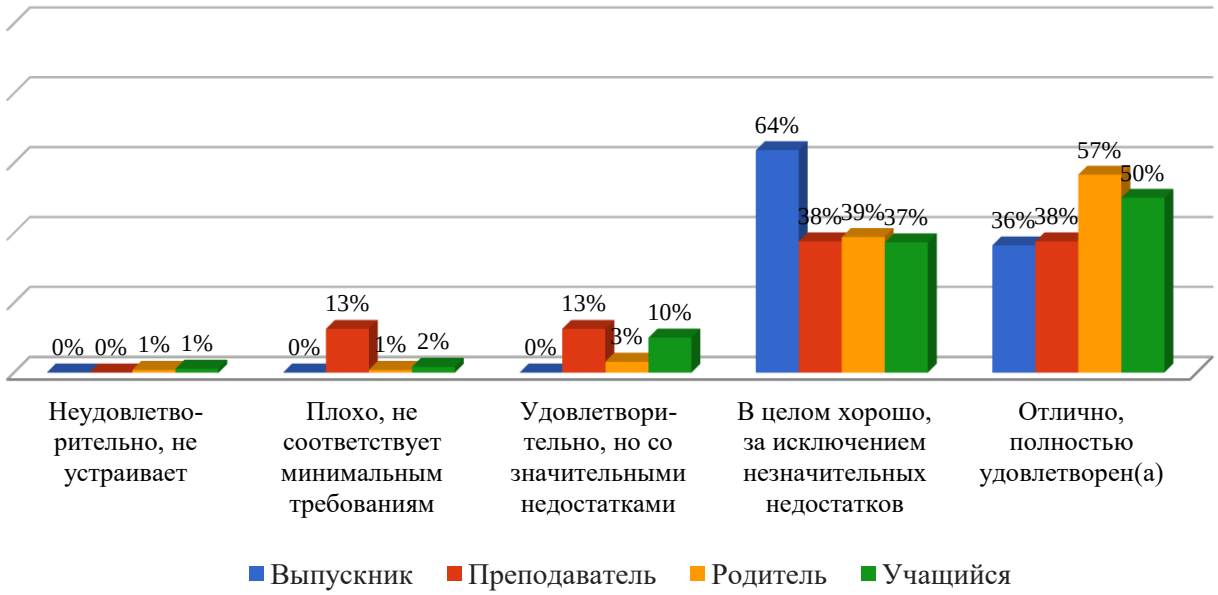
По всем группам респондентов доля высоко положительных и положительных оценок в этом вопросе колеблется от 13% до 82%. При этом 5% родителей и 6% учеников оценивают этот аспект информационного обеспечения деятельности со значительными недостатками. Среди респондентов есть 13% преподавателей, 1% родителей и 1% учащихся, которые считают, что наличие сведений о педагогических работниках организации не соответствует минимальным требованиям, а 1% родителей и 2% учащихся оценивают данный критерий неудовлетворительно. Так как наличие достаточных сведений о педагогических кадрах образовательной организации является нормативным требованием, администрации необходимо тщательно изучить школьный сайт и при обнаружении недочетов в информации о педагогах школы исправить имеющиеся ошибки.

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

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 0 | 7 | 4 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8 |
| Родитель | 1 | 1 | 4 | 50 | 73 | 129 |
| Учащийся | 2 | 3 | 18 | 67 | 90 | 180 |
| Всего: | 3 | 5 | 23 | 127 | 170 | 328 |
| | 0,9% | 1,5% | 7,0% | 38,7% | 51,8% | 100,0% |

Большинство респондентов (90,5%) в целом хорошо оценивают возможности обратной связи, имеющиеся у получателей образовательных услуг: больше половины (51,8%) всех опрошенных оценивают работу школы по этому параметру на отлично, еще 38,7% считают ее хорошей, отмечая вместе с тем некоторые незначительные недостатки. Однако 7 % опрошенных говорят о наличии серьезных недостатков в состоянии организации взаимодействия школы с потребителями образовательных услуг, 1,5% указывают на несоответствие минимальным требованиям, а 0,9% 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*




100% выпускников оценили возможности, которые есть у потребителей образовательных услуг для взаимодействия со школой посредством телефона, электронной почты и других электронных сервисов, на отлично и хорошо, с ними согласны 76% преподавателей, 96% родителей и 87% учащихся. Среди оставшихся опрошенных 13% преподавателей, 3% родителей и 10% учащихся также вполне удовлетворены этими возможностями, отмечая, однако, некоторые незначительные недостатки в этом вопросе. Несоответствие минимальным требованиям отметили 13% преподавателей, 1% родителей и 2% учащихся, и 1% учащихся не удовлетворен этими возможностями.

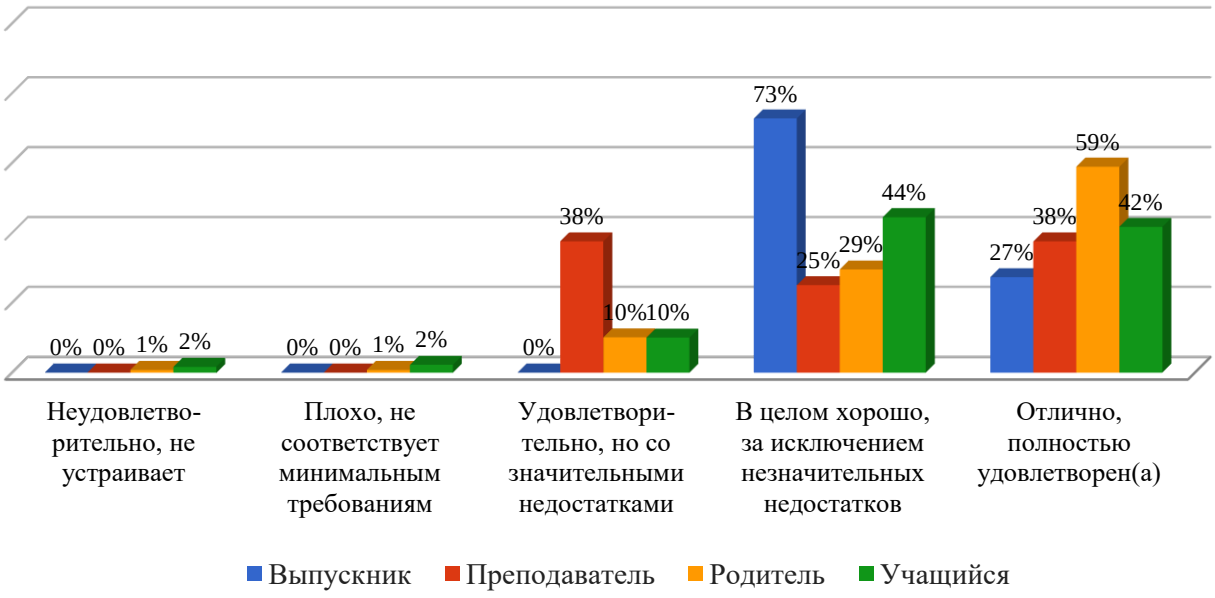
К мнению преподавателей, родителей и учащихся администрации школы обязательно нужно прислушаться и усовершенствовать организацию взаимодействия школы со всеми участниками образовательного процесса.

**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 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| Родитель | 1 | 1 | 13 | 38 | 76 | 129 |
| Учащийся | 3 | 4 | 18 | 80 | 75 | 180 |
| Всего: | 4 | 5 | 34 | 128 | 157 | 328 |
| | 1,2% | 1,5% | 10,4% | 39,0% | 47,9% | 100,0% |

Подавляющее большинство опрошенных (86,9%) отмечают свою полную удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. О значительных недостатках говорят 10,4% опрошенных, о несоответствии минимальным требованиям – 1,5%, полностью не удовлетворены – 1,2%.

*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)*




От 63% до 100% опрошенных респондентов всех групп вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы школы. На значительные недостатки в этой работе указывают 38% преподавателей, 10% родителей и столько же учеников. Среди родителей и учащихся есть доля тех, кто не удовлетворен данным аспектом и считает, что он не соответствует минимальным требованиям (родителей – 2%,

учащихся – 4%). 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 | 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 | 1,2% | 0,9% | 4,0% | 36,3% | 57,6% |
| 1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации | 1,5% | 0,9% | 5,2% | 30,2% | 62,2% |
| 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (телефон, Е-почта, Е-сервисы) | 0,9% | 1,5% | 7,0% | 38,7% | 51,8% |
| 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан | 1,2% | 1,5% | 10,4% | 39,0% | 47,9% |

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

В целом по тематике раздела оценки респондентов достаточно высоки, однако от 1% до 10% респондентов высказывают серьезные замечания по всем параметрам доступности и открытости информации. Поскольку эта сфера деятельности важна для

получения качественной обратной связи с участниками образовательного процесса, заинтересованными в повышении уровня образовательных услуг, предоставляемых МБОУ «СОШ №2» г. Назарово, следовательно, она заслуживает большего внимания со стороны школьной администрации и коллектива школы.

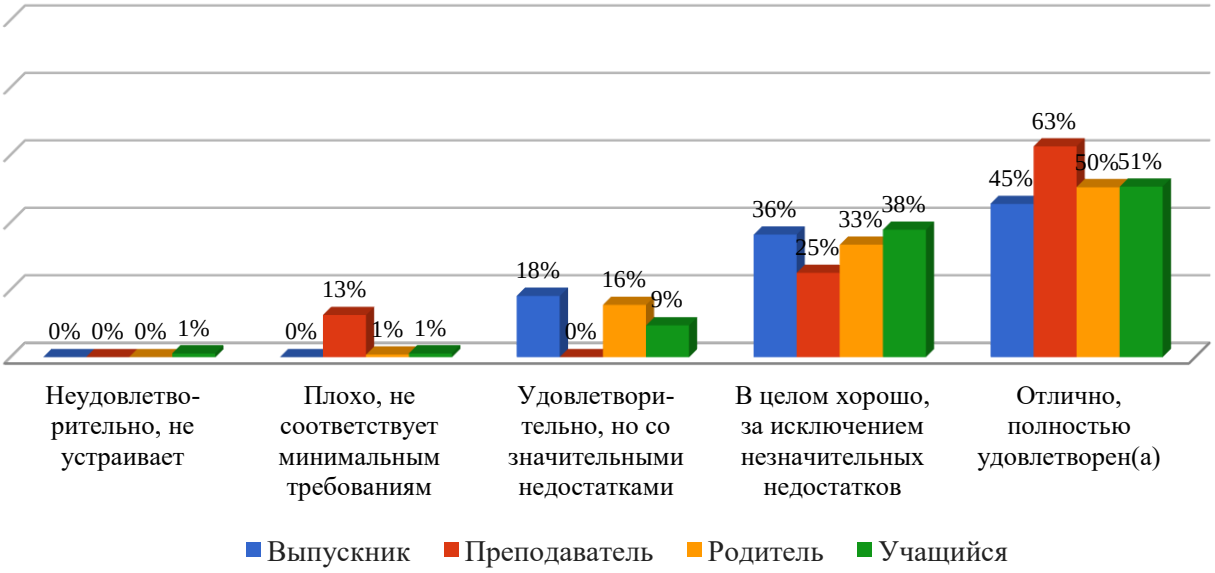
## Раздел 2. Комфортность условий.

### 2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 2 | 4 | 5 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 | 8 |
| Родитель | 0 | 1 | 20 | 43 | 65 | 129 |
| Учащийся | 2 | 2 | 17 | 68 | 91 | 180 |
| Всего: | 2 | 4 | 39 | 117 | 166 | 328 |
| | 0,6% | 1,2% | 11,9% | 35,7% | 50,6% | 100,0% |

Подавляющее большинство (86,3%) респондентов отзываются о материально-техническом и информационном обеспечении школы как о вполне удовлетворительном. Еще 11,9% отмечают наличие значительных недостатков, а 1,2% утверждают, что материально-техническое и информационное обеспечение школы не соответствует минимальным требованиям и 0,6% совсем не удовлетворены данным аспектом.

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



Большинство (свыше 80%) опрошенных оценивают материально-техническое и информационное обеспечение школы как отличное и хорошее. В то же время 18% выпускников, 16% родителей и 9% учащихся отмечают в этой сфере значительные недостатки, а 13% опрошенных преподавателей считают ее несоответствующей минимальным требованиям, с ними также согласны 1% родителей и 1% учащихся. Среди учащихся 1% указывает на неудовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением школы.

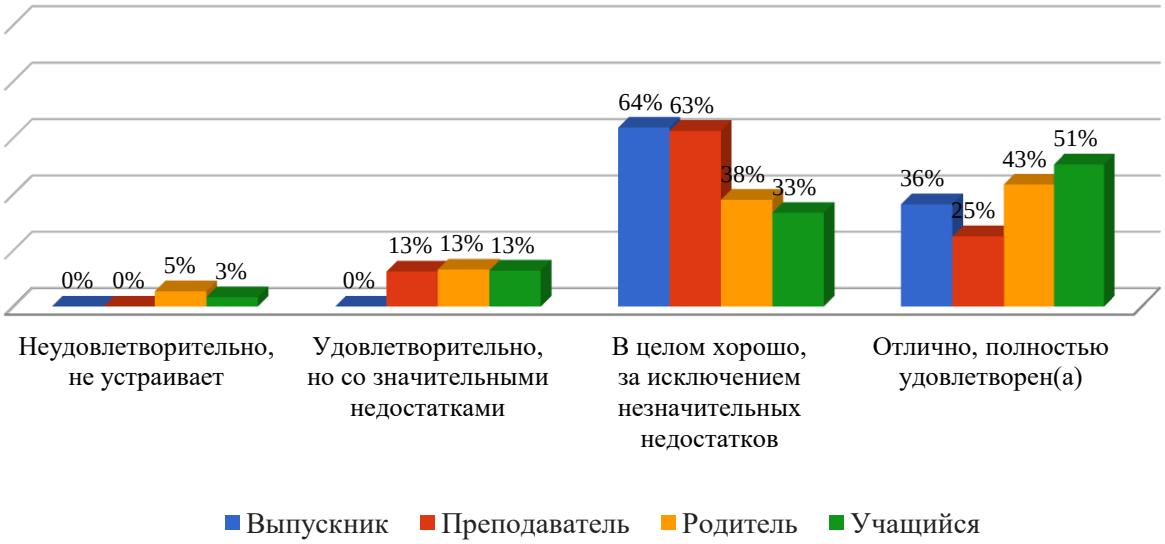
## 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

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

| Респонденты | 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 | 7 | 4 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 5 | 2 | 8 |
| Родитель | 7 | 17 | 49 | 56 | 129 |
| Учащийся | 6 | 23 | 60 | 91 | 180 |
| Всего: | 13 | 41 | 121 | 153 | 328 |
| | 4,0% | 12,5% | 36,9% | 46,6% | 100,0% |

Большинство респондентов (83,5%) вполне удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, еще 12,5% удовлетворены, но отмечают серьезные недостатки, а 4% совсем не удовлетворены.

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



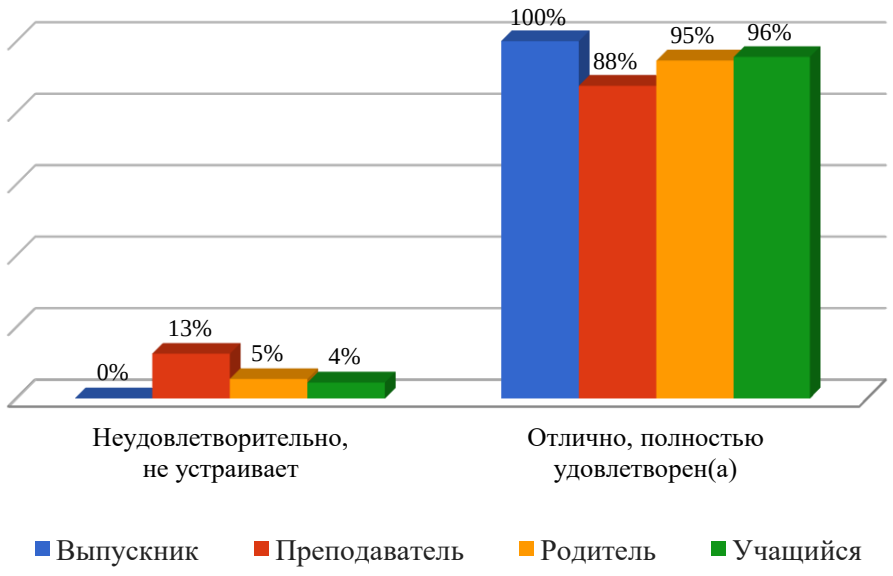
Свыше 80% преподавателей, родителей и учащихся оценивают эту сферу школьной жизни на «отлично» и «хорошо», отмечая в этом случае лишь незначительные недостатки, с ними солидарны 100% выпускников. Оставшиеся 13% преподавателей, 13% родителей и столько же учащихся удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, но со значительными недостатками. Совсем не удовлетворены этой сферой 5% родителей и 3% учащихся.

### 2.2.2 Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Отлично, полностью удовлетворен(а) | Всего |
|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 11 | 11 |
| Преподаватель | 1 | 7 | 8 |
| Родитель | 7 | 122 | 129 |
| Учащийся | 8 | 172 | 180 |
| Всего: | 16 | 312 | 328 |
| | 4,9% | 95,1% | 100,0% |

Условия для организации питания обучающихся полностью устраивают большинство опрошенных: 95,1% оценивают их как отличные. Однако 4,9% 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*



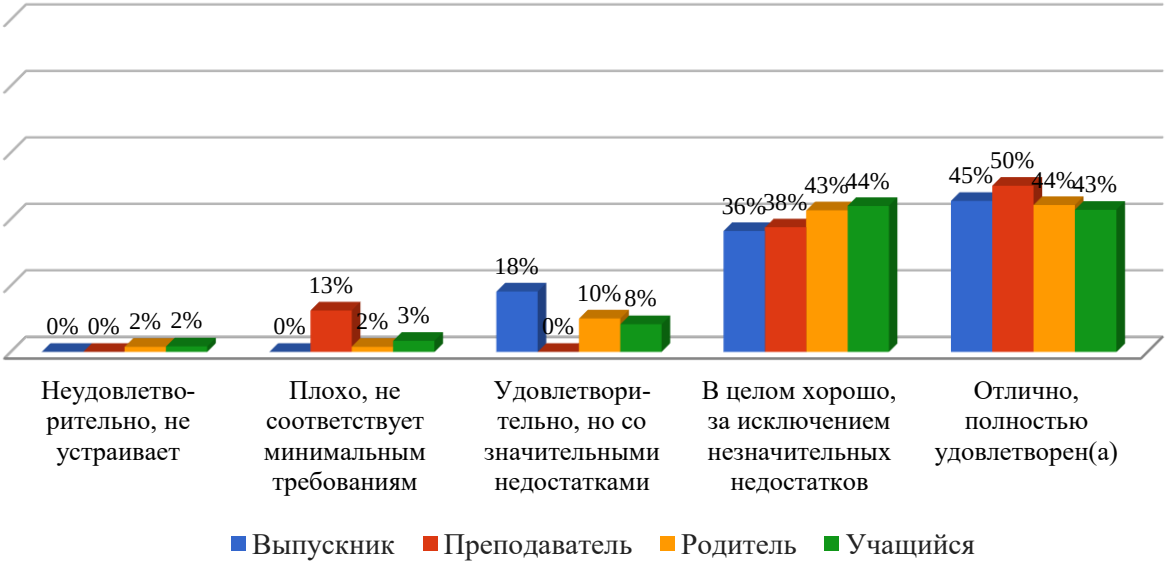
Среди всех групп респондентов высока доля тех, кто оценил организацию питания в школе как отличную, полностью удовлетворительную: 100% выпускников, 96% учащихся, 95% родителей и 88% преподавателей. Не устраивает организация питания в школе в трех группах респондентов: преподавателей (13%), родителей (5%) и учащихся (4%). Как видим среди преподавателей наиболее высока доля тех, кто оценил организацию питания в школе как неудовлетворительную, полностью не устраивает.

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

## 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

| Респонденты | 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 | 2 | 4 | 5 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 8 |
| Родитель | 2 | 2 | 13 | 55 | 57 | 129 |
| Учащийся | 3 | 6 | 15 | 79 | 77 | 180 |
| Всего: | 5 | 9 | 30 | 141 | 143 | 328 |
| | 1,5% | 2,7% | 9,1% | 43,0% | 43,6% | 100,0% |

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



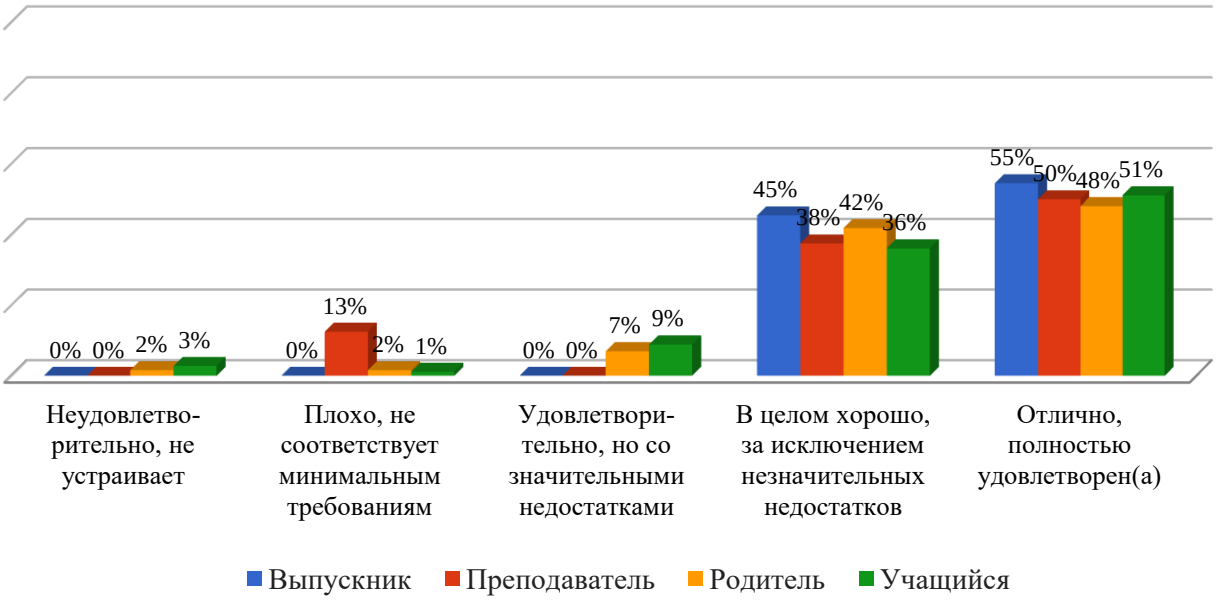

Несмотря на то, что не менее 80% в каждой группе опрошенных достаточно высоко оценивают условия, созданные в школе для индивидуальной работы с учащимися, есть доля респондентов во всех группах, которые отмечают недочеты в этой сфере: 18% выпускников, 13% преподавателей, 14% родителей и 13% учащихся говорят о существенных недостатках или полной неудовлетворенности данным показателем.

## 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 0 | 5 | 6 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 8 |
| Родитель | 2 | 2 | 9 | 54 | 62 | 129 |
| Учащийся | 5 | 2 | 16 | 65 | 92 | 180 |
| Всего: | 7 | 5 | 25 | 127 | 164 | 328 |
| | 2,1% | 1,5% | 7,6% | 38,7% | 50,0% | 100,0% |

В целом 88,7% всех опрошенных полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, 7,6% отмечают значительные недостатки в этом вопросе, 1,5% – несоответствие минимальным требованиям, а 2,1% 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 87% (учащиеся, преподаватели, родители) до 100% (выпускники).

Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 7% опрошенных родителей и 9% учащихся. Часть респондентов (13% преподавателей, 2% родителей, 1% учащихся) говорят о несоответствии минимальным требованиям, а 2% родителей и 3% учащихся считают, что обеспеченность школы дополнительными образовательными программами неудовлетворительна.

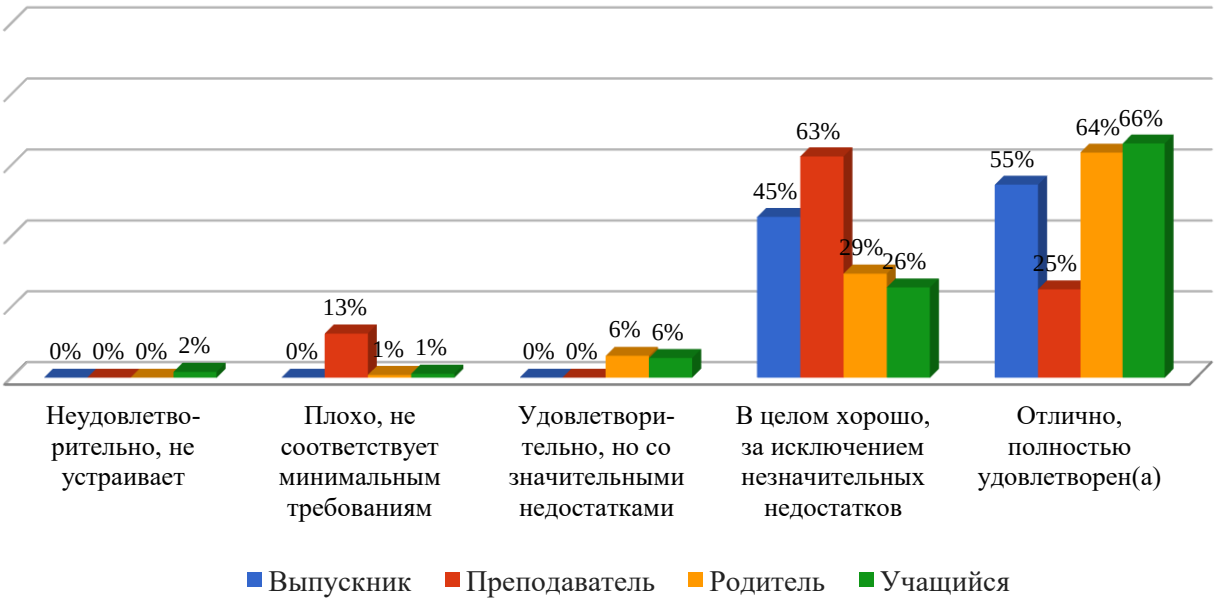
Администрации школы стоит принять во внимание, что наличие в школе достаточного спектра дополнительных образовательных услуг и программ в значительной степени влияет на степень удовлетворения потребителей качеством образования.

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

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 0 | 5 | 6 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 0 | 5 | 2 | 8 |
| Родитель | 0 | 1 | 8 | 38 | 82 | 129 |
| Учащийся | 3 | 2 | 10 | 46 | 119 | 180 |
| Всего: | 3 | 4 | 18 | 94 | 209 | 328 |
| | 0,9% | 1,2% | 5,5% | 28,7% | 63,7% | 100,0% |

Подавляющее большинство опрошенных (92,4%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное (63,7%) и хорошее (28,7%), серьезные недостатки отмечают 5,5% респондентов, несоответствие минимальным требованиям – 1,2%, низкую оценку дают 0,3% опрошенных.

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



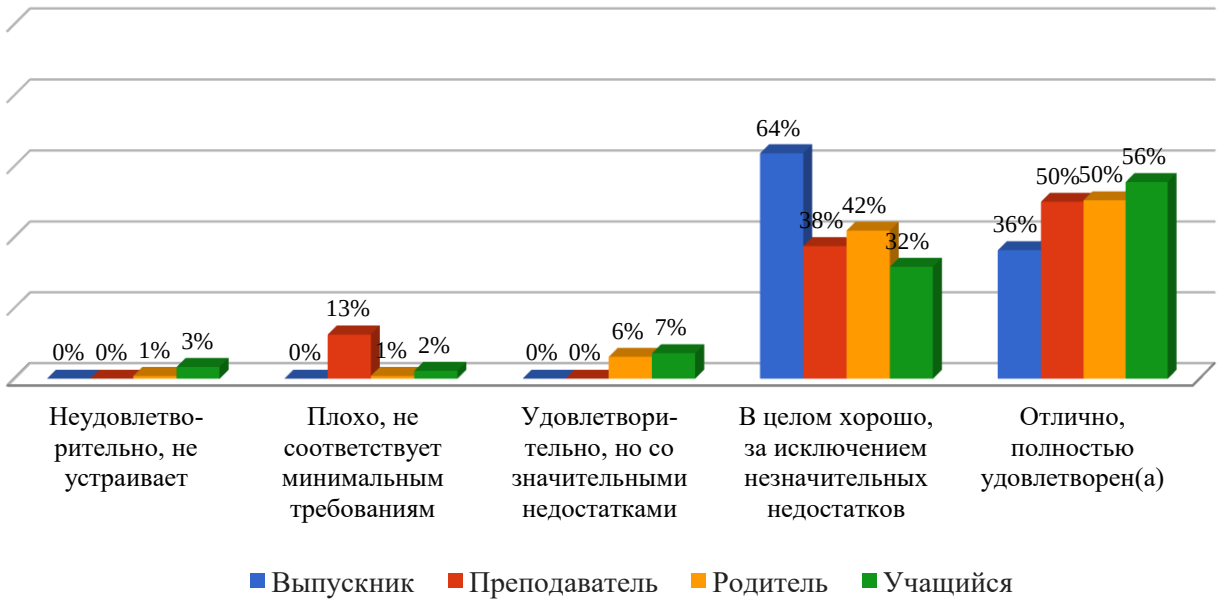

Свыше 87% опрошенных во всех группах отмечают достаточно высокую степень удовлетворенности в оцениваемом вопросе. Лишь 6% опрошенных родителей и учащихся отмечают значительные недостатки в этой сфере деятельности школы. Но 13% преподавателей и по 1% родителей и учащихся говорят о несоответствии минимальным требованиям, а 2% учащихся указывает на полную неудовлетворенность в этом аспекте.

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

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 0 | 7 | 4 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 8 |
| Родитель | 1 | 1 | 8 | 54 | 65 | 129 |
| Учащийся | 6 | 4 | 13 | 57 | 100 | 180 |
| Всего: | 7 | 6 | 21 | 121 | 173 | 328 |
| | 2,1% | 1,8% | 6,4% | 36,9% | 52,7% | 100,0% |

Большая часть опрошенных (89,6%) оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как отличное и хорошее, еще 6,4%, несмотря на удовлетворительную оценку, отмечают значительные недостатки в этой области деятельности школы, 1,8% считают, что эти возможности не соответствуют минимальным требованиям, а 2,1% – совсем неудовлетворительны.

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




Считают ситуацию наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам отличной 36% выпускников, 56% учащихся, 50% родителей и столько же преподавателей. Отмечают незначительные

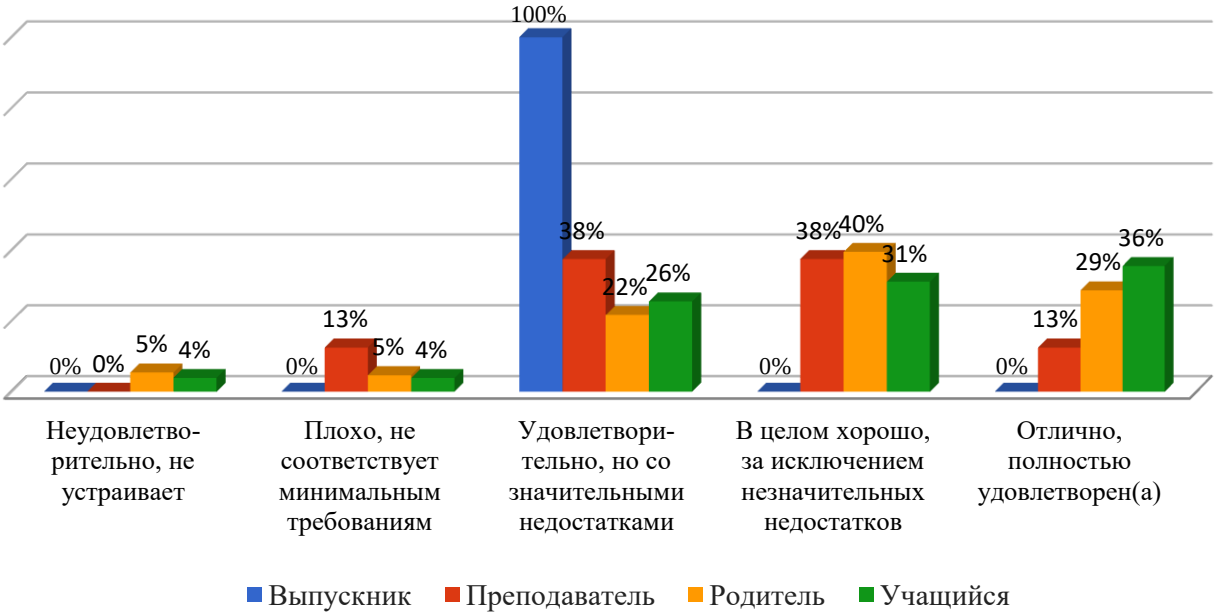
недостатки 64% выпускников, 38% преподавателей, 42% родителей и 32% учащихся. Указали на наличие значительных недостатков 6% родителей и 7% учащихся. 13% преподавателей, 1% родителей и 2% учащихся оценивают возможность для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи как не соответствующую минимальным требованиям, а 1% родителей и 3% учащихся – совсем не удовлетворительной.

## 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 | 11 | 0 | 0 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 3 | 3 | 1 | 8 |
| Родитель | 7 | 6 | 28 | 51 | 37 | 129 |
| Учащийся | 7 | 7 | 46 | 56 | 64 | 180 |
| Всего: | 14 | 14 | 88 | 110 | 102 | 328 |
| | 4,3% | 4,3% | 26,8% | 33,5% | 31,1% | 100,0% |

Примерно треть респондентов (31,1% и 33,5%) ставят высоко положительные или положительные оценки по параметру «наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». При этом 26,8% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают удовлетворительно, 4,3% указывают на несоответствие минимальным требованиям, столько же считают неудовлетворительными условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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




100% выпускников отмечают, что в этом направлении работы школы есть серьезные недостатки, с ними солидарны 38% преподавателей, 22% родителей и 26% учеников. Отлично или в целом хорошо оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью 51% преподавателей, 69% родителей и 67% учеников. О несоответствии минимальным требованиям говорят 13% преподавателей, 5% родителей и 4 % учащихся, а 5% родителей и 4% учащихся 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 незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетво-рен (а) |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 0,6% | 1,2% | 11,9% | 35,7% | 50,6% |
| 2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья | X | 4,0% | 12,5% | 36,9% | 46,6% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся | X | 4,9% | X | X | 95,1% |
| 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 1,5% | 2,7% | 9,1% | 43,0% | 43,6% |
| 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ | 2,1% | 1,5% | 7,6% | 38,7% | 50,0% |
| 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 | 0,9% | 1,2% | 5,5% | 28,7% | 63,7% |
| 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 2,1% | 1,8% | 6,4% | 36,9% | 52,7% |
| 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 4,3% | 4,3% | 26,8% | 33,5% | 31,1% |

По всем параметрам раздела респонденты дают высоко положительные и положительные оценки (от 65% до 95%), а доли низких оценок сравнительно не высоки (от 1% до 27%).

Наиболее высоко респонденты оценили условия по организации питания. В остальных параметрах есть доля респондентов, указавших на значительные недостатки, но их меньше по сравнению с полностью удовлетворенными.

Руководству и коллективу организации необходимо обратить более пристальное внимание на недостатки по показателям «2.2.1. Условия для охраны и укрепления здоровья» и «2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов».

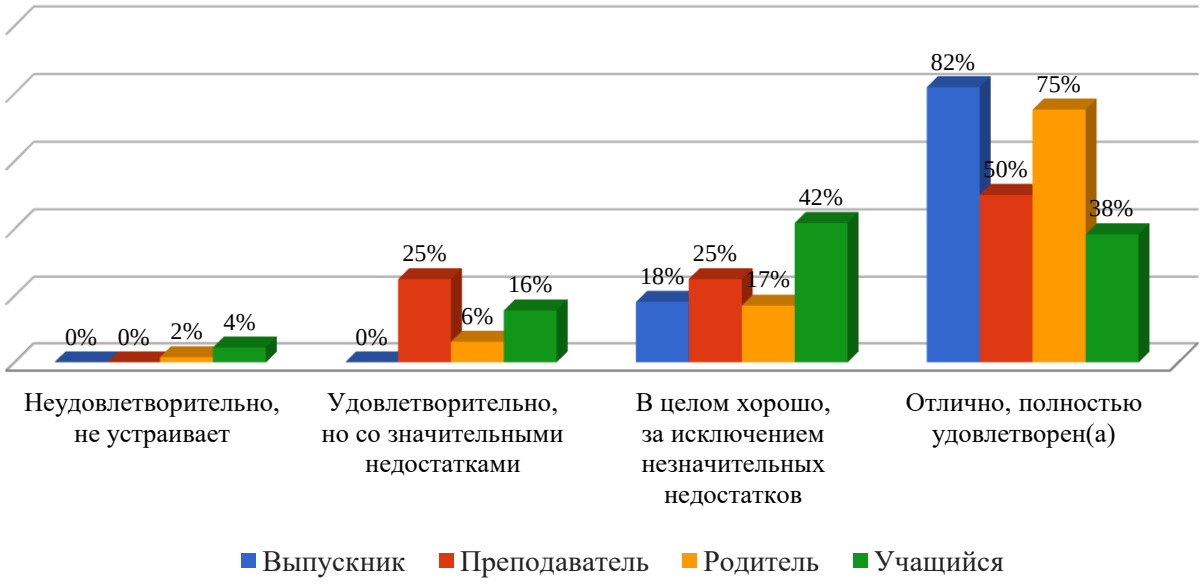
## Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации.

### 3.1. Доброжелательность и вежливость работников организации

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 2 | 9 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 2 | 2 | 4 | 8 |
| Родитель | 2 | 8 | 22 | 97 | 129 |
| Учащийся | 8 | 28 | 75 | 69 | 180 |
| Всего: | 10 | 38 | 101 | 179 | 328 |
| | 3,0% | 11,6% | 30,8% | 54,6% | 100,0% |

Большинство участников анкетирования (85,4%) оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Еще 11,6% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают, как удовлетворительную, а 3% опрошенных не устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

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

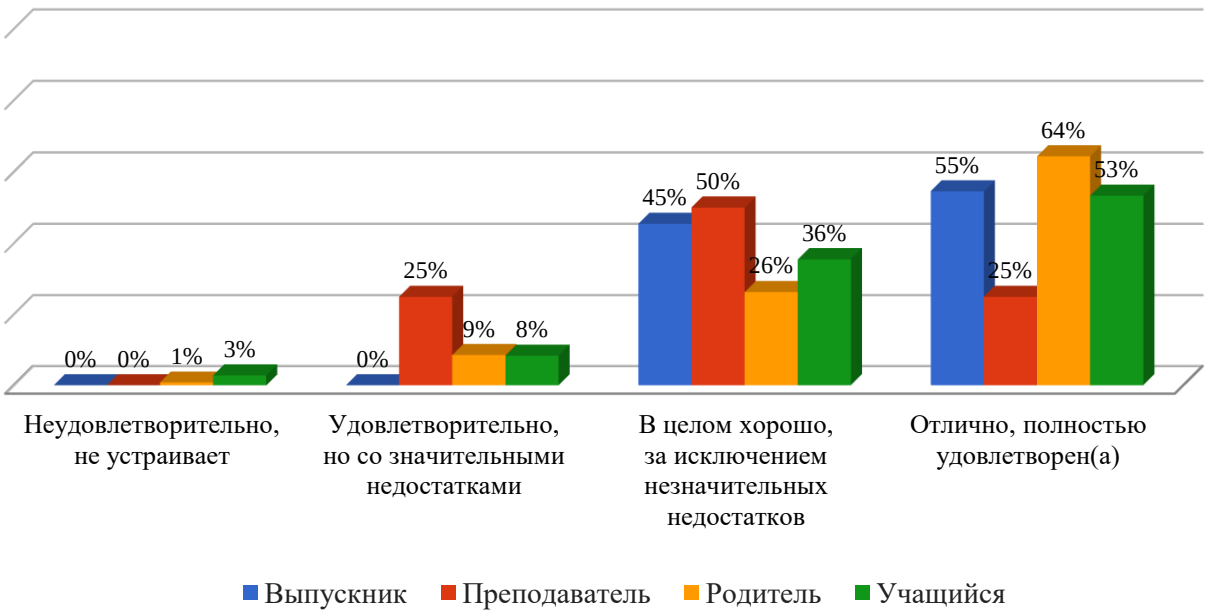



Большинство опрошенных выпускников и родителей оценивают доброжелательность и вежливость работников школы как отличную (82% и 75% соответственно), с ними согласны 50% преподавателей и 38% учащихся. На наличие отдельных незначительных недостатков указывают 18% выпускников, 25% преподавателей, 17% родителей и 42% учащихся, но в целом считают ее уровень хорошим. Наличие значительных недостатков в этой сфере отмечают, но в целом оценивают, как удовлетворительную, четвертая часть опрошенных преподавателей, 6% родителей и 16% учащихся. Часть родителей и учащихся (2% и 4% соответственно) указывают на неудовлетворенность этой сферой.

### 3.2. Компетентность работников

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 5 | 6 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 2 | 4 | 2 | 8 |
| Родитель | 1 | 11 | 34 | 83 | 129 |
| Учащийся | 5 | 15 | 64 | 96 | 180 |
| Всего: | 6 | 28 | 107 | 187 | 328 |
| | 1,8% | 8,5% | 32,6% | 57,0% | 100,0% |

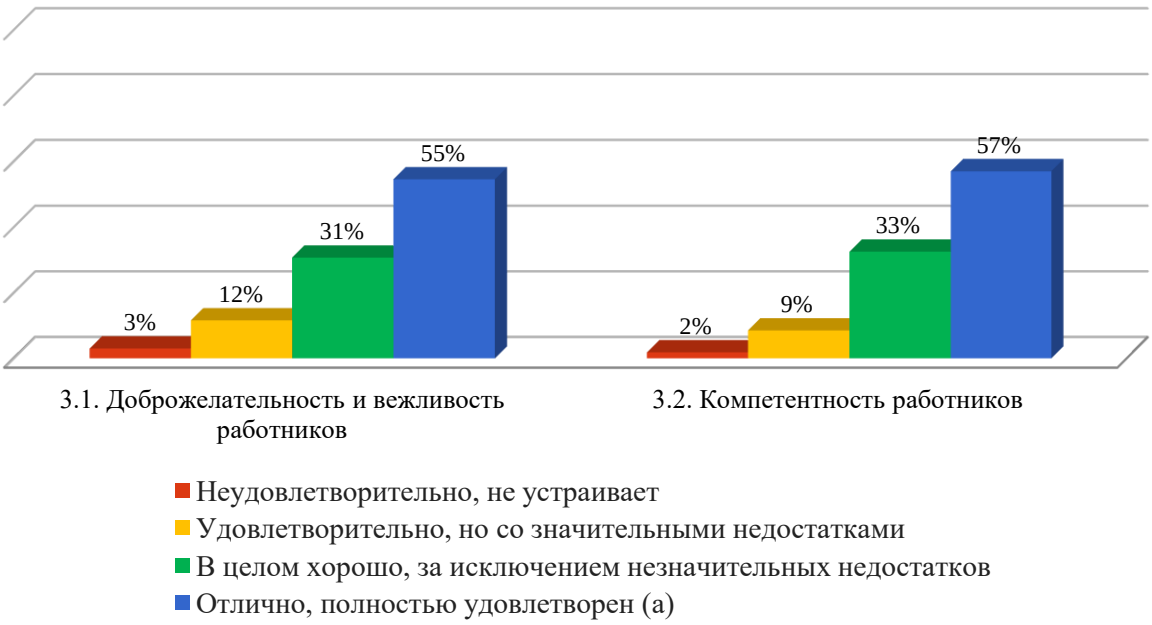
*Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников*




Подавляющее большинство респондентов (89,6%) оценивают компетентность работников организации как отличную (от 25% до 64%) или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (от 26% до 50%). Кроме того, 25% опрошенных преподавателей, 9% родителей и 8% 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. Но 1% родителей и 3% учащихся при этом не устраивает уровень компетентности работников школы.

***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 | 3,0% | 11,6% | 30,8% | 54,6% |
| 3.2. Компетентность работников | 1,8% | 8,5% | 32,6% | 57,0% |




Большинство респондентов достаточно высоко оценивают компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников школы, примерно треть отмечает незначительные недостатки. Но есть и доля респондентов неудовлетворенных данной сферой.

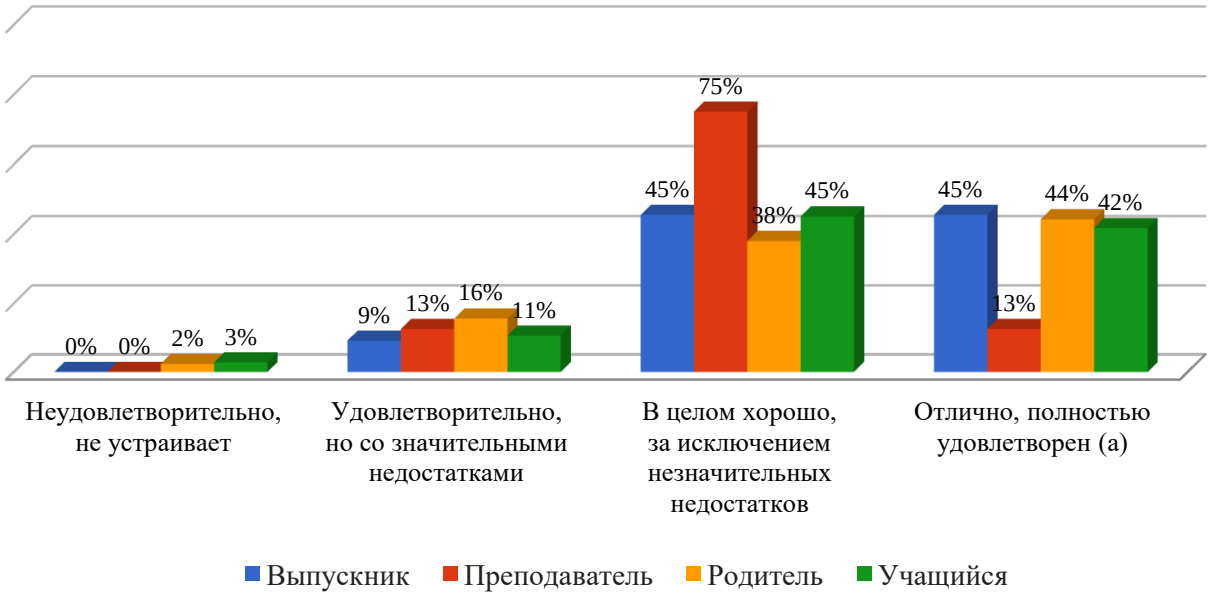
## Раздел 4. Удовлетворенность различными аспектами деятельности образовательной организации.

### 4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 1 | 5 | 5 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 1 | 6 | 1 | 8 |
| Родитель | 3 | 20 | 49 | 57 | 129 |
| Учащийся | 5 | 19 | 81 | 75 | 180 |
| Всего: | 8 | 41 | 141 | 138 | 328 |
| | 2,4% | 12,5% | 43,0% | 42,1% | 100,0% |

85,1% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 42,1% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 43% отмечают небольшие недостатки. 12,5% говорят о серьезных недостатках, а 2,4% материально-техническое обеспечение школы решительно не устраивает.

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



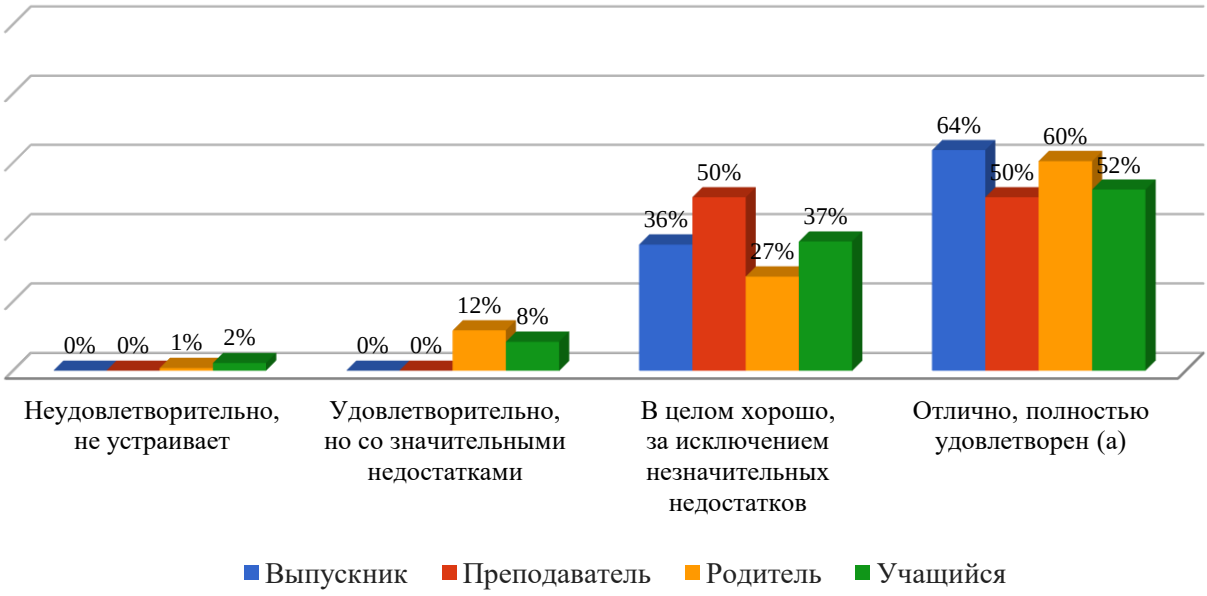

Доля ответов, свидетельствующих о полной удовлетворенности этим аспектом, в трех группах респондентов (выпускники, родители, учащиеся) достаточно высокая (от 42% до 45%), значительно меньше (13%) в группе преподавателей. От 38% до 75% опрошенных говорят, что они удовлетворены, но отмечают небольшие недостатки, от 9% до 16% говорят о серьезных недостатках, а 2% родителей и 3% учащихся не удовлетворены материально-техническим обеспечением школы.

### 4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 4 | 7 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 0 | 4 | 4 | 8 |
| Родитель | 1 | 15 | 35 | 78 | 129 |
| Учащийся | 4 | 15 | 67 | 94 | 180 |
| Всего: | 5 | 30 | 110 | 183 | 328 |
| | 1,5% | 9,1% | 33,5% | 55,8% | 100,0% |

89,3% опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг, оценивая их как отличные (55,8%) или в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков (33,5%), 9,1% респондентов говорят о наличии значительных недостатков, но оценивают, как удовлетворительные, а 1,5% респондентов качество образования не устраивает.

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



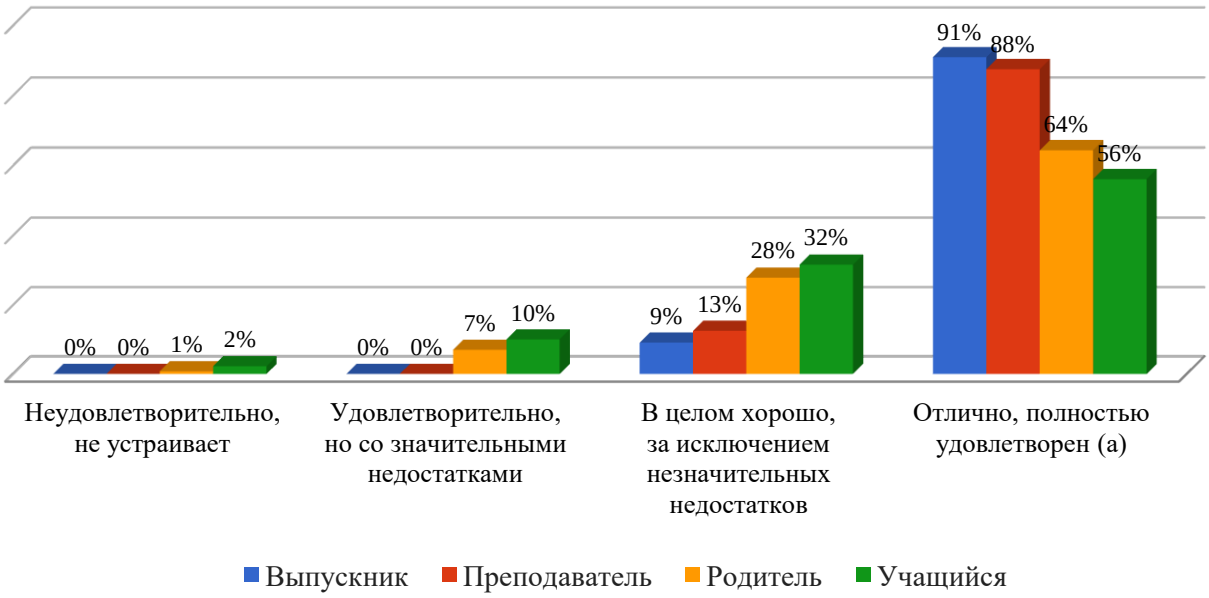

Выше всего доля положительных и высоких положительных оценок об удовлетворенности качеством предоставляемых школой образовательных услуг в группах выпускников и преподавателей (100%), много высоких оценок дают учащиеся (90%) и чуть меньше родители учащихся (87%). В то же время 12% родителей и 8% учащихся говорят о значительных недостатках, а еще 1% родителей и 2% учащихся качество предоставляемых образовательных услуг оценивают, как неудовлетворительное.

### 4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) | Всего |
|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0 | 0 | 1 | 10 | 11 |
| Преподаватель | 0 | 0 | 1 | 7 | 8 |
| Родитель | 1 | 9 | 36 | 83 | 129 |
| Учащийся | 4 | 18 | 57 | 101 | 180 |
| Всего: | 5 | 27 | 95 | 201 | 328 |
| | 1,5% | 8,2% | 29,0% | 61,3% | 100,0% |

Рекомендовать школу своим родственникам и знакомым готовы 90,3% всех опрошенных, и 8,2% респондентов готовы делать это со значительными оговорками, а 1,5% вовсе не готовы дать свои рекомендации в пользу школы.

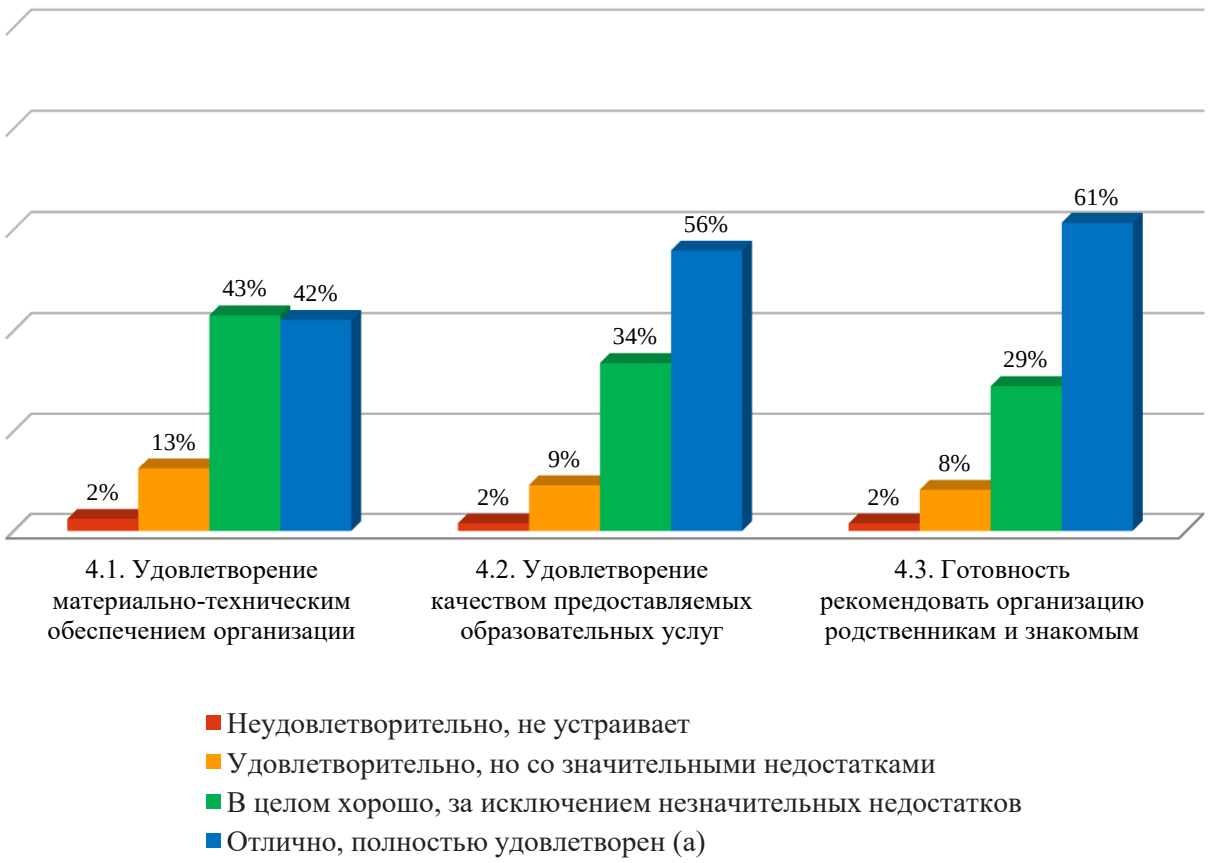
*Оценка разными группами респондентов компоненты: готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым*




Стопроцентно готовы рекомендовать школу своему ближайшему окружению две группы респондентов: выпускники и преподаватели. В группах родителей и учащихся большинство (99% и 98% соответственно) готовы поручиться за свою образовательную организацию перед людьми, с которыми они общаются, но есть те, кто вообще не могут порекомендовать школу своим родственникам и знакомым (1% родителей и 2% опрошенных учащихся).

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

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен (а) |
|---|---|---|---|---|
| 4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | 2,4% | 12,5% | 43,0% | 42,1% |
| 4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | 1,5% | 9,1% | 33,5% | 55,8% |
| 4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 1,5% | 8,2% | 29,0% | 61,3% |

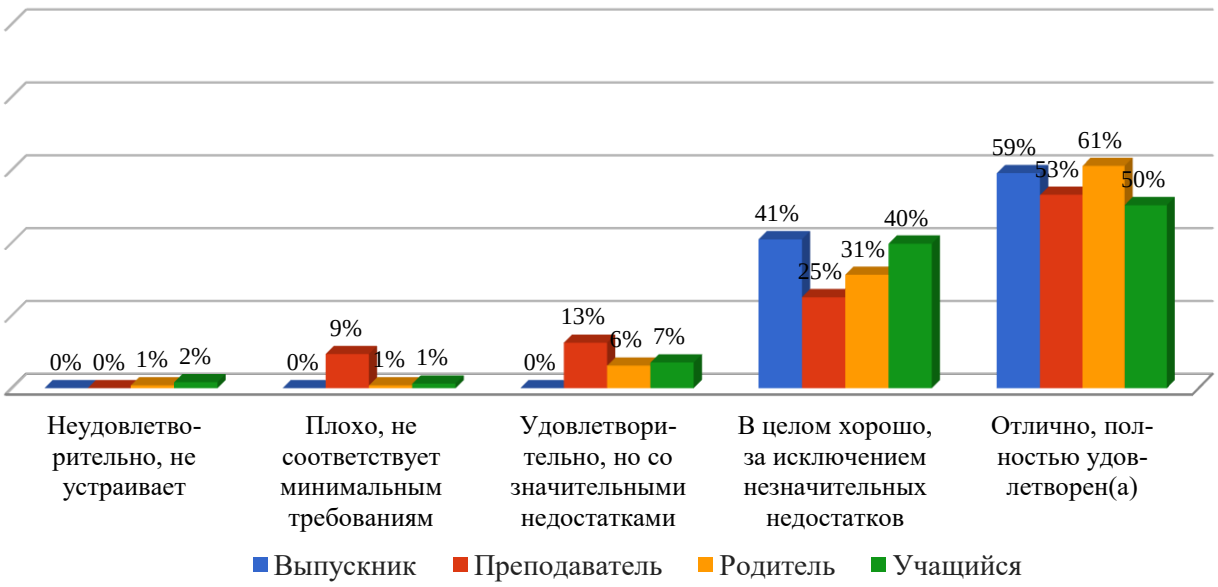



В целом, несмотря на критичное отношение к материально-техническому обеспечению школы, удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг и готовность рекомендовать школу своим родственникам и знакомым достаточно высоки.

### *Общая оценка по разделам*

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

| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен(а) |
|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 40,9% | 59,1% |
| Преподаватель | 0,0% | 9,4% | 12,5% | 25,0% | 53,1% |
| Родитель | 0,8% | 0,8% | 6,2% | 31,2% | 61,0% |
| Учащийся | 1,7% | 1,3% | 7,1% | 39,7% | 50,3% |

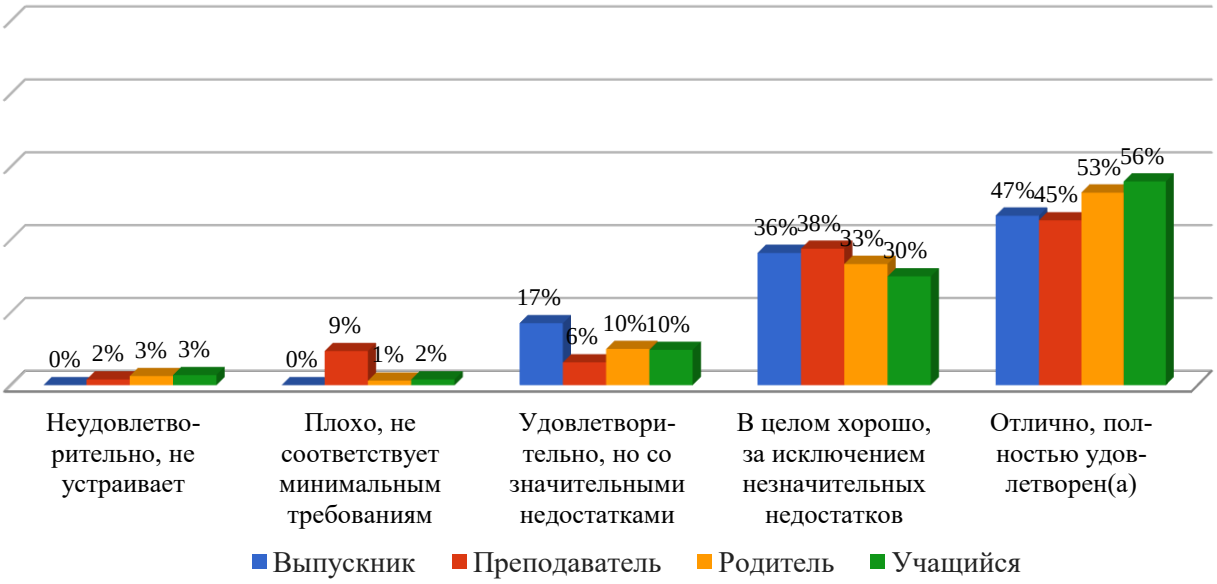



Преподаватели, учащиеся и их родители проявили большую требовательность к открытости и доступности информации об образовательной организации, чем выпускники школы, что вполне объяснимо: для перечисленных первых трех групп эти параметры информационного обеспечения имеют гораздо большую актуальность, чем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

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

## 2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий

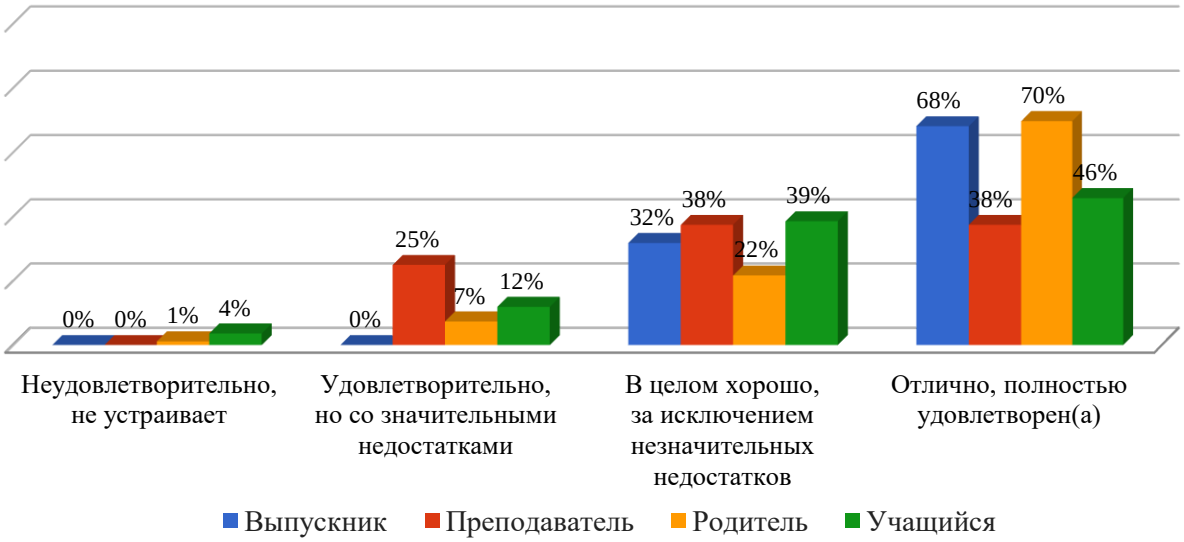
| Респонденты | Неудовлетворительно, не устраивает | Плохо, не соответствует минимальным требованиям | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен(а) |
|---|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0,0% | 0,0% | 17,0% | 36,4% | 46,6% |
| Преподаватель | 1,6% | 9,4% | 6,3% | 37,5% | 45,3% |
| Родитель | 2,5% | 1,3% | 10,0% | 33,3% | 52,9% |
| Учащийся | 2,8% | 1,6% | 9,7% | 29,9% | 56,0% |




Участники всех четырех групп респондентов отмечают наличие значительных недостатков в работе школы, но большинство опрошенных полностью удовлетворены комфортностью условий или отмечают только незначительные недостатки (83% выпускников, 83% преподавателей, 86% родителей и столько же учащихся).

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

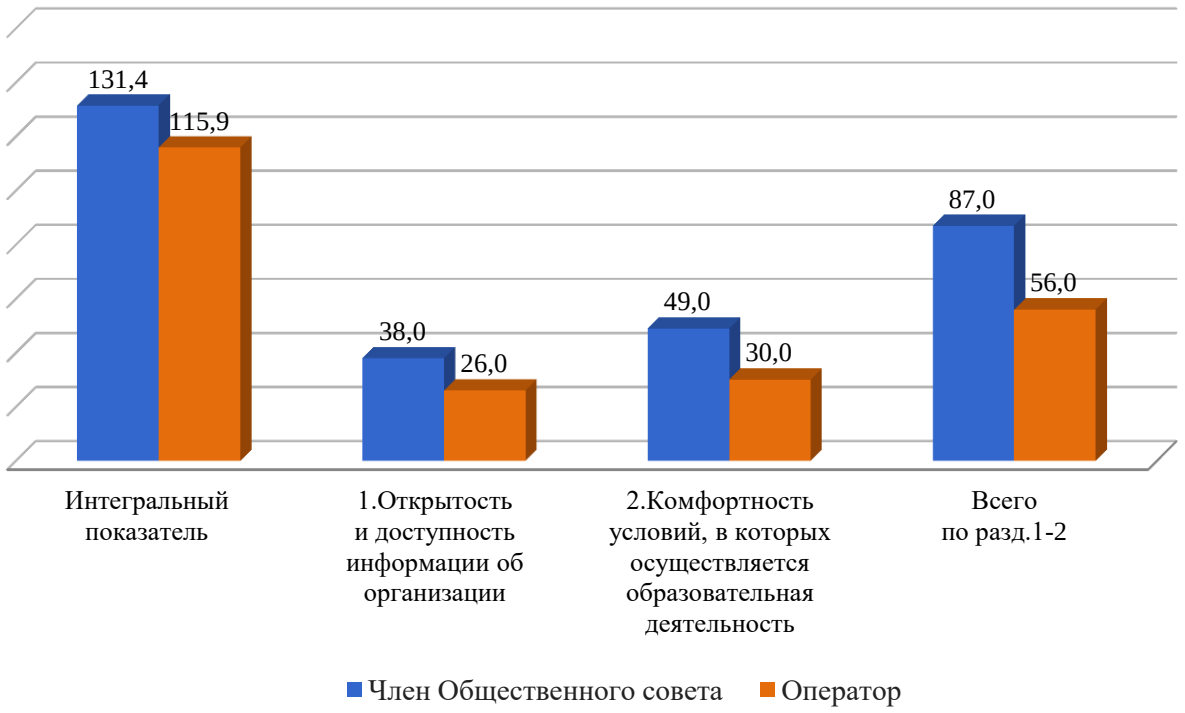
| Компоненты | Неудовлетворительно, не устраивает | Удовлетворительно, но со значительными недостатками | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | Отлично, полностью удовлетворен(а) |
|---|---|---|---|---|
| Выпускник | 0,0% | 0,0% | 31,8% | 68,2% |
| Преподаватель | 0,0% | 25,0% | 37,5% | 37,5% |
| Родитель | 1,2% | 7,4% | 21,7% | 69,8% |
| Учащийся | 3,6% | 11,9% | 38,6% | 45,8% |



Не менее 75% респондентов во всех четырех группах (выпускники, преподаватели, родители, учащиеся) оценивают уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников школы как отличный и хороший. На значительные недостатки указывают 25% преподавателей, 7% родителей и 12% учащихся. Еще 5% респондентов (1% родителей и 4% учащихся) дали оценку «неудовлетворительно».

Не менее 88% учащихся, родителей, преподавателей и выпускников школы оценивают качество образовательной деятельности достаточно высоко. Однако 3% опрошенных выпускников, 4% преподавателей, 11% родителей и 10% учащихся отмечают наличие значительных недостатков в этом вопросе, а 1% родителей и 2% учащихся оценивают качество образовательной деятельности как неудовлетворительное.

## 7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора




Визуальный анализ сайта МБОУ СОШ № 2 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 о образовательном 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, контактная информация Управления образования. Так же представлена новостная лента о мероприятиях, акциях, концертах, отчётах в которых участвовали преподаватели и учащиеся МБОУ СОШ № 2.

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 о образовательной 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 района, края, а также для родителей учащихся. Представленные на сайте материалы знакомят с основными направлениями деятельности образовательной организации, инновационными процессами.

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.

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

На сайте представлены контактный телефон и адреса электронной почты образовательного учреждения, руководителя, его заместителей, присутствуют сведения о контактных данных педагогического коллектива, имеются электронные адреса.

Информация об образовании и пройденных курсах повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовке указана достаточно полно. Рекомендуется

разместить сведения о методических разработках. Эти сведения для формирования полного представления о профессиональном росте педагогов.

Анализ раздела с документами, в котором размещены локальные нормативные акты МБОУ СОШ № 2, 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.

Рекомендуется сайт дополнить информацией об условиях и возможностях, имеющихся в образовательной организации для обучающихся с ОВЗ. Это расширит представления и основания правомерных ожиданий участников образовательных отношений.

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.

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

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).

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. Рекомендуется 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, содержательном наполнении разделов 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[3]. Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

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

где

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

$N_j$ – количество анкет,

а затем рассчитывалось их среднее арифметическое значение между полученным

[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.

значением по формуле (1) и значением, выставленными в анкете для оператора, по формуле:

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

где

$X_m^{\text{но_11}}$ – среднее значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

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

*Были получены следующие промежуточные данные:*

| **1.1.** | **1.2.** | **1.3.** | **1.4.** | **2.1.** | **2.2.** | **2.3.** | **2.4.** | **2.5.** | **2.6.** | **2.7.** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10,0 | 10,0 | 6,0 | 0,0 | 8,0 | 7,0 | 7,0 | 5,0 | 3,0 | 0,0 | 0,0 |

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

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

где

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

$N_j$ – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

---

[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.

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

*Были получены следующие промежуточные данные*: **73,7** После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

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

где

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

В результате указанных выше расчетов было получено следующее **значение интегрального показателя: 115,9**

## 9. Общие предложения по итогам НОКО

Больше половины (57,6%) опрошенных сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 36,3% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. И 4% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. Считают, что полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности не соответствует минимальным требованиям 0,9% опрошенных, не удовлетворены 1,2 % респондентов.

Большинство опрошенных респондентов считают, что полнота и актуальность размещаемой в открытых источниках информации о школе заслуживает оценки «отлично» или «в целом хорошо», оставшиеся 6% родителей и 3% учащихся более критичны в своей оценке, отмечая значительные недостатки в этой области. Часть респондентов (13% преподавателей, 1% родителей и 1% учащихся) отметила несоответствие минимальным требованиям, а 1% родителей и 2% учащихся дали самую низкую оценку (неудовлетворительно, не устраивает).

92,4% респондентов оценивают наличие сведений о педагогических работниках организации отлично и в целом хорошо. Наличие значительных недостатков отмечают 5,2%, «несоответствие минимальным требованиям» – 0,9%, не удовлетворены наличием сведений – 1,5%.

По всем группам респондентов доля высоко положительных и положительных оценок в этом вопросе колеблется от 13% до 82%. При этом 5% родителей и 6% учеников оценивают этот аспект информационного обеспечения деятельности со значительными недостатками. Среди респондентов есть 13% преподавателей, 1% родителей и 1% учащихся, которые считают, что наличие сведений о педагогических работниках организации не соответствует минимальным требованиям, а 1% родителей и 2% учащихся оценивают данный критерий неудовлетворительно. Так как наличие достаточных сведений о педагогических кадрах образовательной организации является нормативным требованием, администрации необходимо тщательно изучить школьный сайт и при обнаружении недочетов в информации о педагогах школы исправить имеющиеся ошибки.

Большинство респондентов (90,5%) в целом хорошо оценивают возможности обратной связи, имеющиеся у получателей образовательных услуг: больше половины (51,8%) всех опрошенных оценивают работу школы по этому параметру на отлично, еще 38,7% считают ее хорошей, отмечая вместе с тем некоторые незначительные недостатки. Однако 7 % опрошенных говорят о наличии серьезных недостатков в состоянии организации взаимодействия школы с потребителями образовательных услуг, 1,5% указывают на несоответствие минимальным требованиям, а 0,9% не удовлетворены обратной связью.

100% выпускников оценили возможности, которые есть у потребителей образовательных услуг для взаимодействия со школой посредством телефона, электронной почты и других электронных сервисов, на отлично и хорошо, с ними согласны 76% преподавателей, 96% родителей и 87% учащихся. Среди оставшихся опрошенных 13% преподавателей, 3% родителей и 10% учащихся также вполне удовлетворены этими возможностями, отмечая, однако, некоторые незначительные недостатки в этом вопросе. Несоответствие минимальным требованиям отметили 13% преподавателей, 1% родителей и 2% учащихся, и 1% учащихся не удовлетворен этими возможностями.

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

Подавляющее большинство опрошенных (86,9%) отмечают свою полную удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. О значительных недостатках говорят 10,4% опрошенных, о несоответствии минимальным требованиям – 1,5%, полностью не удовлетворены – 1,2%.

От 63% до 100% опрошенных респондентов всех групп вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы школы. На значительные недостатки в этой работе указывают 38% преподавателей, 10% родителей и столько же учеников. Среди родителей и учащихся есть доля тех, кто не удовлетворен данным аспектом и считает, что он не соответствует минимальным требованиям (родителей – 2%, учащихся – 4%). Так как этот аспект информационного обеспечения деятельности школы вызывает нарекания со стороны общественности, над ним необходимо поработать коллективу школы.

Подавляющее большинство (86,3%) респондентов отзываются о материально-техническом и информационном обеспечении школы как о вполне удовлетворительном. Еще 11,9% отмечают наличие значительных недостатков, а 1,2% утверждают, что материально-техническое и информационное обеспечение школы не соответствует минимальным требованиям и 0,6% совсем не удовлетворены данным аспектом.

Большинство (свыше 80%) опрошенных оценивают материально-техническое и информационное обеспечение школы как отличное и хорошее. В то же время 18% выпускников, 16% родителей и 9% учащихся отмечают в этой сфере значительные недостатки, а 13% опрошенных преподавателей считают ее несоответствующей минимальным требованиям, с ними также согласны 1% родителей и 1% учащихся. Среди учащихся 1% указывает на неудовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением школы.

Большинство респондентов (83,5%) вполне удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, еще 12,5% удовлетворены, но отмечают серьезные недостатки, а 4% совсем не удовлетворены.

Свыше 80% преподавателей, родителей и учащихся оценивают эту сферу

школьной жизни на «отлично» и «хорошо», отмечая в этом случае лишь незначительные недостатки, с ними солидарны 100% выпускников. Оставшиеся 13% преподавателей, 13% родителей и столько же учащихся удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, но со значительными недостатками. Совсем не удовлетворены этой сферой 5% родителей и 3% учащихся.

Условия для организации питания обучающихся полностью устраивают большинство опрошенных: 95,1% оценивают их как отличные. Однако 4,9% респондентов сообщают, что организация питания в школе их категорически не устраивает.

Среди всех групп респондентов высока доля тех, кто оценил организацию питания в школе как отличную, полностью удовлетворительную: 100% выпускников, 96% учащихся, 95% родителей и 88% преподавателей. Не устраивает организация питания в школе в трех группах респондентов: преподавателей (13%), родителей (5%) и учащихся (4%). Как видим среди преподавателей наиболее высока доля тех, кто оценил организацию питания в школе как неудовлетворительную, полностью не устраивает.

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

Несмотря на то, что не менее 80% в каждой группе опрошенных достаточно высоко оценивают условия, созданные в школе для индивидуальной работы с учащимися, есть доля респондентов во всех группах, которые отмечают недочеты в этой сфере: 18% выпускников, 13% преподавателей, 14% родителей и 13% учащихся говорят о существенных недостатках или полной неудовлетворенности данным показателем.

В целом 88,7% всех опрошенных полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, 7,6% отмечают значительные недостатки

в этом вопросе, 1,5% – несоответствие минимальным требованиям, а 2,1% 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 87% (учащиеся, преподаватели, родители) до 100% (выпускники).

Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 7% опрошенных родителей и 9% учащихся. Часть респондентов (13% преподавателей, 2% родителей, 1% учащихся) говорят о несоответствии минимальным требованиям, а 2% родителей и 3% учащихся считают, что обеспеченность школы дополнительными образовательными программами неудовлетворительна.

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

Подавляющее большинство опрошенных (92,4%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное (63,7%) и хорошее (28,7%), серьезные недостатки отмечают 5,5% респондентов, несоответствие минимальным требованиям – 1,2%, низкую оценку дают 0,3% опрошенных.

Свыше 87% опрошенных во всех группах отмечают достаточно высокую степень удовлетворенности в оцениваемом вопросе. Лишь 6% опрошенных родителей и учащихся отмечают значительные недостатки в этой сфере деятельности школы. Но 13% преподавателей и по 1% родителей и учащихся говорят о несоответствии минимальным требованиям, а 2% учащихся указывает на полную неудовлетворенность в этом аспекте.

Большая часть опрошенных (89,6%) оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как отличное и хорошее, еще 6,4%, несмотря на удовлетворительную оценку, отмечают значительные недостатки в этой области деятельности школы, 1,8%

считают, что эти возможности не соответствуют минимальным требованиям, а 2,1% – совсем неудовлетворительны.

Считают ситуацию наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам отличной 36% выпускников, 56% учащихся, 50% родителей и столько же преподавателей. Отмечают незначительные недостатки 64% выпускников, 38% преподавателей, 42% родителей и 32% учащихся.

Укакзали на наличие значительных недостатков 6% родителей и 7% учащихся. 13% преподавателей, 1% родителей и 2% учащихся оценивают возможность для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи как не соответствующую минимальным требованиям, а 1% родителей и 3% учащихся – совсем не удовлетворительной.

Примерно треть респондентов (31,1% и 33,5%) ставят высоко положительные или положительные оценки по параметру «наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». При этом 26,8% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают удовлетворительно, 4,3% указывают на несоответствие минимальным требованиям, столько же считают неудовлетворительными условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

100% выпускников отмечают, что в этом направлении работы школы есть серьезные недостатки, с ними солидарны 38% преподавателей, 22% родителей и 26% учеников. Высоко оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью 51% преподавателей, 69% родителей и 67% учеников. О несоответствии минимальным требованиям говорят 13% преподавателей, 5% родителей и 4 % учащихся, а 5% родителей и 4% учащихся говорят о том, что условия для детей с ОВЗ и инвалидов в школе неудовлетворительные.

85,4% участников оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Еще 11,6% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают, как удовлетворительную, а 3% опрошенных не устраивает уровень доброжелательности и

вежливости работников организации.

Большинство опрошенных выпускников и родителей оценивают доброжелательность и вежливость работников школы как отличную (82% и 75% соответственно), с ними согласны 50% преподавателей и 38% учащихся. На наличие отдельных незначительных недостатков указывают 18% выпускников, 25% преподавателей, 17% родителей и 42% учащихся, но в целом считают ее уровень хорошим. Наличие значительных недостатков в этой сфере отмечают, но в целом оценивают, как удовлетворительную, четвертая часть опрошенных преподавателей, 6% родителей и 16% учащихся. Часть родителей и учащихся (2% и 4% соответственно) указывают на неудовлетворенность этой сферой.

Подавляющее большинство респондентов (89,6%) оценивают компетентность работников организации как отличную (от 25% до 64%) или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (от 26% до 50%). Кроме того, 25% опрошенных преподавателей, 9% родителей и 8% 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. Но 1% родителей и 3% учащихся при этом не устраивает уровень компетентности работников школы.

85,1% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 42,1% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 43% отмечают небольшие недостатки. 12,5% говорят о серьезных недостатках, а 2,4% материально-техническое обеспечение школы решительно не устраивает.

Доля ответов, свидетельствующих о полной удовлетворенности этим аспектом, в трех группах респондентов (выпускники, родители, учащиеся) достаточно высокая (от 42% до 45%), значительно меньше (13%) в группе преподавателей. От 38% до 75% опрошенных говорят, что они удовлетворены, но отмечают небольшие недостатки, от 9% до 16% говорят о серьезных недостатках, а 2% родителей и 3% учащихся не удовлетворены материально-техническим обеспечением школы.

89,3% опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых

школой образовательных услуг, оценивая их как отличные (55,8%) или в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков (33,5%), 9,1% респондентов говорят о наличии значительных недостатков, но оценивают, как удовлетворительные, а 1,5% респондентов качество образования не устраивает.

Выше всего доля положительных и высоких положительных оценок об удовлетворенности качеством предоставляемых школой образовательных услуг в группах выпускников и преподавателей (100%), много высоких оценок дают учащиеся (90%) и чуть меньше родители учащихся (87%). В то же время 12% родителей и 8% учащихся говорят о значительных недостатках, а еще1% родителей и 2% учащихся качество предоставляемых образовательных услуг оценивают, как неудовлетворительное.

Рекомендовать школу своим родственникам и знакомым готовы 90,3% всех опрошенных, и 8,2% респондентов готовы делать это со значительными оговорками, а 1,5% вовсе не готовы дать свои рекомендации в пользу школы.

Стопроцентно готовы рекомендовать школу своему ближайшему окружению две группы респондентов: выпускники и преподаватели. В группах родителей и учащихся большинство (99% и 98% соответственно) готовы поручиться за свою образовательную организацию перед людьми, с которыми они общаются, но есть те, кто вообще не могут порекомендовать школу своим родственникам и знакомым (1% родителей и 2% опрошенных учащихся).

Визуальный анализ сайта МБОУ СОШ № 2 показывает относительную степень удобства пользования, простоту нахождения и знакомства с размещенной информацией, которая нуждается в дополнении и актуализации для текущего момента.

На главной странице сайта размещается основная адресная и контактная информация организации, учредителя, данные о руководителе образовательной организации, с указанием телефона и электронных адресов, контактная информация Управления образования. Так же представлена новостная лента о мероприятиях, акциях, концертах, отчётах в которых участвовали преподаватели и учащиеся МБОУ СОШ № 2.

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 о дошкольной образовательной 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 района, края, а также для родителей и учащихся. Представленные на сайте материалы знакомят с основными направлениями деятельности образовательной организации, инновационными процессами.

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, его заместителей, присутствуют сведения о контактных данных педагогического коллектива, имеются электронные адреса.

Информация об образовании и пройденных курсах повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовке указана достаточно полно. Рекомендуется разместить сведения о методических разработках. Эти сведения для формирования полного представления о профессиональном росте педагогов.

Анализ раздела с документами, в котором размещены локальные нормативные акты МБОУ СОШ № 2, 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.

Рекомендуется сайт дополнить информацией об условиях и возможностях, имеющихся в образовательной организации для обучающихся с ОВЗ. Это расширит

представления и основания правомерных ожиданий участников образовательных отношений.

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.

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

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).

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. Рекомендуется 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, содержательном наполнении разделов и актуализации уже представленной информации.

Приложение 1.

# Анкета участников образовательного процесса

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

Обязательный

## 1. Ваш статус

- Учащийся
- Преподаватель
- Родитель
- Выпускник

## 2. Наименование образовательной организации

Выберите ответ

## 3. Способ Вашего анкетирования

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

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

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

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

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

*1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.*

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

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

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

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

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

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

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

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

*2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.*

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

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

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

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

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

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

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

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

*2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.*

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

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

*2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 16. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.1 Доброжелательность и вежливость работников.*

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;

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

17. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

*3.2 Компетентность работников.*

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

18. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.*

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

19. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.*

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

20. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

*4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.*

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