

Введение

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с законом №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности образовательных организаций Мухоршибирского района Республики Бурятия. Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями:

- по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 1.04.2015 г. Настоящие методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций осуществляющих образовательную деятельность¹. Настоящие методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа от 05.12.2014 г. №1547 в части порядка расчета показателей НОКО.

В соответствии с Техническим заданием Контракта, независимая оценка качества образовательной деятельности (далее - независимая оценка) была проведена в 2 муниципальных образовательных организациях Мухоршибирского района. Оценка

¹ Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН РФ от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

производилась по критериям: открытость и доступность информации об образовательных организациях (далее – ОО), размещенной на официальном сайте в сети Интернет; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации.

Объекты независимой оценки. По решению Общественного совета при МО «Администрация Мухоршибирский района» независимая оценка проводилась в отношении 2 муниципальных организаций (таблица 1).

Таблица № 1

№	Наименование ОО	Адрес ОО
1.	МБОУ ДО «Центр дополнительного образования»	671340 с. Мухоршибирь, ул. Доржиева , 28
2.	МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ»	671340 с. Мухоршибирь, ул. Доржиева , 28

Целями реализации независимой оценки качества образовательной деятельности ОО выступили:

- 1) повышение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
- 2) установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации образовательных услуг населению.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- выявить основные тенденции развития образовательной деятельности ОО, направленные на повышение качества образовательных услуг;
- выявить характерные особенности организации образовательной деятельности ОО через анализ информации, представленной на сайте ОО и определение ее соответствия критериям полноты, актуальности, удобства для потребителей;
- выявить отношение потребителей образовательных услуг к образовательной деятельности учреждения;
- осуществить интерпретацию и оценку полученных данных, выстроить рейтинги ОО по параметру качества предоставляемых образовательных услуг;

- сформулировать предложения по повышению качества образовательной деятельности ОО.

Генеральную совокупность исследования (согласно данным РУО) составили все обучающиеся образовательных организаций – 1419 человек.

Выборочная совокупность – 144 родителей (законных представителей). Расчет выборочной совокупности осуществлен методом многоступенчатого стратифицированного отбора.

Методы исследования. В качестве основного метода получения эмпирической информации выступил анкетный опрос, разработанный на основе примерной формы, представленной Департаментом стратегии, анализа и прогноза Минобрнауки России². Для успешного решения задач исследования было разработано 2 анкеты:

- для сбора и анализа информации, размещенной на официальных сайтах ОО, а также другой опубликованной образовательной организацией официальной информации об образовательной деятельности;
- для анализа информации, полученной в результате заполнения респондентами анкет.

Период проведения НОКО:

Исследование образовательной деятельности ОО и их сайтов проводилось экспертами ГАУ ДПО «Бурятский республиканский институт образовательной политики» с 16 ноября по 7 декабря 2016 г. и включало в себя несколько этапов:

1. Изучение и анализ информации, представленной на сайтах ОО, было произведено 5 декабря 2016 года;
2. Анкетирование респондентов – 16 ноября 2016 г.
3. Обработка анкетных данных – с 16 ноября по 25 ноября 2016 г.
4. Обобщение и анализ полученной информации - 25 ноября по 01 декабря 2016 г.

² Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН РФ от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

5. Подготовка аналитического отчета – со 1 по 7 декабря 2016 г.

Программное обеспечение для обработки полученной информации и вывода интегрального показателя разработано специалистами Центра информационного сопровождения и дистанционного образования БРИОП.

I. Нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества образовательной деятельности ОО

Основными нормативными актами, регламентирующими НОКО, являются:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

3. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

4. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 г.;

5. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 г.;

6. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 г.;

7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р (в ред. Распоряжения Правительства Российской Федерации от 20.01.2015г. № 53-р) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»;

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организа-

ций, оказывающих социальные услуги»;

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации»;

10. Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»;

14. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 июня 2014 г. № 657 «Об утверждении методики расчета показателей мониторинга системы образования»;

15. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

16. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324«Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

17. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5

декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

18. Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»;

19. Приказ Минтруда Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

20. Письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза МОиН Российской Федерации от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Региональный уровень

1. Закон Республики Бурятия «Об образовании в Республике Бурятия» от 13.12.2013 N 240-V;

2. Положение «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Бурятия» (БРСНОКО-2-01-2015);

3. Положение «Об операторе по независимой оценке качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (БРСНОКО-2-02-2015);

4. Положение «О взаимодействии Общественного Совета при Министерстве.

II. Результаты независимой оценки по критериям «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» на основании анализа официальных сайтов и других официальных источников информации.

2.1. Анализ показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации»

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации, представленной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, и оценивалось по следующим показателям:

Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации. Данный показатель оценивался по наличию следующих сведений: о деятельности организации, о структуре организации и органах ее управления, документов об организации, о реализуемых образовательных программах, о финансово-хозяйственной деятельности организации, о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации и о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг;

- Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- 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 ОО;
- 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).

Анализу подверглись сайты двух образовательных организаций Мухоршибирского района:

1. МБОУ ДО «Центр дополнительного образования»;
2. МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ».

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте в сети Интернет выявил, что:

1. официальный сайт МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» содержит в полном объеме практически все необходимые сведения, кроме сведений о деятельности организации, которые предоставлены в сжатом виде.

2. На официальном сайте МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» имеется полная информация о педагогических работниках организации, за исключением контактов руководителей. На сайте МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» по данному направлению информация отсутствует;

3. На всех сайтах существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, электронных сервисов;

4. Ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан. Так, на сайте МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» представлена возможность только поиска необходимой информации по сайту.

По итогам анализа сайтов выстроен итоговый рейтинг по вышеназванному критерию (диаграмма 1). В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 4 показателям.



Показатели диаграммы свидетельствуют о том, что открытость и доступность информации, размещенная на официальном сайте МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» находится на среднем уровне (6,5 баллов), а МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ», данный критерий находится на низком уровне открытости и доступности (2,5 баллов).

Исходя из вышеизложенного, образовательным организациям необходимо провести работу по устранению следующих недостатков:

- МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» - разместить на сайт сведения о контактных данных руководства, дополнить сведения о деятельности организации;
- МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» - разместить на сайт полную информацию об образовательной организации, о педагогических работниках организации.

2.2. Анализ показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Исследование по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» проводилось методом изучения информации, представленной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, и оценивалось по следующим показателям:

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

Анализ информации по перечисленным показателям выявил следующее:

1. Сайты обеих ОО показали низкий уровень выраженности информации. На сайте МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» содержатся частичные сведения по следующим показателям: о материально-техническом и информационном обеспечении, об условиях индивидуальной работы с обучающимися, о дополнительных образовательных программах.

2. МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ не представлена информация по таким направлениям как:

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- 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;

- наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;

- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

По результатам анализа показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность составлен рейтинг (диаграмма 2). В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 7 показателям.

Диаграмма 2



Таким образом, по итогам анализа информации по критериям открытости, доступности информации и комфортности условий, представленной на официальном сайте, можно сформулировать следующие рекомендации всем образовательным организациям:

- необходимо привести в соответствие с требованиями нормативных документов информацию об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации (Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных

услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»; Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)».

- Провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам дополнить информацию с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО.

III. Оценка участниками образовательного процесса качества образовательной деятельности

В рамках социологического исследования респондентам было предложено заполнить анкеты и оценить качество образовательной деятельности по 4 критериям:

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

Показатель **«Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»** оценивался по следующим позициям: «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности»; «Наличие сведений о педагогических работниках организации»; «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»; Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

В ходе анкетного опроса респондентов выявлено, что критерий оценен участниками образовательного процесса на высоком уровне. Необходимо отметить наличие комплиментарного подхода со стороны родителей при заполнении анкеты. Позиция респондентов отличается от реальной картины состояния сайтов всех ОО. Данные оценки родителей носят субъективный характер и показывают положительное отношение родителей к своим образовательным организациям. Несмотря на столь положительные ответы родителей, выделяются респонденты, которые выразили свое недовольство по всем показателям. Например, 5,6% респондентов выразили неудовлетворенность уровнем полноты и актуальности информации об организации (МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» (6 чел.), МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» (2 чел.). 4,9% опрошенных указали на отсутствие сведений о педагогических работниках организации (МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» - 2 чел., МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» - 5 чел.). Неудовлетворенность уровнем доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, по электронным сервисам высказали 10,4% респондентов (МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» - 7 чел., МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» - 8 чел.). 11,1% опрошенных родителей указали на низкий уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в ОО от получателей образовательных услуг (по 8 чел. каждая организация). Также необходимо отметить, что 12 респондентов из МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» и 20 респондентов из МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» не оценили данный критерий, пропустив вопросы.

Общий рейтинг ОО представлен в диаграмме 3. В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 4 показателям.



Таким образом, по итогам рейтинга, обе ОО продемонстрировали результаты среднего уровня.

Вторым из критериев оценки качества образовательной деятельности ОО стал критерий *«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»*. Для раскрытия содержания данного критерия применялись следующие показатели:

- Данный критерий оценивался по семи показателям:
- материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- условия для индивидуальной работы с обучающимися;
- наличие дополнительных образовательных программ;
- 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 мероприятий;

- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

По результатам опроса 70,8% респондентов полностью удовлетворены материально-техническим и информационным оснащением организации. По их мнению, в образовательных организациях имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету. Незначительная часть опрошенных высказало недовольство по данному направлению (МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» - 10 чел, МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» - 8 чел.). Исходя из вышеизложенного, следует обратить внимание на данные результаты и провести работу по информированию о состоянии и развитии материально-технической базы каждой ОО.

По мнению 18,1% родителей, в образовательных организациях созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, организации питания 52,8% опрошенных респондента указали на низкий уровень данных условий (МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» - 26 чел., МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» - 50 чел.). Исходя из этого, необходимо обратить внимание на создание благоприятных условий по охране и укреплению здоровья обучающихся обеим ОО.

Условиями для индивидуальной работы с обучающимися удовлетворены 70,1%. При этом, остальные родители (16,7%) считают, что условия не созданы и не соответствуют минимальным требованиям. Опираясь на данное заключение, необходимо провести работу по созданию условий для индивидуальных работ с обучающимися как МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» (14 чел.), так и МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» (10 чел.).

Данные исследования показывают, что 16,7% (по 12 чел.) не имеют информации по образовательным программам, реализуемым образовательной организацией.

В качестве рекомендаций предлагаем провести информационно-просветительскую работу среди родителей по реализуемым программам.

Большинство респондентов (83,3%) отмечают, что в образовательных организациях созданы все условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся. Тем не менее, 7,6% опрошенных выразили неудовлетворенность условиями. Таким образом, необходимо обратить внимание на обеспечение возможности развития творческих интересов и способностей и в МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» (5 чел.), и в МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» (6 чел.).

По мнению 18,8% респондентов психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь обучающимся оказывается некачественно или отсутствуют вообще. Это были 10 респондентов из МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ», 17 - МБОУ ДО «Центр дополнительного образования». В связи с этим, вышеперечисленным школам необходимо продумать варианты оказания данных видов помощи обучающимся.

39,6% респондентов подвергли критике условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Таким образом, МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» (32 чел.) и МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» (25 чел.) необходимо провести работу по устранению недостатков данного показателя.

Общий итоговый рейтинг по данному критерию, представлен в диаграмме 4. В диаграмме представлен усредненный балл по 7 показателям критерия.

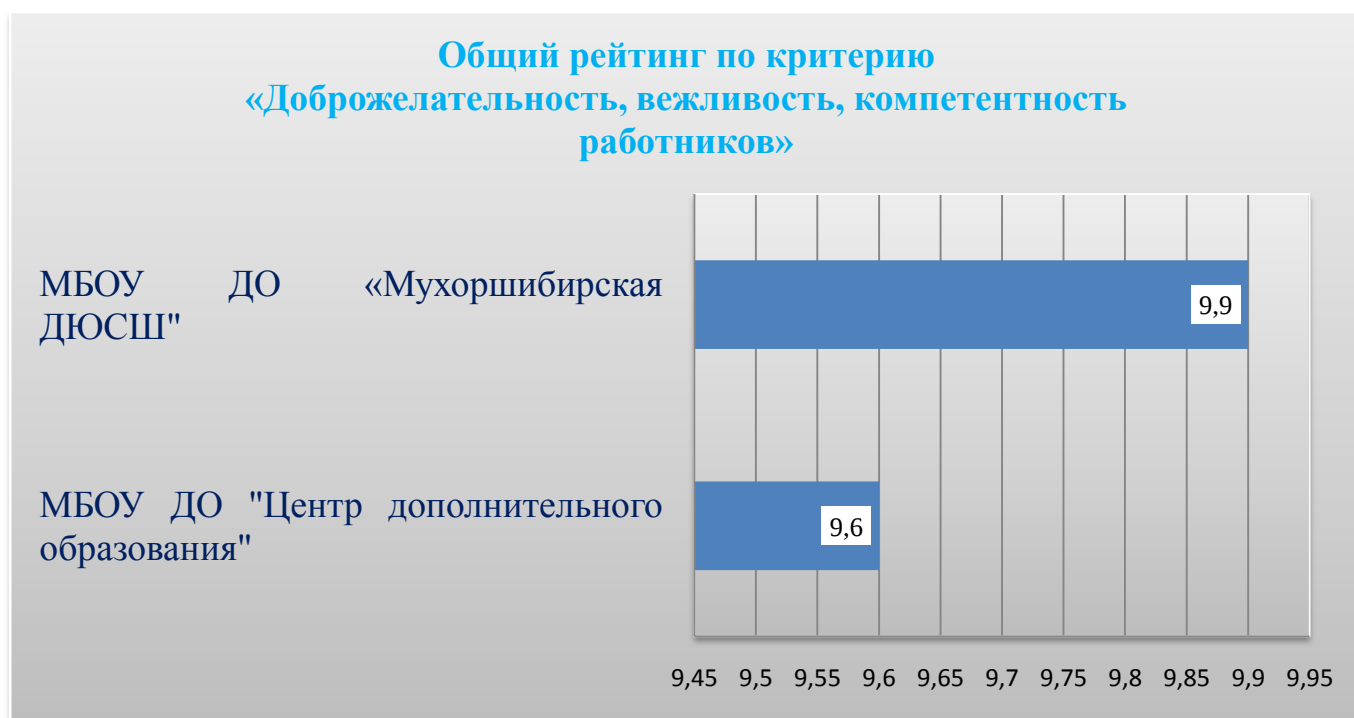
Диаграмма 4



Результаты диаграммы показывают, что 2 образовательные организации Мухоршибирского района, подвергнутые независимой оценке качества образования, продемонстрировали «средний уровень» по данному показателю. МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» набрал 6,3 балла, а МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ – 5,8.

По результатам формирования рейтинга показателей, характеризующих критерий *«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»* обе организации продемонстрировали результаты высокого уровня, что свидетельствует о том, что родители полностью удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости и компетентности работников (диаграмма 5).

Диаграмма 5



Критерий *«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»* оценивался по трем показателям:

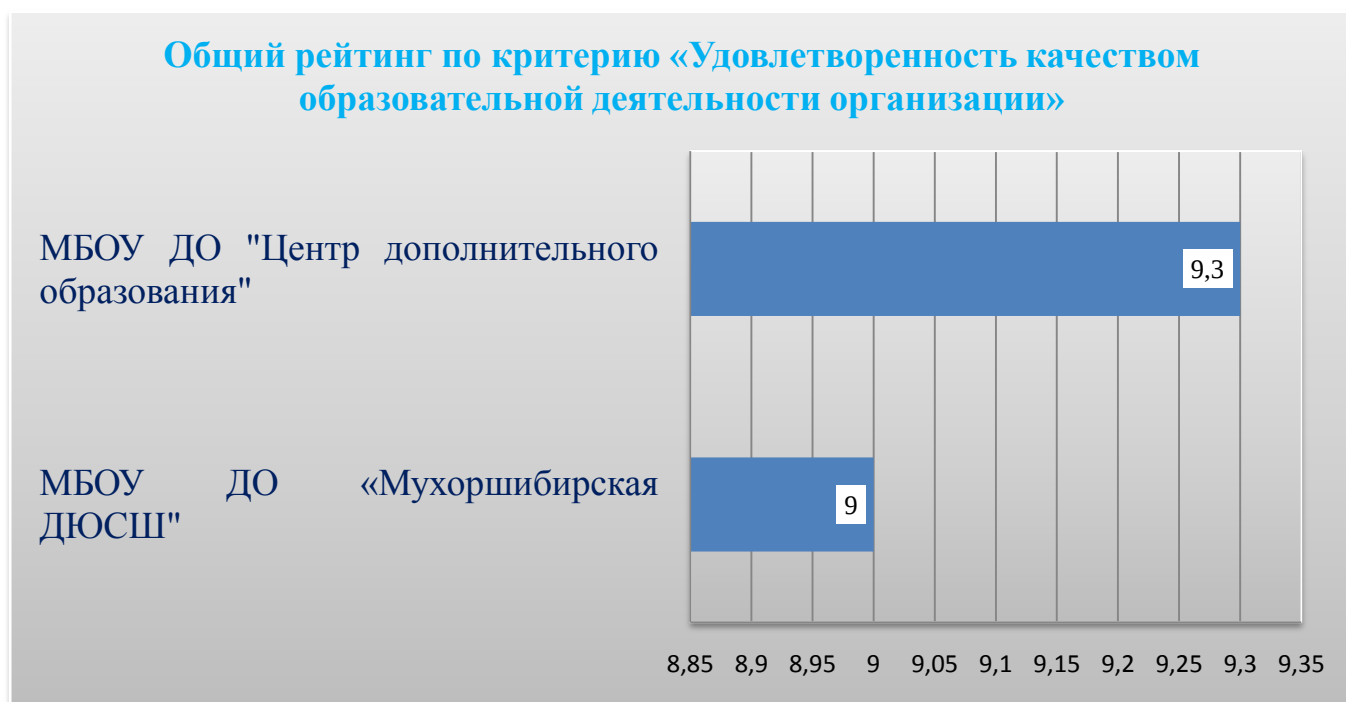
- Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;
- Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;
- Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» и МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» продемонстрировали высокий уровень по данному критерию, на-

брав 9,3 и 9 баллов соответственно. Более 70% опрошенных удовлетворены материально-техническим обеспечением организации. Качеством предоставляемых образовательных услуг полностью удовлетворены 83,3% родителей, а 84% родителей готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Сводный рейтинг по общей удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации, представлен в диаграмме 6. В диаграмме указан усредненный балл (max 10 баллов) по 3 показателям.

Диаграмма 6



V. Выводы по критериям и рекомендации ОО

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

1. Результаты анализа показателей на сайтах ОО, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, выявил, что информация, представленная на сайте МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» является полной и актуальной, имеется полная информация о педагогических работниках организации, за исключением контактов руководителей, существует доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, электрон-

ных сервисов и является открытой и доступной для потребителей услуг. Противоположное мнение по сайту МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ», в котором практически по всем показателям критерия открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, информация не представлена, за исключением контактных данных ОО. Необходимо отметить, что на сайте школы информация о доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, электронных сервисов, ограничена.

Анализ показателей, характеризующих комфортность условий показал низкий уровень выраженности информации на сайтах двух организаций.

С учетом вышеизложенного, руководителям образовательных организаций необходимо привести в соответствие с требованиями нормативных документов информацию об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации (Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»; Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»), а также провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам дополнить информацию с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО.

2. Результаты анкетирования показали, что большинство родителей считают, что информация, размещенная на официальном сайте, является открытой и

доступной для всех потребителей услуг. Позиция респондентов отличается от реальной картины состояния сайтов всех ОО. Данные оценки родителей носят субъективный характер и показывают положительное отношение родителей к своим образовательным организациям.

Оценивая комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, большая часть родителей довольна материально-техническим и информационным обеспечением ОО, условия для индивидуальной работы с обучающимися. В школах реализуются дополнительные образовательные программы, созданы условия для развития творческих способностей учащихся, а психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь обучающимся оказываются качественно. По мнению родителей, во всех образовательных организациях работают доброжелательные, вежливые и компетентные работники, более 74% опрошенных удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, качеством предоставляемых образовательных услуг и готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Однако, необходимо отметить мнение тех родителей, которые выразили недовольство по показателям:

- Незначительная часть опрошенных высказало недовольство по материально-техническому и информационному обеспечению организации (МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» - 10 чел, МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» - 8 чел.);

- 52,8% опрошенных респондента указали на низкий уровень условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, организации питания (МБОУ ДО «Мухоршибирская ДЮСШ» - 26 чел., МБОУ ДО «Центр дополнительного образования» - 50 чел.);

- по мнению 16,7% не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- а 16,7% (по 12 чел.) не информированы по образовательным программам;

- 7,6% опрошенных выразили недовольство условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся;

- по мнению 18,8% респондентов психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь обучающимся оказываются некачественно или отсутствуют.

Исходя из вышеизложенного, можно сформулировать рекомендации руководителям образовательных организаций, которым необходимо:

- организовать информационно - разъяснительную работу по вопросам, касающимся качества образовательной деятельности;
- информировать родителей о состоянии и развитии материально-технической базы образовательной организации, условий для охраны и укрепления здоровья, о дополнительных образовательных программах, об условиях для индивидуальной работы с обучающимся и др.
- проанализировав полученные результаты, руководителям образовательных организаций необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций и продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

V. Интегральный показатель и

среднее значение интегрального показателя

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации – оператора, оценивается 11 первых показателей из 1 и 2-й групп (Приложение 2), по данным анкетирования респондентов (Приложение 3), оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам). Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

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

где

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

N_j – количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

$$X_m^{\text{cp-11}} = (X_m^{\text{ho-11}} + X_m^{\text{oo-11}})/2, \quad (2)$$

где

$X_m^{\text{ho-11}}$ – 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;

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

Средние значения для 5-ти показателей 3 и 4 – й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится 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 осуществляется 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:

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

После этого производится 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).

По данным значениям интегральных показателей производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг ОО внутри района (диаграмма 6).

Диаграмма 6



Диаграмма 7



По расчету среднего значения интегрального показателя производится оценка рейтинга ОО муниципалитетов республики. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на его территории) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

$$Y^{\text{ср инт}} = \sum_{k=1}^R Y_k^{\text{ср инт}} / R, \quad (6)$$

где

R — число организаций, обследованных в муниципалитете

$Y_k^{\text{ср инт}}$ — среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя k -й организации, рассчитываемое по формуле:

$$Y_k^{\text{ср инт}} = Y_k^{\text{инт}} / 16, \quad (7)$$

где

$Y_k^{\text{инт}}$ — значение интегрального показателя k -й организации, определенное по формуле (5).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг $Y_k^{\text{инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций, а среднее (нормированное) значение интегрального показателя $Y^{\text{ср инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется отделом информационно-аналитической и правовой работы МОиН РБ при составлении рейтинга образовательных организаций муниципалитетов Республики Бурятия.

Заключение

В условиях развития института гражданского контроля возрастает значение независимой оценки качества работы ОО. В соответствии с техническим заданием Контракта в отчете о проведенном исследовании качества образовательной деятельности организаций Мухоршибирского района Республики Бурятия, отражены результаты работы, выполненной в соответствии с планом, обозначенном в техническом задании. Все этапы работы выполнены в соответствии со сроками.

По данным анкетирования сформирована база данных первичной социологической информации в бумажном и электронном виде в табличном редакторе Excel. Выполнена обработка данных опроса и расчет показателей по каждому объекту с целью формирования рейтинга организаций образования. Выполнен анализ на основе сопоставления нормативных и фактических параметров по каждой группе показателей и по каждому направлению представленных первичных материалов с указанием лучших ОО по результатам исследования.

Сформированы рейтинги организаций по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций; удовлетворенность качеством оказания услуг. Рассчитан интегральный показатель качества деятельности образовательных учреждений и его среднее значение.

Разработаны рекомендации и предложения по улучшению качества работы организаций в целом и для каждой ОО (приложение 1).

Рекомендации образовательным организациям

1. МБОУ ДО «Мухоморская ДЮСШ»

По итогам анализа информации по критериям открытости, доступности информации и комфортности условий, представленной на официальном сайте, можно сформулировать следующие рекомендации:

- необходимо привести в соответствие с требованиями нормативных документов информацию об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации (Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»; Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»).

- Провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам дополнить информацию с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО.

Анкетирование родителей (52 родителя данной ОО) выявило, что большинство респондентов считают, что информация, размещенная на официальном сайте, является открытой и доступной для всех потребителей услуг. Позиция респондентов отличается от реальной картины состояния сайтов всех ОО. Данные оценки родителей носят субъективный характер и показывают положительное отношение родителей к своим образовательным организациям.

Половина родителей, участвовавших в анкетировании, считают, что в ОО нет необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся – это 26 человек (50%), а также условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - 25 чел. (48,1%). Незначительная часть опрошенных были недовольны условиями для индивидуальной работы с обучающимися и психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (19,2%), не устраивает материально-техническое и информационное оснащение организации 15,4% родителей, 9,6 не согласны условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся.

В ОО не созданы условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов: в школе не создано необходимое рабочее место для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, а также нет специально оснащенных туалетов. Поэтому руководителю ОО разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании образовательной организации и продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

Таким образом, руководителю ОО необходимо организовать соответствующую работу с родителями (законными представителями) для устранения вышеперечисленных недостатков, особенно касающихся, комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2. МБОУ ДО «Центр дополнительного образования»

Результаты мониторинга сайта показывают, что информация, представленная является открытой и доступной для потребителей услуг, вместе с тем по данному критерию не хватает сведений о контактных данных руководства образовательной организации.

Наполнение сайта по критерию комфортность условий желает оставлять лучшего, так как по данному критерию данная ОО является на низком уровне. Необходи-

можно провести работу по размещению информации по всем показателям данного критерия.

По итогам анализа информации по критериям открытости, доступности информации и комфортности условий, представленной на официальном сайте, можно сформулировать следующие рекомендации:

- необходимо привести в соответствие с требованиями нормативных документов информацию об образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте организации (Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2015г. № 1120 «О внесении изменений в правила размещения информации на официальном сайте организации и обновлении информации»; Приказ Минтруда Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»).

- Провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам дополнить информацию с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой ОО.

Данные анкетного опроса (92 родителя) выявили средний уровень их удовлетворенности по критерию «Открытость и доступность информации, размещенной на сайте». Родители также выразили неудовлетворенность по всем показателям критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»:

- по материально-техническому и информационному обеспечению организации (10 чел. или 10,9%);

- по наличию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (50 чел. или 54,3%);
- по созданию условий для индивидуальной работы с обучающимися (14 чел. или 15,2%);
- по наличию дополнительных образовательных программ (12 чел. или 13%);
- по наличию возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во все-российских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятий (6 чел. или 6,5%);
- по наличию возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (17 чел. или 18,5 %).

В ОО не созданы условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов: в школе не создано необходимое рабочее место для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, а также нет специально оснащенных туалетов. Поэтому руководителю ОО разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании образовательной организации и продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

Таким образом, руководителю ОО необходимо организовать соответствующую работу с родителями (законными представителями) для устранения вышеперечисленных недостатков, особенно касающихся, комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Анкеты № 1

(заполняется организацией-оператором по каждой образовательной организации)

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

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

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие сведений о деятельности организации
2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления
3.	Наличие документов об организации
4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах
5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации
6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации
7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг

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

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие сведений о руководителе организации
2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)
3.	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации
4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации
5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации
6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации
7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации
8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации
9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах
10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности

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

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией

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

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

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)

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

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

№ п/ п	Позиция оценивания
1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)
2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)
3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)
4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)
5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
6.	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет
7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)
8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий
9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием
10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)

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

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие спортивного зала
2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)
3.	Наличие тренажерного зала
4.	Наличие бассейна
5.	Наличие медицинского кабинета
6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)
7.	Наличие столовой на территории организации

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)
2.	Использование дистанционных образовательных технологий
3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов
4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие программ социально-педагогической направленности
2.	Наличие программ технической направленности
3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности
4.	Наличие программ художественной направленности
5.	Наличие программ естественно-научной направленности
6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности
7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ

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

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации
2.	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)
3.	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))
4.	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших уча-

	стие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году
5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)
6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО

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

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)
2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся
3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий
4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве

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

№ п/п	Позиция оценивания
1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья
2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов
3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования
4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование
5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь
6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)
7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)
8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья

Анкета № 2
Уважаемый респондент!

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.

НАЗВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

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

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
- ☐ плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

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

- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
 - в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
 - отлично, полностью удовлетворен(а);
 - организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;
- Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

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

- полностью устраивает.

3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

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

Благодарим вас за ответы!