

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»

УДК: 303.424(571.13)::[371]

Инв. № _____

СОГЛАСОВАНО

Директор МБОУ «Петровская
СОШ № 2»

_____ Т.В. Сивирина

(дата)

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-2»

_____ В.В. Дрягин

(подпись)

(дата)

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ -
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МБОУ «ПЕТРОВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2
ОМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ»

(итоговый)

Договор № 5 от «17» марта 2017 г.

Руководитель темы

(подпись, дата)

И.Б. Соловейкина

Омск 2017

Список исполнителей

Ответственный исполнитель	_____	И.И. Терехова
	(подпись, дата)	(разделы 3-4)
Исполнители темы	_____	Е.А. Кузнецова
	(подпись, дата)	(введение, раздел 1, заключение)
	_____	О.А. Важинский
	(подпись, дата)	(раздел 5)
Нормоконтролер	_____	Т.И. Гунина
	(подпись, дата)	

Реферат

Отчет 37 с., 1 ч., 7 табл., 6 источников, 2 прил.

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Объектом исследования являлось МБОУ «Петровская средняя общеобразовательная школа № 2 Омского муниципального района Омской области».

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве оказания услуг об указанном учреждении.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ первичных данных о качестве работы учреждения. Определен уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности учреждения, касающиеся открытости, доступности информации о нем и комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества оказания услуг образовательной деятельности МБОУ «Петровская средняя общеобразовательная школа № 2 Омского муниципального района Омской области».

Нормативные ссылки

Настоящий отчет подготовлен в соответствии со стандартом ГОСТ 7.32.-2001. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. – М., 2001.

Обозначения и сокращения

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

МБОУ – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение.

МР – муниципальные район.

см. – смотри.

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences (Статистический Пакет для Социальных Наук).

Оглавление

Введение	6 стр.
1. Методологический раздел	8 стр.
1.1 Цель и задачи исследования	8 стр.
1.2 Объект и предмет исследования	8 стр.
2 Процедурный раздел	9 стр.
2.1 Описание метода и техники сбора данных	9 стр.
2.2 Описание метода выбора единиц анкетирования	9 стр.
2.3 Основные методы (процедуры) анализа данных	10 стр.
3 Оценка качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающаяся открытости и доступности информации об учреждении	20 стр.
4 Оценка качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающаяся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	22 стр.
5 Итоги независимой оценки качества оказания услуг образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2»	24 стр.
Заключение	26 стр.
Список использованных источников	27 стр.
Приложение А Техническое задание (Приложение № 1 к договору № 5 от 17 марта 2017 г.)	28 стр.
Приложение Б Образцы анкет	29 стр.

Введение

В соответствии с договором № 1 от 17 марта 2017 г. по заказу МБОУ «Петровская средняя общеобразовательная школа № 2 Омского муниципального района Омской области» (далее - МБОУ «Петровская СОШ № 2») в апреле – мае 2017 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-2» было проведено социологическое исследование для определения независимой оценки качества оказания услуг МБОУ «Петровская СОШ № 2» (см. Техническое задание к договору в Приложении А).

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.

Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг, включая сферу образования, получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества оказания образовательных услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг образовательными учреждениями и организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, сформированы на основании части 5 статьи 95.2 Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» во исполнение приказа Минобрнауки России от 15.09.2016 № АП-87/02вн.

Таким образом, обоснованность и необходимость поддержания органами местного самоуправления Омского муниципального района Омской области и, в частности, муниципальными бюджетными образовательными учреждениями обратной связи с получателями образовательных услуг для определения уровня удовлетворенности их качеством подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», а также качества предоставляемых им услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

1 Методологический раздел

1.1 Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2» (далее также – Организация).

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организации, касающиеся открытости и доступности информации об Организации;

- получение показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организации, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

1.2 Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлось МБОУ «Петровская СОШ № 2».

Предметом исследования выступили суждения участников образовательного процесса - получателей услуг Организации с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте Организации в сети Интернет.

2 Процедурный раздел

2.1 Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) *Метод очного индивидуального анкетирования* – письменная форма опроса, при которой респондент (участник образовательного процесса) самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов. Под респондентами в данном исследовании понимаются потребители образовательных услуг – учащиеся Организации 15 лет и старше и родители (законные представители) учащихся 14 лет и младше. При проведении сбора первичной информации интервьюеры следовали определенным правилам очного индивидуального анкетирования. Обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2) *Контент-анализ* содержания официального сайта и другой официальной информации Организации на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте Организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

2.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов (участников образовательного процесса) для анкетирования определена Заказчиком из расчета не менее 10% от числа получателей образовательных услуг и составила 20 единиц.

2.3 Основные методы (процедуры) анализа данных

В соответствии с Приказом Минобрнауки от 5 декабря 2014 г. № 1547 определены шестнадцать показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Показатели распределены по четырем группам:

I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества

образовательной деятельности Организации, касающийся открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организации, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организации, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организации, касающийся удовлетворенности качеством образовательной деятельности Организации.

Оценка качества образовательной деятельности Организации, осуществляющей образовательную деятельность, является интегральной. Расчет числового значения интегрального показателя производится на основании:

- результатов контент-анализа информации, размещенной на официальном сайте обследуемой Организации и другой опубликованной официальной информации по анкете 1, приведенной в Приложении Б.1 (показатели групп I-II);

- первичных данных, полученных посредством анкетирования участников образовательного процесса по анкете 2, приведенной в Приложении Б.2 (показатели групп I-IV).

Интегральный показатель рассчитан по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкетах (см. табл. 1, 2).

Таблица – 1 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности Организации (анкета 1)

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организаций, касающиеся открытости и доступности информации		
1.1. Полнота и актуальность информации об Организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"		
1.	Наличие сведений о деятельности организации	1
2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
3.	Наличие документов об организации	1
4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в	2

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
	организации	
7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2
Итоговый максимальный балл		10
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации		
1.	Наличие сведений о руководителе организации	1
2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные)	1
3.	Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации	1
4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
Итоговый максимальный балл		10
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		
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией, в том числе:	2
2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
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)	2
Итоговый максимальный балл		10
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)		
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3
Итоговый максимальный балл		10

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организаций, 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)		
1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу (региону) 1 - равно или выше среднего по городу (региону)
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)	0 - нет в наличии, не обеспечены, 1 - есть в наличии, обеспечены
6.	Наличие современной библиотеки-медиаотеки (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)	
Итоговый максимальный балл		10
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся		
1.	Наличие спортивного зала	2
2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1
3.	Наличие тренажерного зала	1
4.	Наличие бассейна	1
5.	Наличие медицинского кабинета	2
6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1
7.	Наличие столовой на территории организации	2
Итоговый максимальный балл		10
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися		
1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	3
2.	Использование дистанционных образовательных технологий	3
3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	2
4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	2
Итоговый максимальный балл		10
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ		
1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1
2.	Наличие программ технической направленности	2
3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
4.	Наличие программ художественной направленности	1
5.	Наличие программ естественно-научной направленности	2
6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1
7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2
Итоговый максимальный балл		10
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		
1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1
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)	1
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))	3
4.	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	1
5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3
6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1
Итоговый максимальный балл		10
2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи		
1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3
2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2
3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2
4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3
Итоговый максимальный балл		10
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов		
1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2
2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1
3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1
4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2
5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1
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.)	1
7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к	1

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
	местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	
8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1
Итоговый максимальный балл		10

Таблица – 2 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности Организации (анкета 2)

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организаций, касающиеся открытости и доступности информации			
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	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		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	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		

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени
II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организаций, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность			
	Материально-техническое и информационное обеспечение организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения
2.1	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	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		
	Условия для охраны и укрепления здоровья		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет))
2.2.1	удовлетворительно, но со значительными недостатками	2,5	организация имеет только физкультурный зал
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	5	организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	7,5	организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности
	Условия по организации питания обучающихся		
2.2.2	неудовлетворительно, не устраивает	0	необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет))
	отлично, полностью удовлетворен(а)	2,5	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		

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	неудовлетворительно, не устраивает	0	в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	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)	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	дополнительные образовательные программы не реализуются
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	реализуется 2 дополнительных образовательных программы
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	реализуются 3 дополнительные образовательные программы
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	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		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия для развития творческих способностей не предоставлены
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	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		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
			социальной)
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия полностью отсутствуют
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	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	5	организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	условия полностью соответствуют потребностям
III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников			
3.1	Доброжелательность и вежливость работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
3.2	Компетентность работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций			
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)

Значение интегрального показателя для Организации рассчитано как сумма значений исходных показателей по следующему алгоритму.

Значения первых одиннадцати показателей (группы I-II) для Организации оцениваются в баллах.

По формуле (1) рассчитывается среднее значение каждого из одиннадцати показателей по результатам анкетирования:

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

где

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

Затем по формуле (2) рассчитывается среднее арифметическое значение между значением, полученным по формуле (1), и аналогичным значением показателей, полученных по результатам контент-анализа официального сайта Организации:

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

где

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

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

Средние значения для пяти показателей III и IV групп рассчитываются только по данным анкетирования. Производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла, равным или бóльшим 5. Доля респондентов, удовлетворенных качеством образовательной деятельности, рассчитывается 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:

$$X_m^{ср-5} = D_m * 10 \quad (4)$$

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 образовательных услуг и формируется рейтинг организаций, оказывающих образовательную деятельность.

3 Оценка качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающаяся открытости и доступности информации об учреждениях

В соответствии с методикой независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, максимальное значение оценки открытости и доступности информации о такой Организации может составлять 40 баллов.

Показатель, характеризующий общий критерий оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающийся открытости и доступности информации, составляет – 32,7 балла.

Следует отметить, что Организация получила наиболее высокие оценки по таким составляющим как полнота и актуальность информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет, и наличие на официальном сайте в сети Интернет сведений о педагогических работниках; значения оценки составляют по 9,9 балла соответственно.

Хуже всего обстоят дела с доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в Организацию от заинтересованных граждан (3,9 балла, см. табл. 3).

Таблица – 3 Значение показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающийся открытости и доступности информации, в баллах

Наименование Организации	Источник данных	1.1. Полнота и актуальность информации об Организации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет	1.2. Наличие на официальном сайте Организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов...	1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в Организацию от заинтересованных граждан	Итого сумма баллов
МБОУ «Петровская СОШ № 2»	Анкетирование	9,9	9,9	8,9	7,8	36,4
	Контент-анализ сайта	10,0	10,0	9,0	0,0	29,0
	Среднее значение	9,9	9,9	8,9	3,9	32,7

4 Оценка качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающаяся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

В соответствии с методикой независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, максимальное значение оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, может составлять 70 баллов.

Показатель, характеризующий общий критерий оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составляет 46,3 балла.

Следует отметить, что Организация получила наиболее высокую оценку по такой составляющей как наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах; значение оценки составляет 8,4 балла.

Хуже всего обстоят дела с наличием условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (3,7 балла, см. табл. 4).

Таблица – 4 Значение показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, в баллах

Наименование Организации	Источник данных	2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Итого сумма баллов
МБОУ «Петровская СОШ № 2»	Анкетирование	8,6	9,2	8,5	8,1	9,8	7,0	6,4	57,6
	Контент-анализ сайта	5,0	7,0	3,0	5,0	7,0	7,0	1,0	35,0
	Среднее значение	6,8	8,1	5,8	6,6	8,4	7,0	3,7	46,3

5 Итоги независимой оценки качества оказания услуг образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2»

Показатель, характеризующий общий критерий оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников, получил по результатам анкетирования участников образовательного процесса наивысшее значение – 20 баллов из 20 возможных (см. табл. 5).

Таблица – 5 Значение показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников, в баллах

Наименование Организации	3.1. Доброжелательность и вежливость работников	3.2. Компетентность работников	Итого сумма баллов
МБОУ «Петровская СОШ № 2»	10,0	10,0	10,0

Значение показателя, характеризующего общий критерий оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающийся удовлетворенности качеством образовательной деятельности в целом, составило по результатам анкетирования участников образовательного процесса 30 баллов из 30 возможных (см. табл. 6)

Таблица – 6 Значение показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности Организации в целом, в баллах

Наименование Организации	4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Организации	4.2. Удовлетворенность качеством образовательных услуг	4.3. Готовность рекомендовать Организацию родственникам и знакомым	Итого сумма баллов
МБОУ «Петровская СОШ № 2»	10,0	10,0	10,0	30,0

Таким образом, значение интегрированной оценки качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2» с учетом всех (I-IV) групп показателей составило 129,0 балла (см. табл. 7).

Таблица – 7 Интегрированная оценка качества образовательной деятельности МБОУ «Петровская СОШ № 2», в баллах

Наименование Организации	I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки открытости и доступности информации об Организациях	II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников	IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки удовлетворенности качеством образовательной деятельности Организаций	Итого сумма баллов
Максимальное значение баллов по группе	40,0 баллов	70,0 баллов	20,0 баллов	30,0 баллов	
МБОУ «Петровская СОШ № 2»	32,7	46,3	20,0	30,0	129,0

Заключение

Результаты проведенного в 2017 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг МБОУ «Петровская СОШ № 2», дают основание сделать следующие выводы.

Полученная оценка качества услуг Организации является достаточно высокой. В качестве позитивной тенденции следует наивысшее значение оценки по критериям «удовлетворенность участников образовательного процесса качеством образовательной деятельности в целом» и «доброжелательность и компетентность» работников Организации.

Можно утверждать, что наиболее слабыми сторонами являются размещение информации о ходе рассмотрения обращений, поступивших в Организацию от заинтересованных граждан, и условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Список использованных источников

1. Федеральный закон Российской Федерации № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»
2. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
3. 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»
4. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность от 15 сентября 2016 г. № АП-87/02вн
5. Официальный сайт МБОУ «Петровская СОШ № 2». URL: <http://mou-petrovskaya.ucoz.ru/> (дата обращения: 09.06.2017)
6. Отчет о результатах самообследования МБОУ «Петровская СОШ № 2» за 2015 – 2016 учебный год

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Приложение № 1
к договору № 5 от «17» марта 2017 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по договору № 5 от «17» марта 2017 г.
по проведению социологического исследования – независимой оценки качества
образовательной деятельности МБОУ «Петровская средняя общеобразовательная школа
№ 2 Омского муниципального района Омской области»**

1. Характеристика оказываемых услуг: проведение социологического исследования - независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – НОКО), а именно МБОУ «Петровская средняя общеобразовательная школа № 2 Омского муниципального района Омской области 644504, Омская область, Омский район, д. Петровка, ул. Полевая, 1.

2. В рамках мониторинга Исполнитель проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности МБОУ «Петровская средняя общеобразовательная школа № 2 Омского муниципального района Омской области» (далее – Организация) по двум группам показателей:

- показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организации, касающиеся открытости и доступности информации об Организации;

- показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности Организации, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

3. Социологическое исследование проводится в соответствии с «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», разработанными в соответствии с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» во исполнение приказа Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547.

4. Сбор оценки качества образовательной деятельности Организации, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, проводится методом анкетирования. При его проведении Исполнитель обязан обеспечить качество (полноту) заполнения анкет и соответствие процедуры анкетирования методике НОКО.

5. Объем выборочной совокупности респондентов исследования для получения оценки качества образовательной деятельности Организации, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составляет **20 единиц**.

6. Итоговый аналитический отчет должен содержать:

- описание услуг в строгом соответствии с требованиями к техническим характеристикам услуг;

- графические иллюстративные материалы и таблицы с данными;

- презентацию на основе данных аналитического отчета, содержащую не менее 5 слайдов;

- электронный массив данных в формате Excel на электронном носителе;

- заполненные анкеты на бумажных носителях в количестве, определенном требованиями к выборочной совокупности респондентов в п. 5 настоящего технического задания.

7. Сроки оказания услуг: с момента заключения договора до «15» мая 2017 года.

Заказчик
МБОУ «Петровская СОШ № 2»

Директор
/подпись/ Т.В. Сивирина

М.П.

Исполнитель:
ООО «ГЭПИЦентр-2»

Директор
/подпись/ В.В. Дрягин

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(обязательное)

ОБРАЗЦЫ АНКЕТ

Приложение Б.1

Муниципальное образование (город/ район)	Наименование образовательной организации	Порядковый номер анкеты
--	--	-------------------------

Анкета № 1 для регистрации сведений официального сайта образовательной организации и других официальных источников информации о деятельности образовательной организации в 2017 году

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".

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

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

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

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

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

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

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

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

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

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

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

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

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Муниципальное образование (город/ район)	Наименование образовательной организации	Порядковый номер анкеты

**Анкета № 2 для выявления мнения
участников образовательного процесса о качестве образовательной
деятельности образовательной организации в 2017 году**

Уважаемый участник образовательного процесса!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой учитесь Вы, Ваш ребенок (дети). 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 образовательной организации.

Вопросы анкеты выделены жирным шрифтом (Комментарии и подсказки к вопросам выделены курсивом). После каждого вопроса представлены все возможные варианты ответов. Для отметки  (2) Учащийся 15 лет и старше выбранного Вами ответа достаточно обвести «кружком» его код:

S1. Укажите, пожалуйста, Ваш статус. *(Выберите один из вариантов ответа)*

1. Родитель (законный представитель) учащегося младше 15 лет
2. Учащийся 15 лет и старше

S2. Укажите тип образовательной организации, в которой учитесь Вы, Ваш ребенок (дети). *(Выберите один из вариантов ответа)*

1. Учреждение общего образования (СОШ № 2, ООШ, НОШ)
2. Учреждение дошкольного образования
3. Учреждение дополнительного образования детей (ДШИ, ДЮСШ и т.д.)

Первые вопросы посвящены оценке открытости и доступности информации, в том числе размещенной на официальном сайте образовательной организации.

1.1. Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности. *(Выберите один из вариантов ответа)*

1. Неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но плохо структурирована, не актуальна)
4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, но частично не актуальна)
5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна)

1.2. Оцените наличие сведений о педагогических работниках организации. *(Выберите один из вариантов ответа)*

1. Неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но плохо структурирована, не актуальна)
4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, но частично не актуальна)
5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна)

1.3. Оцените доступность взаимодействия получателей образовательных услуг с представителями образовательной организации по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, а также возможность внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками процесса не обеспечено)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена только работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте)
4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга)
5. 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 с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации)

1.4. Оцените 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)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону)
4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте)
5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени)

Следующие вопросы посвящены оценке уровня комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1. Оцените материально-техническое и информационное обеспечение организации. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения)
4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету)
5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету)

2.2. Оцените наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, в том числе:

2.2.1. Условия для охраны и укрепления здоровья. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы, отсутствует спортивный зал и спортивные площадки)
2. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал)
3. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, спортплощадки/ стадион и пр.))
4. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности)

2.2.2. Условия по организации питания обучающихся (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы, отсутствует столовая (буфет))
2. 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. Оцените условия для индивидуальной работы с обучающимися. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ)
4. 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)
5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (в организации не созданы все условия)

2.4. Оцените наличие дополнительных образовательных программ. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы)
4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы)
5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ)

2.5. Оцените 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)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных мероприятиях (олимпиады, выставки, смотры))
4. 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)
5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях)

2.6. Оцените наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи)
2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно)
3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))
4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))
5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))

2.7. Оцените наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют)
 2. Плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, недостаточно мест для обучающихся с ограниченными возможностями, рабочие места не комфортны, неудобное время проведения занятий)
 3. Удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги)
 4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги - специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда и т.д.)
 5. Отлично, полностью удовлетворен (-а) (условия полностью соответствуют потребностям)
-

Следующие вопросы направлены на определение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников образовательной организации.

3.1. Оцените уровень доброжелательности и вежливости работников организации. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает
2. Удовлетворительно
3. В целом хорошо, но есть недостатки
4. Полностью устраивает

3.2. Оцените уровень компетентности работников образовательной организации. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает
 2. Удовлетворительно
 3. В целом хорошо, но есть недостатки
 4. Полностью устраивает
-

Последние вопросы – для оценки общего уровня удовлетворенности качеством образовательной деятельности этой образовательной организации.

4.1. Оцените уровень своей удовлетворенности материально-техническим обеспечением образовательной организации в целом. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает
2. Удовлетворительно
3. В целом хорошо, но есть недостатки
4. Полностью устраивает

4.2. Оцените уровень своей удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в целом. (Выберите один из вариантов ответа)

1. Неудовлетворительно, не устраивает
2. Удовлетворительно
3. В целом хорошо, но есть недостатки
4. Полностью устраивает

4.3. Готовы Вы или нет рекомендовать эту образовательную организацию своим родственникам и знакомым? (Выберите один из вариантов ответа)

1. Работа организации не устраивает, совершенно не готов (-а) ее рекомендовать
 2. Работа организации со значительными недостатками, скорее не готов (-а) ее рекомендовать
 3. В целом хорошо, но есть недостатки; скорее готов (-а) рекомендовать эту организацию
 4. Работа полностью устраивает, в полной мере готов (-а) рекомендовать эту организацию
-

Благодарим Вас за участие в анкетировании!