

Красноярский краевой институт повышения квалификации
и профессиональной переподготовки работников образования



КРАСНОЯРСКИЙ
ИНСТИТУТ
ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Отчет (аналитическая записка)
по данным анкетирования в рамках независимой оценки
качества образовательной деятельности
МБОУ «СОШ № 3»
г. Назарово Красноярского края

Красноярск - 2017 г.

Содержание

1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации	3
2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации	3
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации	5
4. Информация о выборке	6
5. Методика расчета показателей НОКО	7
6. Результаты НОКО	10
7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора	40
8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации	43
9. Общие предложения по итогам НОКО	44
Приложение 1.	56

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

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

2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации

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

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

Сбор данных по показателям НОКО осуществлялся оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 1); мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных оператором, а также членом ОС¹ по результатам анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней.

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

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

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

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

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

управления образованием об этом.

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

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

Группа 1. Показатели открытости и доступности информации об организации:

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

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

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

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

Группа 3. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников:

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

Группа 4. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации:

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

4. Информация о выборке

С Заказчиком были согласованы следующие параметры выборки:

- не менее 5% выпускников от общей численности обучающихся в организации 2–3 года назад;
- не менее 10% преподавателей;
- не менее 20% законных представителей обучающихся (родителей);
- не менее 30% обучающихся в организации (учащихся);

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

	Выпускник	Преподаватель	Родитель	Учащийся	Всего
Число	12	13	84	112	221
% от выборки	5,4%	5,9%	38,0%	50,7%	100,0%

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

5. Методика расчета показателей НОКО

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

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

Расчет интегрального показателя производился по данным анкет, одна из которых была заполнена работником оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации², вторая была собрана оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого путем размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет на сайте образовательной организации.

² Для проведения сравнительного анализа также отдельно членом ОС.

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

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

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

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

где

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

N_j – количество анкет;

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

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

где

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

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

оператора, в баллах.

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

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

где

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

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

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

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

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

где

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

6. Результаты НОКО

Раздел 1. Открытость и доступность

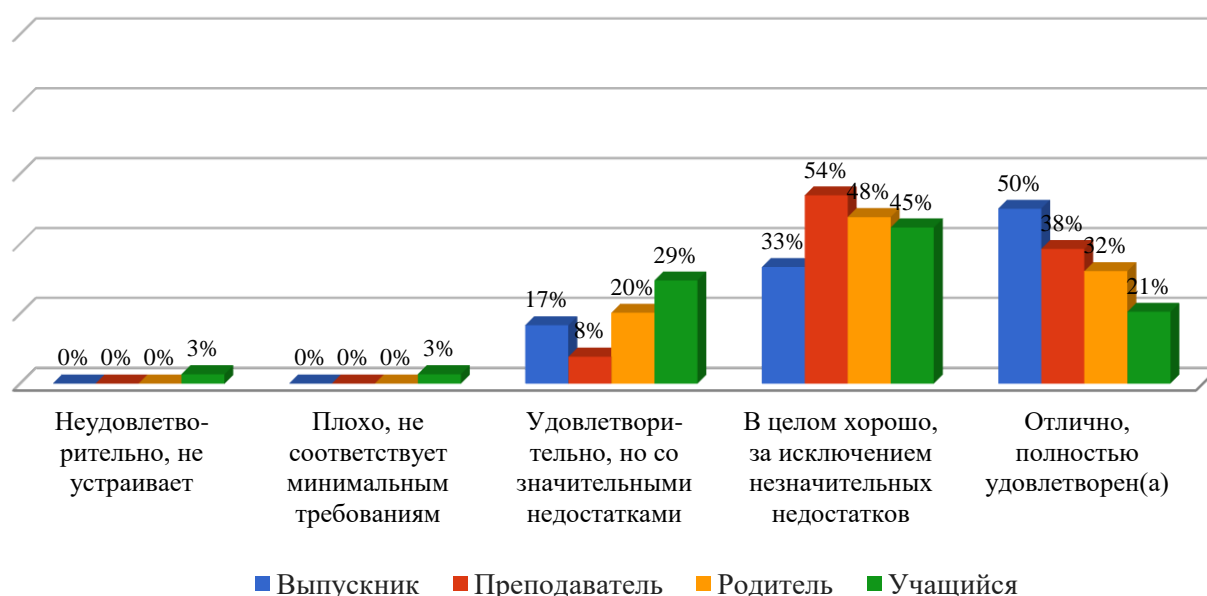
1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	2	4	6	12
Преподаватель	0	0	1	7	5	13
Родитель	0	0	17	40	27	84
Учащийся	3	3	33	50	23	112
Всего:	3	3	53	101	61	221
	1,4%	1,4%	24,0%	45,7%	27,6%	100,0%

В целом чуть больше четверти опрошенных (27,6%) сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках информации об образовательной организации и ее деятельности. 45,7% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. 24% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. На несоответствие минимальным требованиям указали 1,4% респондентов, столько же дали неудовлетворительную оценку.

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

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



Ровно половина опрошенных выпускников, 38% преподавателей, 32% родителей и 21% учащихся дали по данному показателю самую высокую оценку. В целом полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности в свободном доступе считают хорошей, за исключением незначительных недостатков, 33% выпускников, 54% преподавателей, 48% родителей и 45% учащихся.

Значительные недостатки в вопросе полноты и актуальности информации об организации и ее деятельности в свободном доступе отметили 17% выпускников, 8% преподавателей, 20% родителей и 29% учащихся. Среди учащихся есть те, кто указали на несоответствие минимальным требованиям (3%) и выразили неудовлетворенность полнотой и актуальностью информации о школе и ее деятельности.

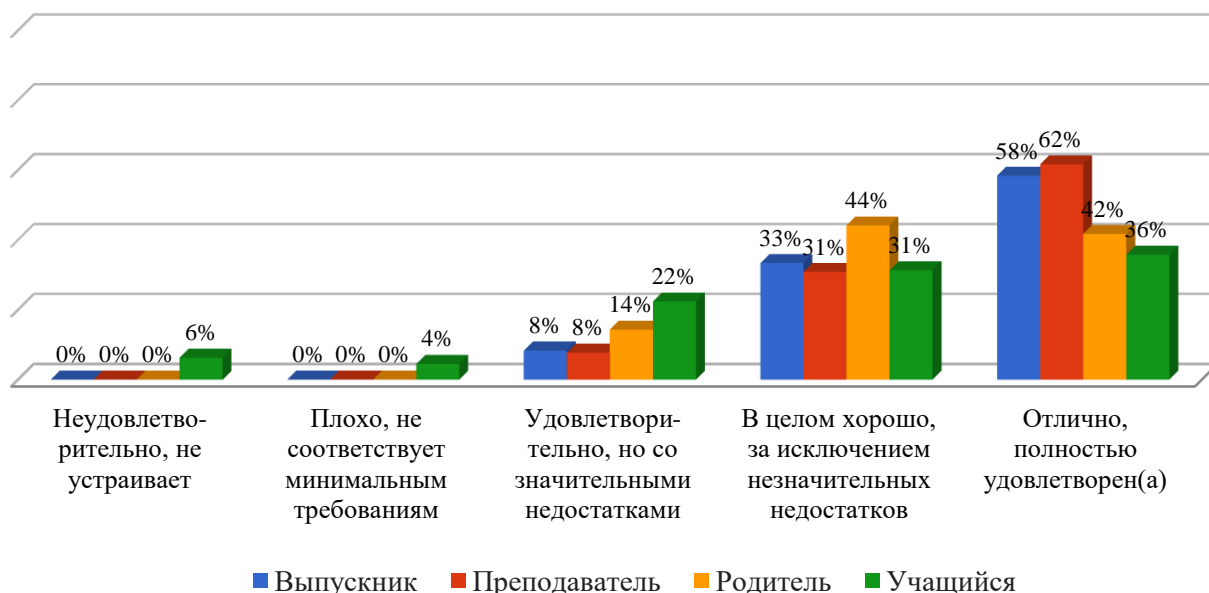
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	1	4	7	12
Преподаватель	0	0	1	4	8	13
Родитель	0	0	12	37	35	84
Учащийся	7	5	25	35	40	112
Всего:	7	5	39	80	90	221
	3,2%	2,3%	17,6%	36,2%	40,7%	100,0%

40,7% респондентов полностью удовлетворены информацией о педагогических работниках, которая размещена на сайте организации. Еще 36,2% отмечают незначительные недостатки. Значительные недостатки отметили 17,6% респондентов.

2,3% опрошенных считают, что полнота и актуальность информации о работниках организации на сайте не соответствует минимальным требованиям, а 3,2% считают ее неудовлетворительной.

Мнения респондентов можно увидеть на диаграмме ниже.



В целом хорошую оценку наличию сведений о педагогических работниках организации, за исключением незначительных недостатков, дали 33% выпускников, 31% преподавателей, 44% родителей и 31% учащихся. Отличную оценку выставили 58% выпускников, 62% преподавателей, 42% родителей и 36% учащихся. Оценка «удовлетворительно, но со значительными недостатками» выставили организации по данному показателю 8% выпускников, столько же преподавателей, 14% родителей и 22% учащихся. Часть учащихся выставили отрицательные оценки («плохо» – 4%, «неудовлетворительно» – 6%).

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

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	2	0	0	4	6	12
Преподаватель	0	0	1	6	6	13
Родитель	0	3	10	42	29	84
Учащийся	6	6	31	41	28	112
Всего:	8	9	42	93	69	221
	3,6%	4,1%	19,0%	42,1%	31,2%	100,0%

Большинство респондентов (73,3%) в целом хорошо оценивают возможности обратной связи, имеющиеся у получателей образовательных услуг: почти треть (31,2%) всех опрошенных оценивают работу школы по этому параметру на отлично, еще 42,1% считают ее хорошей, отмечая вместе с тем некоторые незначительные недостатки. Однако 19 % опрошенных говорят о наличии серьезных недостатков в состоянии организации взаимодействия школы с потребителями образовательных услуг. Среди опрошенных 4,1% говорят о несоответствии минимальным требованиям, а 3,6% совсем не удовлетворены обратной связью.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

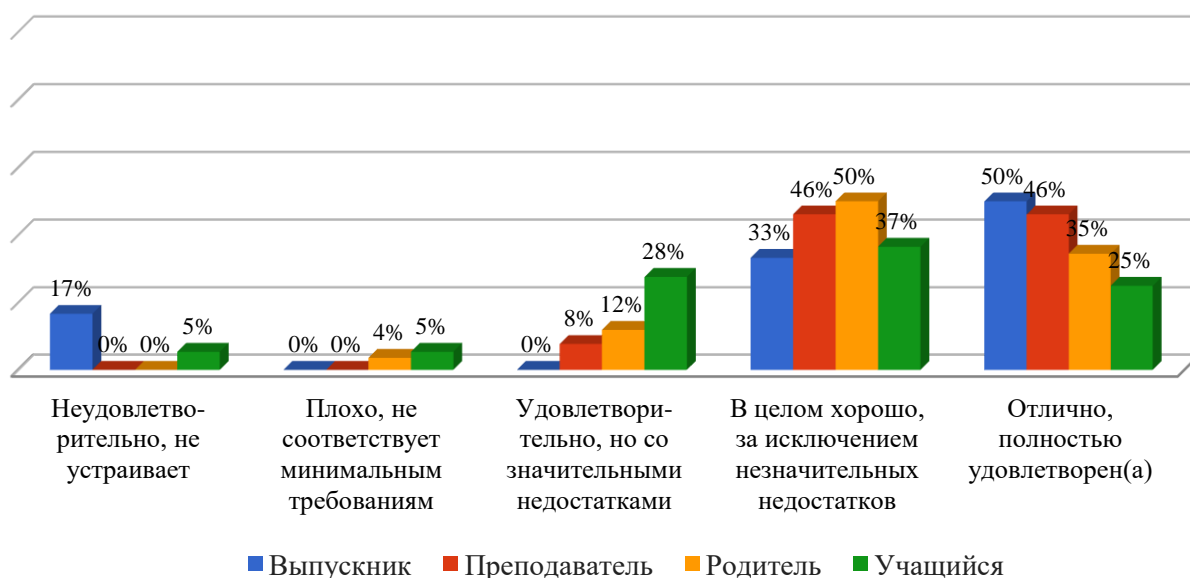


Диаграмма показывает кто из участников образовательных отношений считает ситуацию с доступностью взаимодействия получателей образовательных услуг с организацией хорошей, за исключением незначительных недостатков: 33% из числа опрошенных выпускников, 46% преподавателей, ровно половина родителей и 37% учащихся. Отличной считают доступность взаимодействия с организацией 50% выпускников, 46% преподавателей, 35% родителей, 25% учащихся. Однако 8% преподавателей, 12% родителей и 28% учащихся отмечают значительные недостатки. О несоответствии минимальным требованиям говорит 4% родителей и 5% учащихся, на неудовлетворенность возможностью обратной связи, имеющейся у получателей образовательных услуг, указывает 17% опрошенных выпускников и 5% учащихся.

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

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

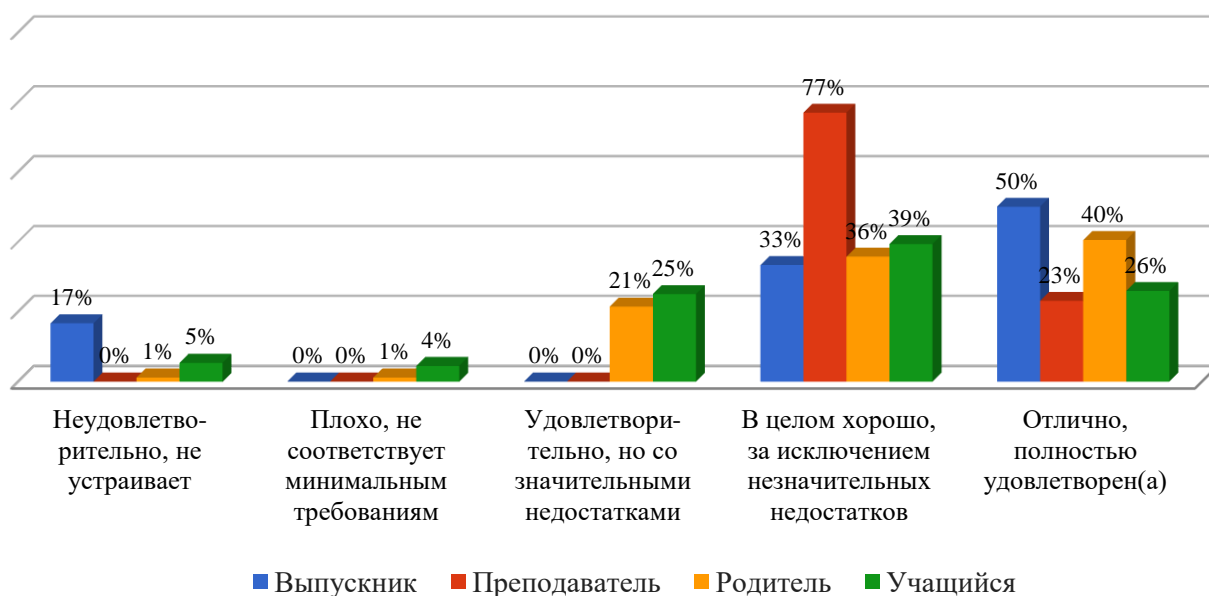
Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	2	0	0	4	6	12
Преподаватель	0	0	0	10	3	13
Родитель	1	1	18	30	34	84
Учащийся	6	5	28	44	29	112
Всего:	9	6	46	88	72	221
	4,1%	2,7%	20,8%	39,8%	32,6%	100,0%

Большинство опрошенных (72,4%) отмечают свою полную удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. О значительных недостатках говорят 20,8% опрошенных, о несоответствии минимальным требованиям – 2,7%, полностью не удовлетворены – 4,1%.

Диаграмма показывает, что вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе

аспектом работы школы 100% преподавателей. Среди других групп респондентов большинство оценили доступность на «хорошо» и «отлично» (выпускники – 83%, родители – 76%, учащиеся – 65%), но есть те, кто отметил наличие значительных недостатков (родители – 21% и учащиеся – 25%), а также поставили отрицательную оценку (17% выпускников, 2% родителей, 9% учащихся).

Оценка разными группами респондентов компоненты: доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)



Обобщение ответов по всем вопросам раздела

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

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	1,4%	1,4%	24,0%	45,7%	27,6%
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	3,2%	2,3%	17,6%	36,2%	40,7%
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (телефон, Е-почта, Е-сервисы)	3,6%	4,1%	19,0%	42,1%	31,2%
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	4,1%	2,7%	20,8%	39,8%	32,6%

Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности



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

Но во всех разделах есть доля респондентов, которые указывают на значительные недостатки (от 18% до 24%), а также не удовлетворены открытостью и доступностью информации о школе или считают, что она не соответствует минимальным требованиям (от 1% до 4%).

Вопросы доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан заслуживают большего внимания со стороны школьной администрации и коллектива школы, поскольку эта сфера деятельности важна для получения качественной обратной связи с участниками образовательного процесса, заинтересованными в повышении уровня образовательных услуг, предоставляемых МБОУ «СОШ №3», г. Назарово.

Раздел 2. Комфортность условий.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	1	2	1	4	4	12
Преподаватель	0	0	8	2	3	13
Родитель	1	1	26	36	20	84
Учащийся	12	7	35	36	22	112
Всего:	14	10	70	78	49	221
	6,3%	4,5%	31,7%	35,3%	22,2%	100,0%

Большинство респондентов отзываюся о материально-техническом и информационном обеспечении школы как о вполне удовлетворительном (22,2% – отлично, 35,3% – хорошо, 31,7% – удовлетворительно). Еще 4,5% утверждают, что материально-техническое и информационное обеспечение школы не соответствует минимальным требованиям и 6,3% совсем не удовлетворены данным аспектом.

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



Большинство опрошенных выпускников, родителей и учащихся (66%, 67% и 52% соответственно) оценивают материально-техническое и информационное обеспечение школы как отличное или в целом хорошее. С ними согласны 38% опрошенных преподавателей. Остальные 62% преподавателей отмечают в этой сфере незначительные недостатки. Незначительные недостатки также отмечают 8% выпускников, 31% родителей и столько же учащихся. А 17% опрошенных выпускников считают материально-техническое и информационное обеспечение школы несоответствующим минимальным требованиям, с ними также согласны 1% родителей и 6% учащихся. Среди респондентов 8% выпускников, 1% родителей и 11% учащихся указывают на неудовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением школы.

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

2.2.1 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	1	0	5	6	12
Преподаватель	0	1	8	4	13
Родитель	1	8	47	28	84
Учащийся	16	25	45	26	112
Всего:	18	34	105	64	221
	8,1%	15,4%	47,5%	29,0%	100,0%

Большинство респондентов (76,5%) удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, еще 15,4% удовлетворены, но отмечают серьезные недостатки, а 8,1% совсем не удовлетворены.

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

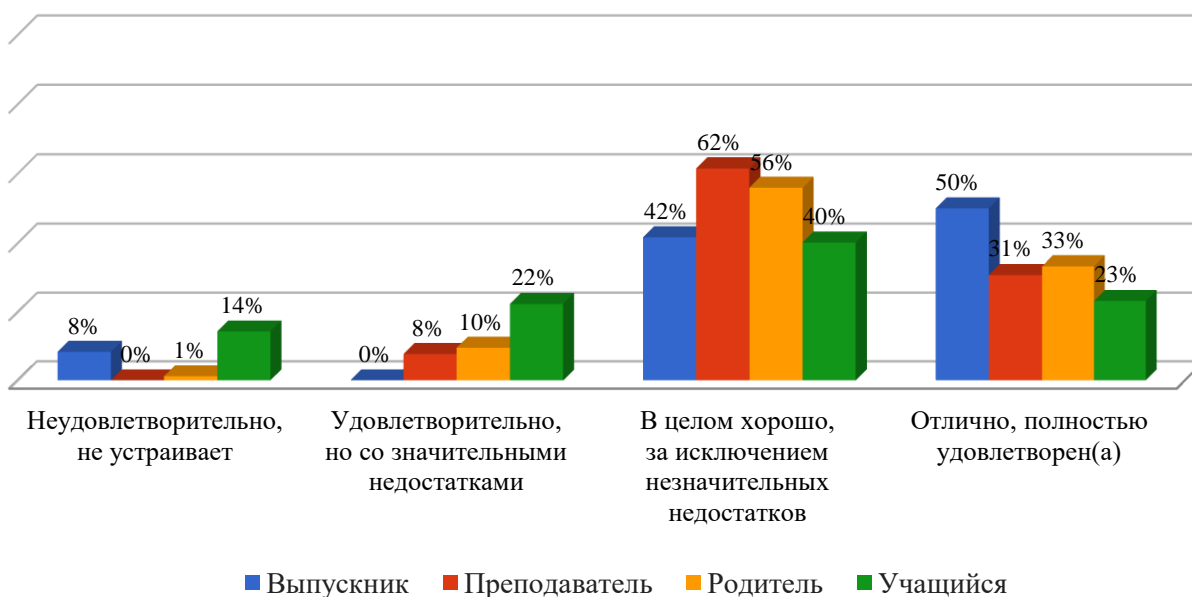


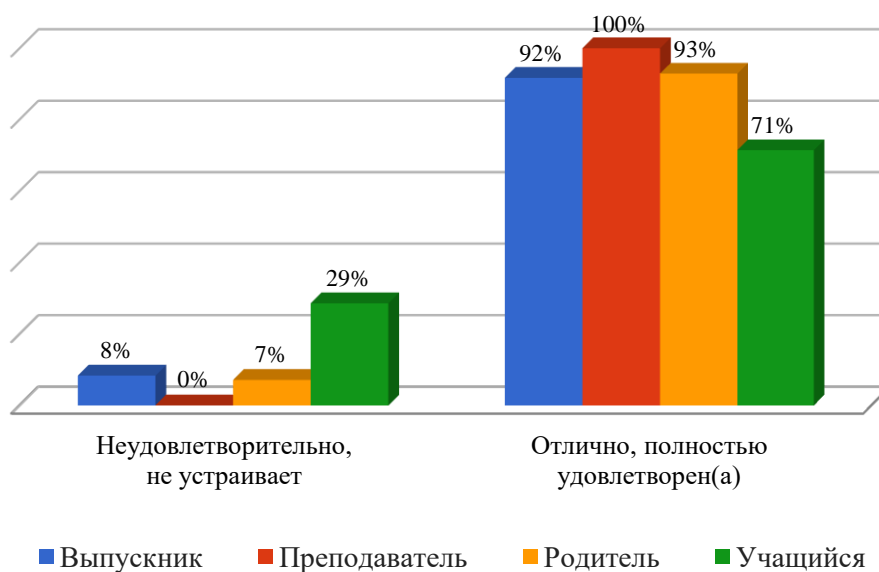
Диаграмма показывает, что 92% выпускников, столько же преподавателей, 89% родителей и 63% учащихся оценивают эту сферу школьной жизни на «отлично» и «хорошо», отмечая в этом случае лишь незначительные недостатки. Оставшиеся 8% преподавателей, а также 10% родителей и 22% учащихся удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, но со значительными недостатками. Еще 8% выпускников, 14% учащихся и 1% родителей совсем не удовлетворены.

2.2.2 Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	1	11	12
Преподаватель	0	13	13
Родитель	6	78	84
Учащийся	32	80	112
Всего:	39	182	221
	17,6%	82,4%	100,0%

Условия для организации питания обучающихся полностью устраивают большинство опрошенных: 82,4% оценивают их как отличные. Однако 17,6% респондентов сообщают, что организация питания в школе их категорически не устраивает.

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



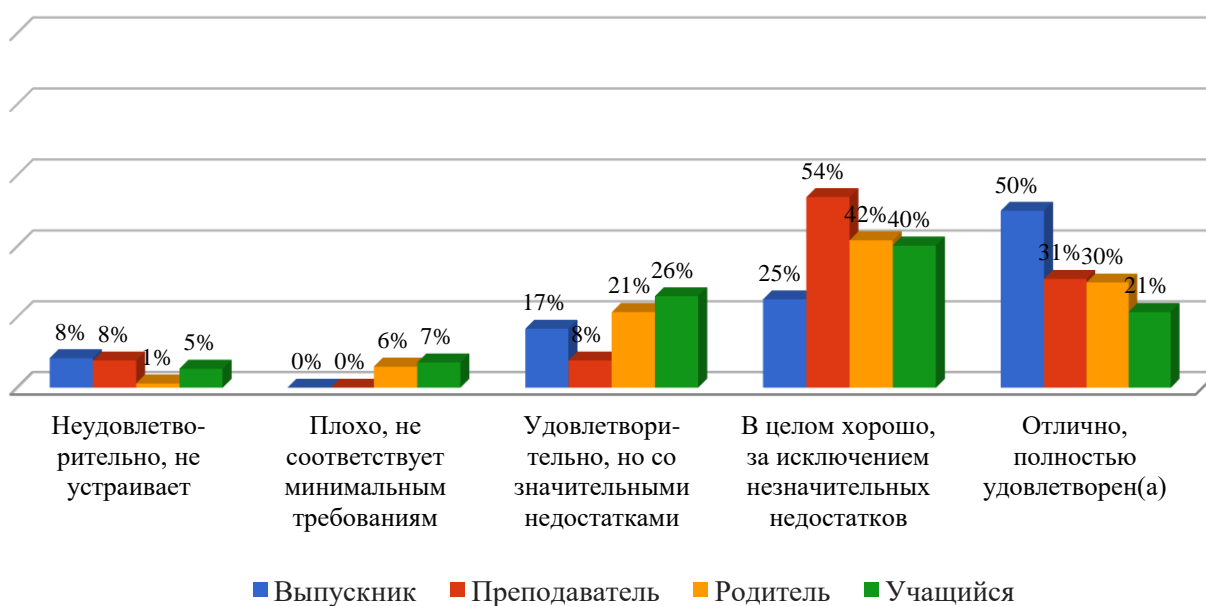
100% преподавателей оценили организацию питания в школе как отличную, полностью удовлетворительную. Не устраивает организация питания в школе 8% выпускников, 7% родителей и 29% учащихся.

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

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	1	0	2	3	6	12
Преподаватель	1	0	1	7	4	13
Родитель	1	5	18	35	25	84
Учащийся	6	8	29	45	24	112
Всего:	9	13	50	90	59	221
	4,1%	5,9%	22,6%	40,7%	26,7%	100,0%

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



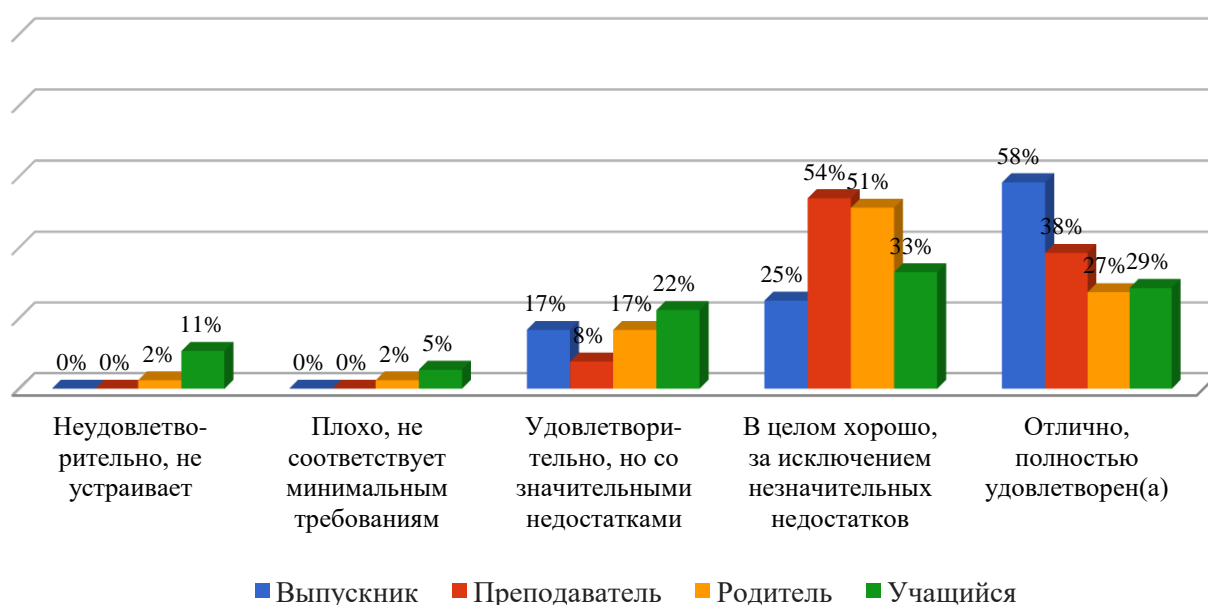
Большая часть опрошенных (67,4%) вполне удовлетворены условиями для индивидуальной работы с обучающимися, созданными в МБОУ «СОШ №3». Однако 22,6% опрошенных указывают на серьезные недостатки в этой сфере, 5,9% считают, что условия не соответствуют минимальным требованиям, а 4,1% оценивают их как неудовлетворительные.

Из диаграммы видно, что полностью или вполне удовлетворены условиями для индивидуальной работы с учащимися 75% выпускников, 75% преподавателей, 72% родителей и 61% учащихся. 17% выпускников, 8% преподавателей, 21% родителей и 26% учащихся отмечают значительные недостатки. Доля респондентов говорят о существенных недостатках или полной неудовлетворенности данным показателем: 8% выпускников, 8% преподавателей, 7% родителей и 12% учащихся.

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	2	3	7	12
Преподаватель	0	0	1	7	5	13
Родитель	2	2	14	43	23	84
Учащийся	12	6	25	37	32	112
Всего:	14	8	42	90	67	221
	6,3%	3,6%	19,0%	40,7%	30,3%	100,0%

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ



71% всех опрошенных вполне удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, 19% отмечают значительные недостатки в этом вопросе, 3,6% указывают на несоответствие минимальным требованиям, а 6,3% говорят о том, что их не устраивает обеспеченность школы дополнительными образовательными программами.

По всем группам респондентов доля ответов, выражающих удовлетворенность по обеспеченности школы дополнительными образовательными программами (отлично и хорошо, за исключением незначительных недостатков) составляет от 62% до 92%. Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 17% опрошенных выпускников, 8% преподавателей, 17% родителей и 22% учащихся. На несоответствие минимальным требованиям указывают 2% родителей и 5% учащихся, а еще 2% родителей и 11% учащихся считают, что обеспеченность школы

дополнительными образовательными программами неудовлетворительна.

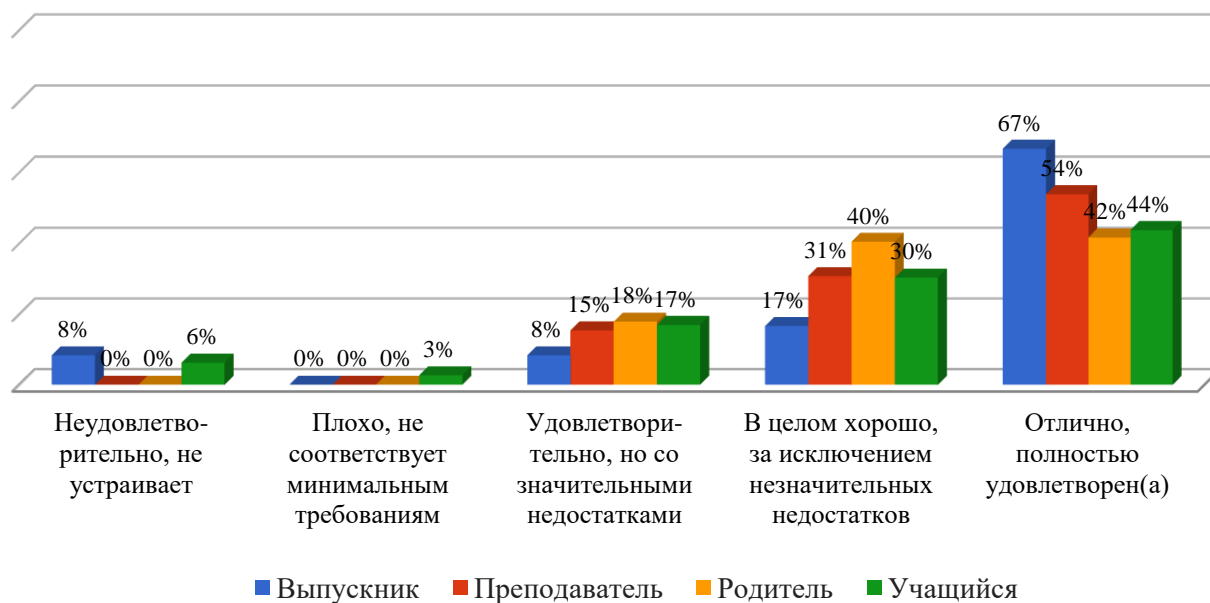
Администрации школы стоит принять во внимание, что наличие в школе достаточного спектра дополнительных образовательных услуг и программ в значительной степени влияет на степень удовлетворения потребителей качеством образования.

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	1	0	1	2	8	12
Преподаватель	0	0	2	4	7	13
Родитель	0	0	15	34	35	84
Учащийся	7	3	19	34	49	112
Всего:	8	3	37	74	99	221
	3,6%	1,4%	16,7%	33,5%	44,8%	100,0%

Большинство опрошенных (78,3%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное (44,8%) и хорошее (33,5%), серьезные недостатки отмечают 16,7% респондентов, о несоответствии минимальным требованиям говорят 1,4%, не удовлетворены – 3,6%.

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



От 74% до 85% опрошенных во всех группах отмечают достаточно высокую степень удовлетворенности в оцениваемом вопросе. Однако 8% выпускников, 15% преподавателей, 18% родителей и 17% учащихся говорят о значительных недостатках в этой сфере деятельности школы. Еще 3% учащихся указывает на несоответствие минимальным требованиям, а 8% выпускников и 6% учащихся не удовлетворены имеющимися возможностями развития творческих способностей и интересов обучающихся.

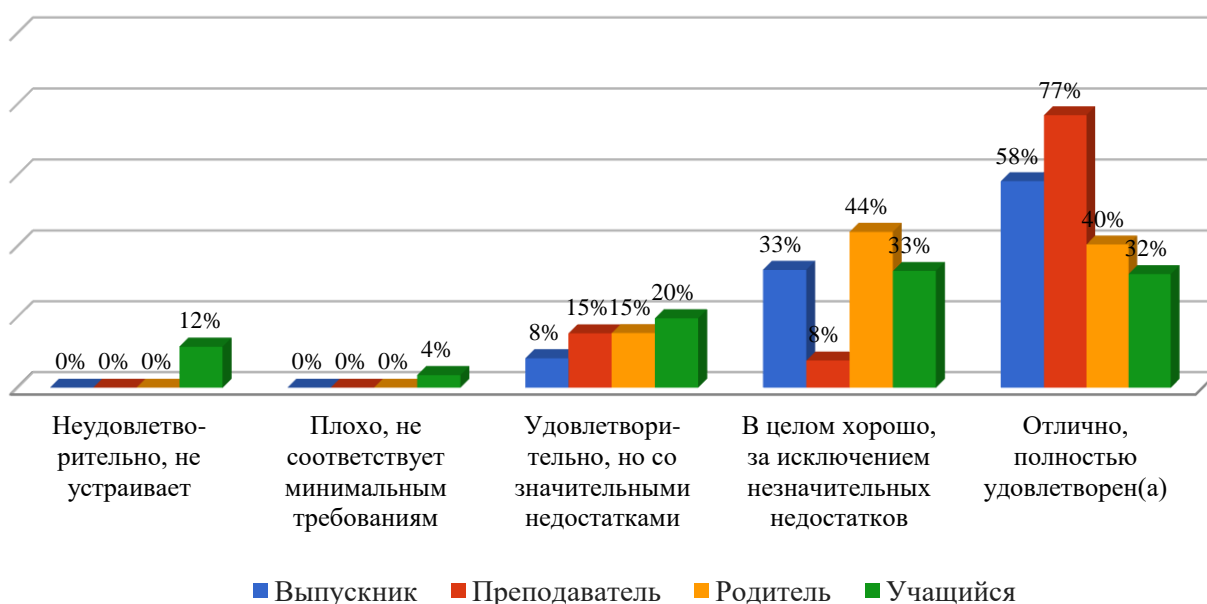
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	1	4	7	12
Преподаватель	0	0	2	1	10	13
Родитель	0	0	13	37	34	84
Учащийся	13	4	22	37	36	112
Всего:	13	4	38	79	87	221
	5,9%	1,8%	17,2%	35,7%	39,4%	100,0%

Большая часть опрошенных (75,1%) оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как отличное и хорошее, еще 17,2%, несмотря на удовлетворительную оценку, отмечают значительные недостатки в этой области деятельности школы. О несоответствии минимальным требованиям говорят 1,8% респондентов, а 5,9% – совсем неудовлетворительны.

Диаграмма показывает, кто из участников образовательных отношений считает ситуацию наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам отличной: 58% выпускников, 77% преподавателей, 40% родителей и 32% учащихся. Незначительные недостатки отмечают 33% выпускников, с ними солидарны 8% преподавателей, 44% родителей и 33% учащихся. Из всех четырех групп респондентов часть опрошенных оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как удовлетворительное (8% выпускников, 15% преподавателей, 15% родителей и 20% учащихся), еще 16% учащихся выставили отрицательную оценку.

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

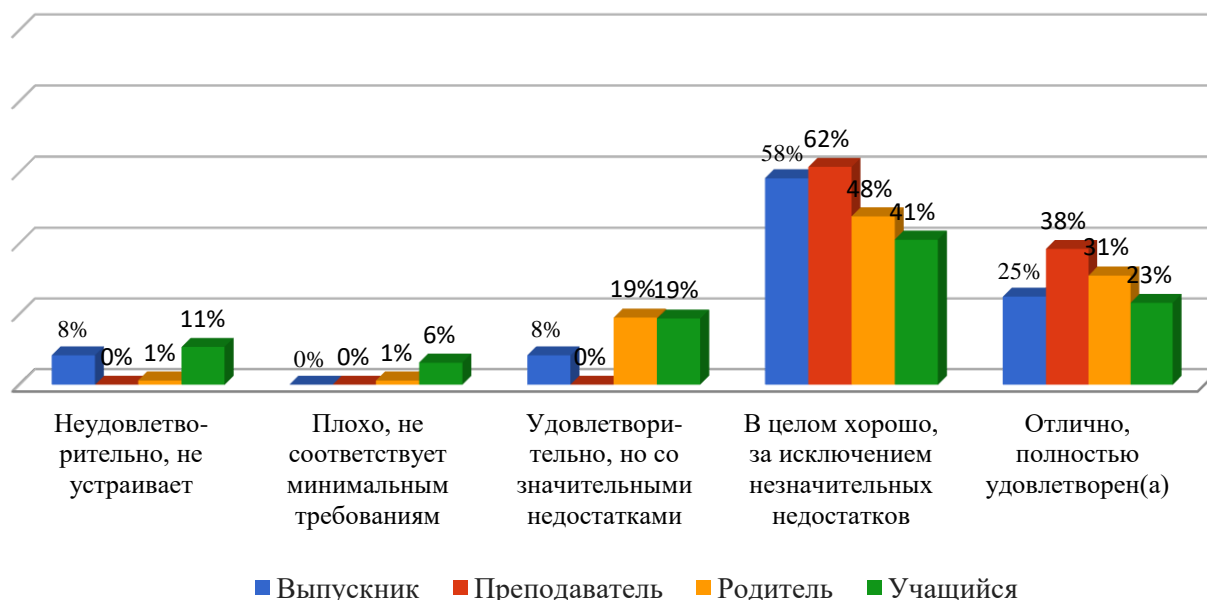


2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	1	0	1	7	3	12
Преподаватель	0	0	0	8	5	13
Родитель	1	1	16	40	26	84
Учащийся	12	7	21	46	26	112
Всего:	14	8	38	101	60	221
	6,3%	3,6%	17,2%	45,7%	27,1%	100,0%

Большинство (72,8%) ставят высоко положительные и положительные оценки по параметру «наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». Однако 17,2% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают удовлетворительно, еще 3,6% респондентов указывают на несоответствие минимальным требованиям, а 6,3% не устраивают имеющиеся условия для организации обучения и воспитания, обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

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

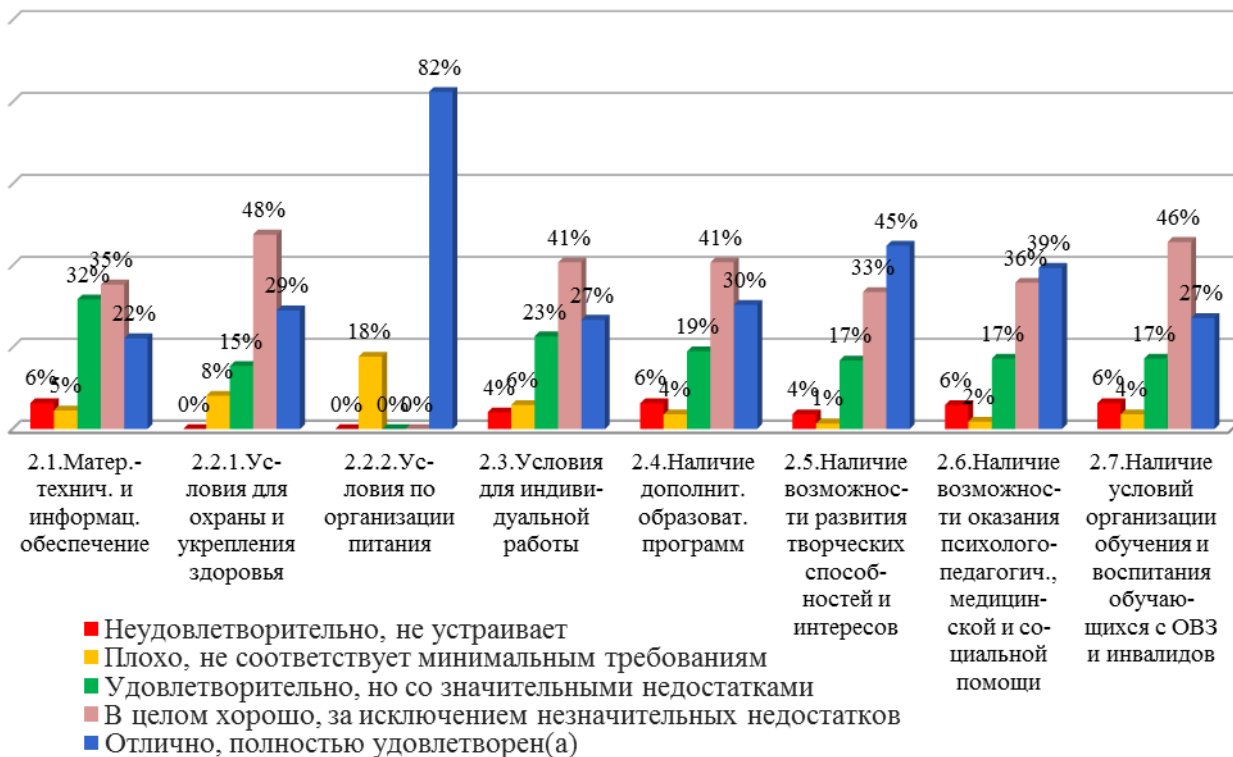


Четвертая часть выпускников, а также 38% преподавателей, 31% родителей и 23% учащихся высоко оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. Считают, что в целом всё хорошо, за

исключением незначительных недостатков 58% выпускников, 62% преподавателей, 48% родителей и 41% учащихся. Часть респондентов (8% выпускников, 19% родителей и 19% учащихся) отмечают, что в этом направлении работы школы есть серьезные недостатки. Несоответствие минимальным требованиям отметили 1% родителей и 6% учащихся, а 8% выпускников, 1% родителей и 11% учащихся говорят о том, что условия для детей с ОВЗ и инвалидов в школе неудовлетворительные.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	6,3%	4,5%	31,7%	35,3%	22,2%
2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья	X	8,1%	15,4%	47,5%	29,0%
2.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия по организации питания обучающихся	X	17,6%	X	X	82,4%
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	4,1%	5,9%	22,6%	40,7%	26,7%
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	6,3%	3,6%	19,0%	40,7%	30,3%
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	3,6%	1,4%	16,7%	33,5%	44,8%
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	5,9%	1,8%	17,2%	35,7%	39,4%
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	6,3%	3,6%	17,2%	45,7%	27,1%



По разделу оценок, связанных с комфортностью условий в организации, можно отметить, что по всем показателям большинство респондентов отметили ее как отличную или хорошую, за исключением незначительных недостатков, больше 57%. Наиболее высоко респонденты оценили условия по организации питания.

При этом, часть респондентов отмечает наличие значительных недостатков по всем показателям, кроме п.2.2.2 (от 15% до 32%). По всем показателям доля респондентов, считающих, что комфортность условий в организации не соответствует минимальным требованиям колеблется от 1% до 18%. А от 4% до 6% опрошенных в каждом из показателей (кроме 2.2.1 и 2.2.2) высказали неудовлетворенность.

Руководству и коллективу организации необходимо обратить более пристальное внимание на недостатки по показателям, в которых большинство получателей образовательных услуг указали на значительные недостатки: «2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации», «2.3. Условия для индивидуальной работы», «2.4. Наличие дополнительных образовательных программ», «2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов».

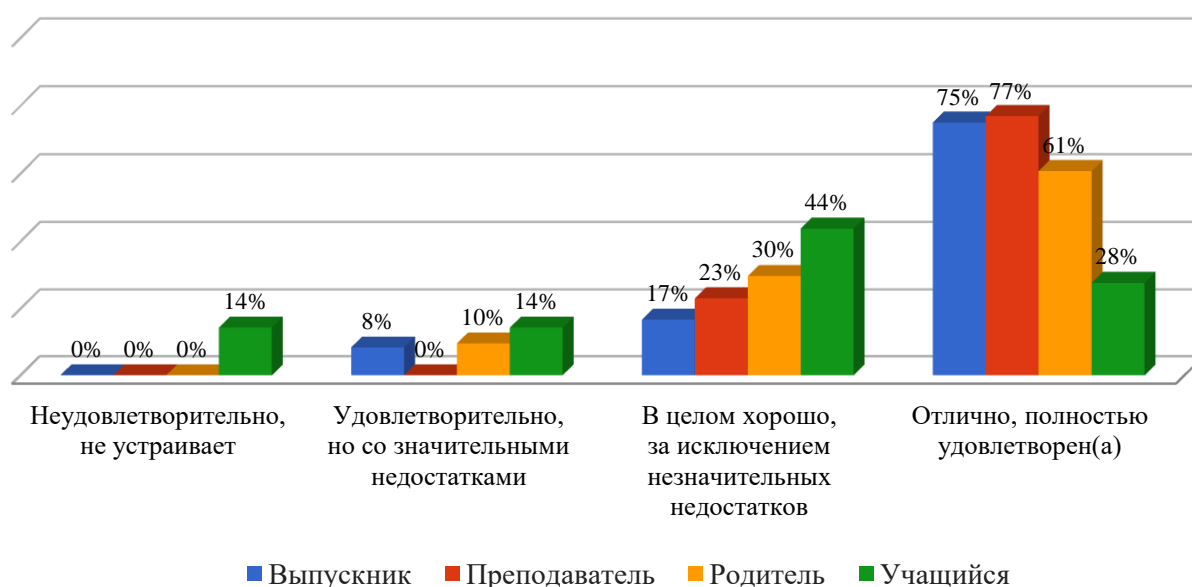
Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

3.1. Доброжелательность и вежливость работников организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	1	2	9	12
Преподаватель	0	0	3	10	13
Родитель	0	8	25	51	84
Учащийся	16	16	49	31	112
Всего:	16	25	79	101	221
	7,2%	11,3%	35,7%	45,7%	100,0%

Подавляющее большинство участников анкетирования (91,4%) оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Еще 11,3% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают, как удовлетворительную, а 7,2% опрошенных не устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников



Большинство опрошенных в трех группах респондентов (выпускники, преподаватели, родители) оценивают доброжелательность и вежливость работников школы как отличную (от 61% до 77%), среди учащихся на отлично оценили 28%. На наличие отдельных незначительных недостатков указывают 17% выпускников, 23% преподавателей, 30% родителей, 44% учащихся, но в целом считают ее уровень

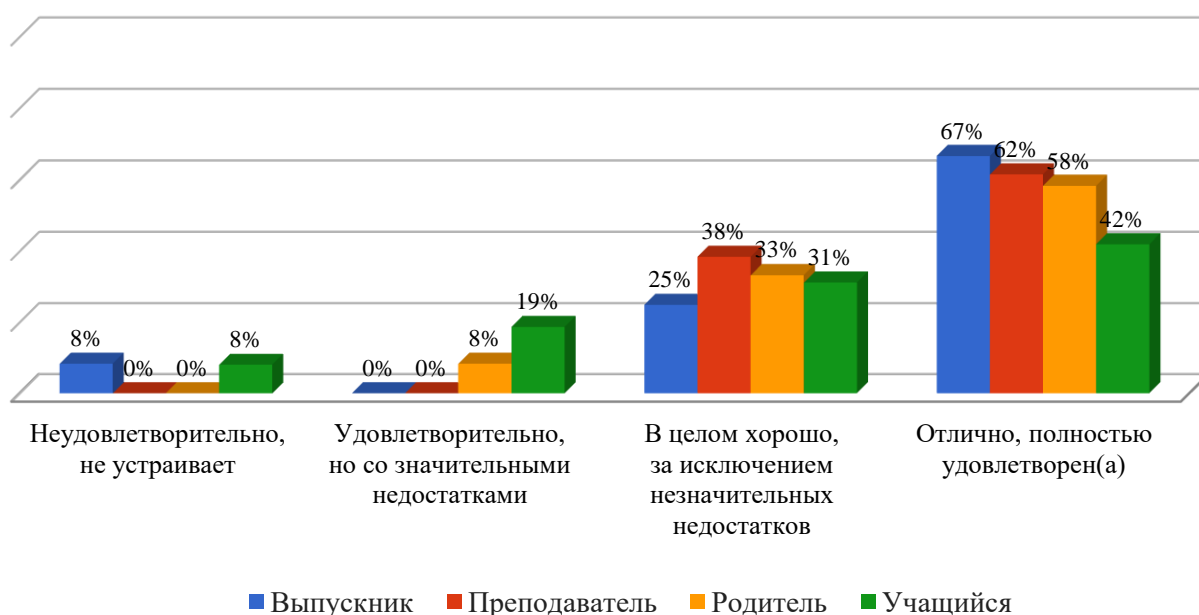
хорошим. Наличие значительных недостатков в этой сфере отмечают, но в целом оценивают, как удовлетворительную, 8% выпускников, 10% родителей и 14% учащихся. Часть учащихся (14%) указывают на неудовлетворенность этой сферой.

3.2. Компетентность работников

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	1	0	3	8	12
Преподаватель	0	0	5	8	13
Родитель	0	7	28	49	84
Учащийся	9	21	35	47	112
Всего:	10	28	71	112	221
	4,5%	12,7%	32,1%	50,7%	100,0%

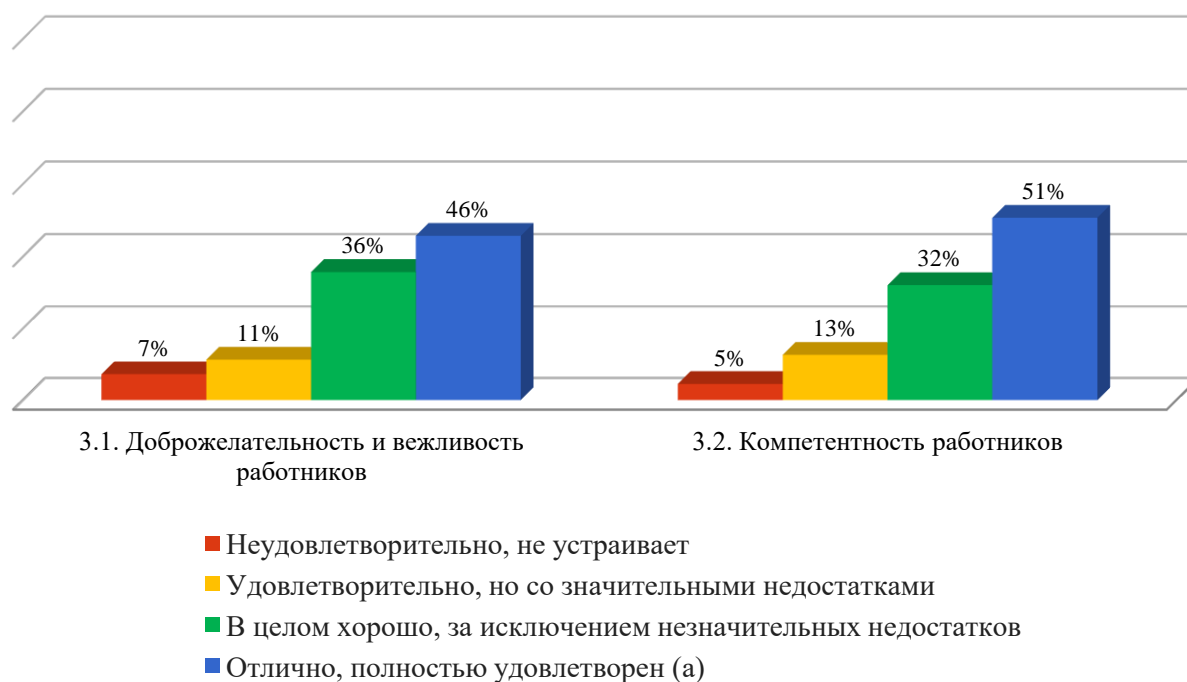
Большинство респондентов (82,8%) оценивают компетентность работников организации как отличную (50,7%) или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (32,1%). Из диаграммы видно, что 100% преподавателей учреждения удовлетворены своей компетентностью. Однако 8% родителей, 19% учащихся считают, что уровень компетентности школьных работников удовлетворительный, но со значительными недостатками. Неудовлетворенными компетентностью работников среди опрошенных являются 8% выпускников и столько же учащихся.

Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников



Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
3.1. Доброжелательность и вежливость работников	7,2%	11,3%	35,7%	45,7%
3.2. Компетентность работников	4,5%	12,7%	32,1%	50,7%



По мнению примерно половины опрошенных доброжелательность и вежливость работников и их компетентность находятся на самом высоком уровне (46% и 51% соответственно). Количество респондентов, отметивших незначительные недостатки в компетентности работников и в ситуации с доброжелательностью и вежливостью работников составляет от 32% до 36%. Но есть группа респондентов, указавших на несоответствие минимальным требованиям и неудовлетворенность доброжелательностью и компетентностью работников (11% и 13%, 7% и 5%).

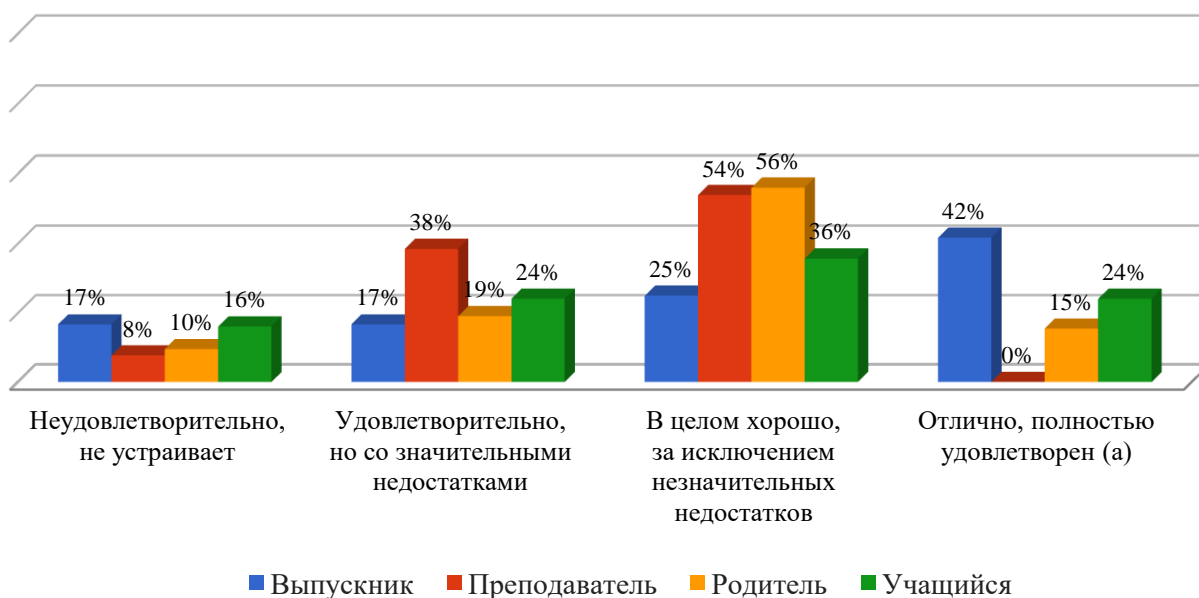
Раздел 4. Удовлетворенность различными аспектами деятельности образовательной организации.

4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	2	2	3	5	12
Преподаватель	1	5	7	0	13
Родитель	8	16	47	13	84
Учащийся	18	27	40	27	112
Всего:	29	50	97	45	221
	13,1%	22,6%	43,9%	20,4%	100,0%

64,3% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 20,4% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 43,9% отмечают небольшие недостатки. 22,6% говорят о серьезных недостатках, а 13,1% материально-техническое обеспечение школы решительно не устраивает.

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



42% выпускников, 15% родителей и 24% учащихся говорят о полной удовлетворенности этим аспектом, среди преподавателей нет полностью удовлетворенных. Большинство преподавателей (54%) отмечают небольшие недостатки, с ними солидарны 56% родителей, 36% учащихся и 25% выпускников. От 17% до 38% респондентов говорят о серьезных недостатках. 17% опрошенных

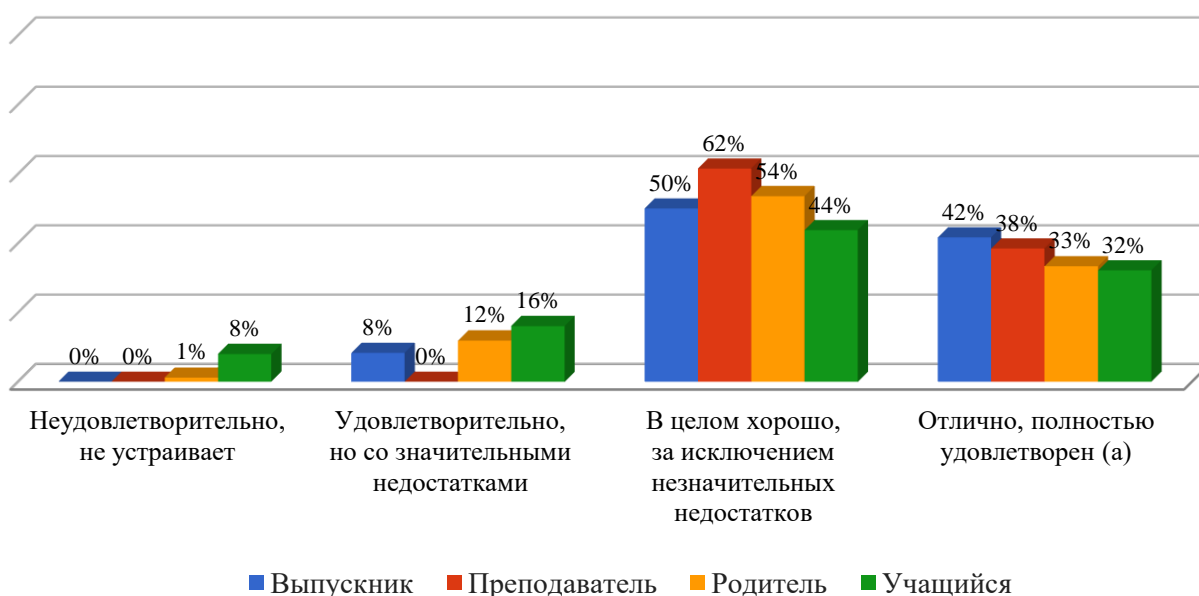
выпускников не удовлетворены материально-техническим обеспечением школы, с ними солидарны 8% преподавателей, 10% родителей и 16% учащихся.

4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	1	6	5	12
Преподаватель	0	0	8	5	13
Родитель	1	10	45	28	84
Учащийся	9	18	49	36	112
Всего:	10	29	108	74	221
	4,5%	13,1%	48,9%	33,5%	100,0%

82,4% опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг, оценивая их как отличные (33,5%) или в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков (48,9%), 13,1% респондентов говорят о наличии значительных недостатков, но оценивают, как удовлетворительные, а 4,5% высказали неудовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг.

Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг



100% преподавателей дали положительные и высокие положительные оценки об удовлетворенности качеством предоставляемых школой образовательных услуг, с ними солидарны 92% выпускников, 89% родителей и 76% учащихся.

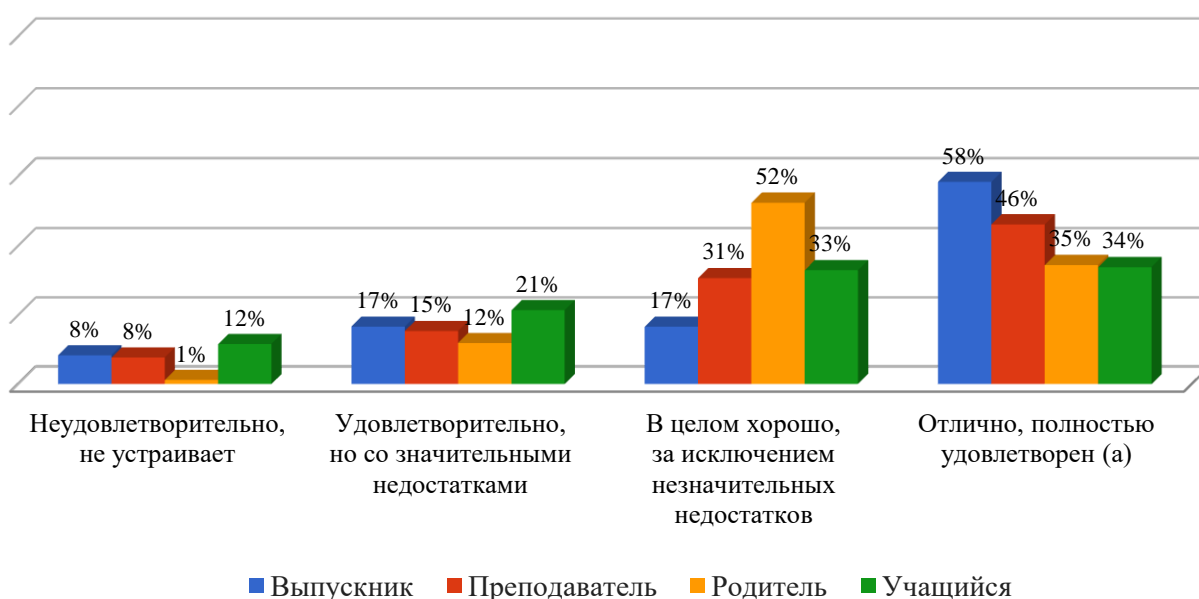
Желали бы устранения отдельных незначительных недостатков 50% выпускников, 62% преподавателей, 54% родителей и 44% учащихся. О значительных недостатках заявили 8% выпускников, 12% родителей и 16% учащихся. Кроме того, часть респондентов (родители – 1% и учащиеся – 8%) высказали неудовлетворенность качеством предоставляемых школой образовательных услуг.

4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	1	2	2	7	12
Преподаватель	1	2	4	6	13
Родитель	1	10	44	29	84
Учащийся	13	24	37	38	112
Всего:	16	38	87	80	221
	7,2%	17,2%	39,4%	36,2%	100,0%

36,2% респондентов готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым. Еще 39,4% готовы рекомендовать при условии устранения незначительных недостатков. Готовность к рекомендациям сдерживают значительные недостатки у 17,2% опрошенных, а 7,2% вовсе не готовы дать свои рекомендации в пользу школы.

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

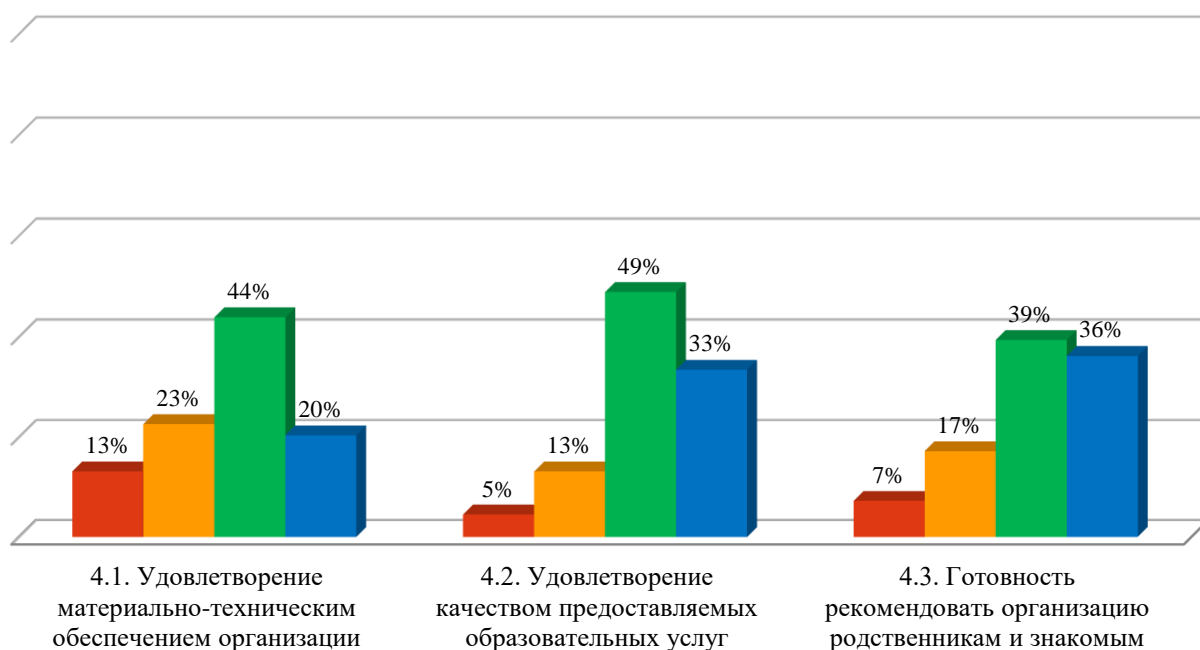


Наибольшую подгруппу готовых безусловно рекомендовать свою организацию родственникам и знакомым составляют выпускники – 58%, с ними согласны 46% преподавателей, 35% родителей и 34% учащихся.

Рекомендовать организацию родственникам и знакомым при условии устранения незначительных недостатков готовы 17% выпускников, 31% преподавателей, 52% родителей и 33% учащихся, при устранении значительных недостатков – 17% выпускников, 15% преподавателей, 12% родителей и 21% учащихся. Не готовы дать свои рекомендации в пользу школы 12% учащихся, 1% родителей и по 8% выпускников и преподавателей.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)
4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	13,1%	22,6%	43,9%	20,4%
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	4,5%	13,1%	48,9%	33,5%
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	7,2%	17,2%	39,4%	36,2%



- Неудовлетворительно, не устраивает
- Удовлетворительно, но со значительными недостатками
- В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
- Отлично, полностью удовлетворен (а)

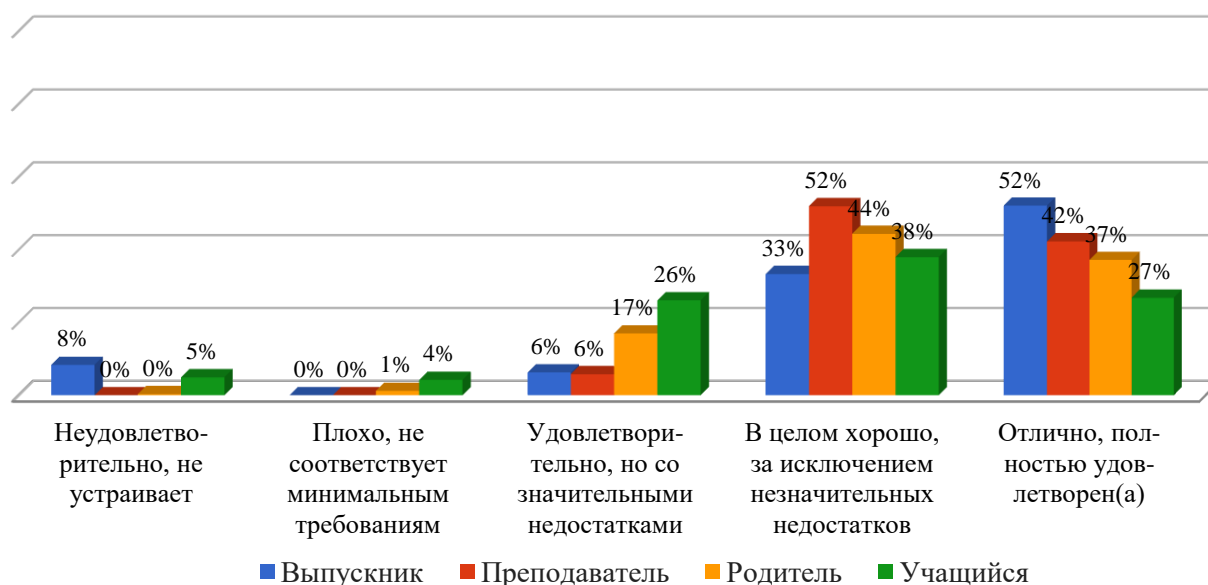
Общее мнение и оценки респондентов, представленные в табличном виде и в виде диаграммы, дают следующую картину оценок по вопросам раздела IV.

По всем показателям большинство респондентов удовлетворены, но отмечают незначительные недостатки (от 39% до 49%). Доля респондентов полностью удовлетворенных колеблется от 20% до 36%. По всем показателям есть респонденты, отметившие значительные недостатки и неудовлетворенность. Несомненно, данная ситуация должна заставить руководителя и коллектив работников обратить внимание на материально-техническое обеспечение организации и на повышение качества предоставляемых образовательных услуг.

Общая оценка по разделам

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

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	8,3%	0,0%	6,3%	33,3%	52,1%
Преподаватель	0,0%	0,0%	5,8%	51,9%	42,3%
Родитель	0,3%	1,2%	17,0%	44,3%	37,2%
Учащийся	4,9%	4,2%	26,1%	37,9%	26,8%



Представленные в таблице и на диаграмме данные дают представление об обобщенной оценке удовлетворенности со стороны респондентов по всем показателям

общего критерия, характеризующего открытость и доступность информации об организации.

Большинство респондентов полностью или в целом удовлетворены состоянием дел с информационной открытостью и доступностью информации об организации в режиме свободного доступа, за исключением незначительных недостатков (85% выпускников, 81% родителей, 65% учащихся и 94% преподавателей). Значительные недостатки отметили 17% родителей, 26% учащихся, 6% выпускников и столько же преподавателей. На несоответствие минимальным требованиям указывают 1% родителей и 4% учащихся. Еще 5% учащихся и 8% выпускников высказались за оценку «неудовлетворительно, не устраивает».

2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	6,3%	2,1%	8,3%	29,2%	54,2%
Преподаватель	1,0%	0,0%	14,4%	35,6%	49,0%
Родитель	1,8%	1,3%	16,4%	40,5%	40,0%
Учащийся	12,3%	3,9%	19,6%	31,3%	32,9%



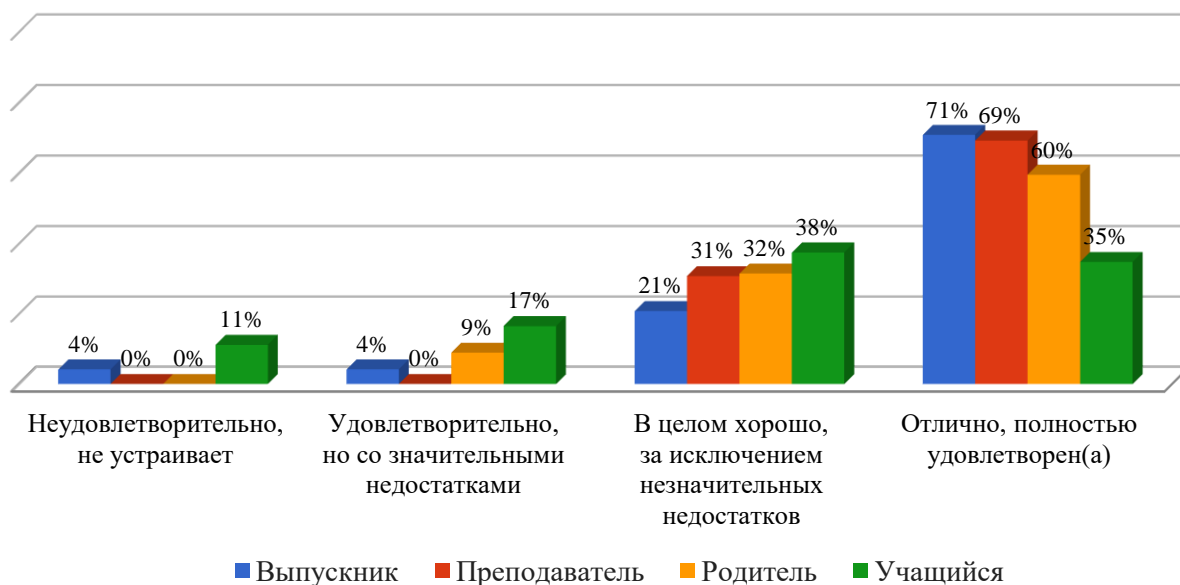
Комфортность условий в организации считают неудовлетворительной 6% выпускников, 1% преподавателей, 2% родителей и 12% учащихся, еще 2%

выпускников, 1% родителей и 4% учащихся считают комфортность условий в организации не соответствующей минимальным требованиям.

8% выпускников, 14% преподавателей, 16% родителей и 20% учащихся отмечают значительные недостатки с состоянием комфортности условий в организации. Полностью удовлетворены комфортностью условий или отмечают только незначительные недостатки 83% выпускников, 85% преподавателей, 80% родителей и 64% учащихся.

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

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	4,2%	4,2%	20,8%	70,8%
Преподаватель	0,0%	0,0%	30,8%	69,2%
Родитель	0,0%	8,9%	31,5%	59,5%
Учащийся	11,2%	16,5%	37,5%	34,8%



Общая оценка респондентами доброжелательности, вежливости, компетентности работников, представленная в табличном виде и в форме иллюстрирующей диаграммы.

92% выпускников, 100% преподавателей, 92% родителей и 73% учащихся полностью или вполне удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости, компетентности работников в организации. Остальные респонденты (4% выпускников,

9% родителей и 17% учащихся) говорят о наличии значительных недостатков и о неудовлетворенности (4% выпускников и 11% учащихся).

4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации

Компоненты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)
Выпускник	8,3%	13,9%	30,6%	47,2%
Преподаватель	5,1%	17,9%	48,7%	28,2%
Родитель	4,0%	14,3%	54,0%	27,8%
Учащийся	11,9%	20,5%	37,5%	30,1%

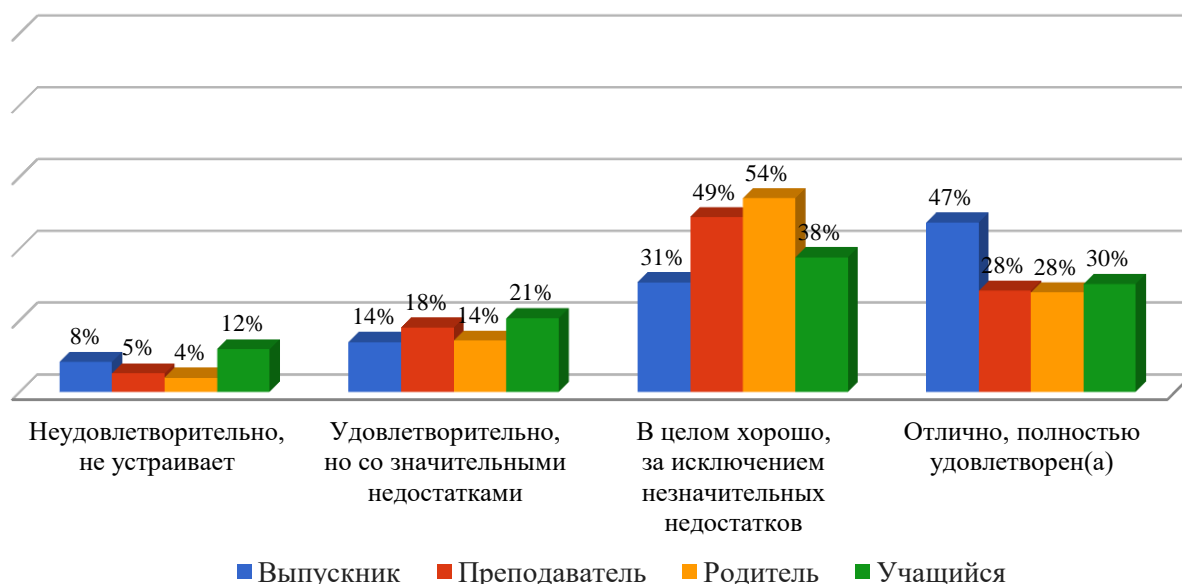


Таблица и диаграмма, иллюстрирующие общую удовлетворенность респондентов качеством образовательной деятельности организации.

От 68% до 82% респондентов оценивают качество образовательной деятельности достаточно высоко. Однако 14% опрошенных выпускников, 18% преподавателей, 14% родителей и 21% учащихся отмечают наличие значительных недостатков в этом вопросе, а 8% выпускников, 5% преподавателей, 4% родителей и 2% учащихся оценивают качество образовательной деятельности как неудовлетворительное.

7. Сравнительный анализ ответов членов ОС и оператора



Визуальный анализ сайта МБОУ СОШ № 3 показывает относительную степень удобства пользования, простоту нахождения и знакомства с размещенной информацией, которая нуждается в дополнении и актуализации для текущего момента.

Показатель открытости и доступности информации об организации отражает простоту и удобство пользования сайтом, степень его информационной наполненности, оперативность и актуальность размещаемой на нем информации, а также представленность на других сайтах в сети Интернет сведений о образовательном учреждении и осуществляемой им деятельности.

На главной странице сайта размещается основная адресная и контактная информация организации, учредителя, данные о руководителе образовательной организации, с указанием телефона и электронных адресов. Так же представлена новостная лента о мероприятиях, акциях, концертах, отчётах в которых участвовали преподаватели и учащиеся МБОУ СОШ № 3.

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

В подразделе «Основные сведения» находится информация о режиме работы организации. Также, в основных сведениях о образовательной организации

представлена разбитая на части информация о дате создания, адрес местонахождения и контактная информация, включая адрес эл. почты и сайта, номер телефона и факса.

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

Обучение в образовательной организации очное, ведётся на русском языке. На сайте представлен режим работы.

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

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

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

Анализ раздела с документами, в котором размещены локальные нормативные акты МБОУ СОШ № 3, в том числе предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона « Об образовании в Российской Федерации», дает достаточно полное и достоверное представление о том, как в образовательном учреждении осуществляется локальное нормотворчество.

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

Важная информация на сайте образовательной организации содержится в публичных докладах и актах самообследования. В них определяется место образовательного учреждения в муниципальной системе образования, и обозначаются его индивидуальные черты с раскрытием сведений об образовательной деятельности и

образовательных результатах.

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

Рекомендовано дополнить сайт наличием возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

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

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

В организации имеется система горячего и холодного водоснабжения, канализация.

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

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

Отсутствуют сведения об использовании дистанционных образовательных технологий.

В целом, сайт удобный, комфортный и сравнительно образцово наполненный, но

нуждается в доработке, содержательном наполнении разделов и актуализации уже представленной информации.

8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации

Значения 11 первых показателей для организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет³. Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

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

где

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

N_j – количество анкет,

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

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

где

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

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

Были получены следующие промежуточные данные:

1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	2.6.	2.7.
10,0	10,0	6,0	0,0	5,0	7,0	3,0	2,0	3,0	2,0	4,0

³ В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались в баллах по шкале от 0 до 10.

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

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

где

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

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

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

Были получены следующие промежуточные данные: **66** После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

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

где

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

В результате указанных выше расчетов было получено следующее **значение интегрального показателя: 103,5**

9. Общие предложения по итогам НОКО

В целом чуть больше четверти опрошенных (27,6%) сообщили о высокой степени удовлетворенности полнотой и актуальностью, размещенной в открытых источниках

⁴ В соответствии с приказом N 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 5 показателей из 3-й и 4-й групп - как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

информации об образовательной организации и ее деятельности. 45,7% респондентов сказали, что в целом в этом отношении их всё устраивает, однако отметили наличие незначительных недостатков. 24% респондентов оценивают информацию о школе как удовлетворительную, но со значительными недостатками. На несоответствие минимальным требованиям указали 1,4% респондентов, столько же дали неудовлетворительную оценку.

Ровно половина опрошенных выпускников, 38% преподавателей, 32% родителей и 21% учащихся дали по данному показателю самую высокую оценку. В целом полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности в свободном доступе считают хорошей, за исключением незначительных недостатков, 33% выпускников, 54% преподавателей, 48% родителей и 45% учащихся.

Значительные недостатки в вопросе полноты и актуальности информации об организации и ее деятельности в свободном доступе отметили 17% выпускников, 8% преподавателей, 20% родителей и 29% учащихся. Среди учащихся есть те, кто указали на несоответствие минимальным требованиям (3%) и выразили неудовлетворенность полнотой и актуальностью информации о школе и ее деятельности.

40,7% респондентов полностью удовлетворены информацией о педагогических работниках, которая размещена на сайте организации. Еще 36,2% отмечают незначительные недостатки. Значительные недостатки отметили 17,6% респондентов. 2,3% опрошенных считают, что полнота и актуальность информации о работниках организации на сайте не соответствует минимальным требованиям, а 3,2% считают ее неудовлетворительной.

В целом хорошую оценку наличию сведений о педагогических работниках организации, за исключением незначительных недостатков, дали 33% выпускников, 31% преподавателей, 44% родителей и 31% учащихся. Отличную оценку выставили 58% выпускников, 62% преподавателей, 42% родителей и 36% учащихся. Оценка «удовлетворительно, но со значительными недостатками» выставили организации по данному показателю 8% выпускников, столько же преподавателей, 14% родителей и 22% учащихся. Часть учащихся выставили отрицательные оценки («плохо» – 4%, «неудовлетворительно» – 6%).

Так как наличие достаточных сведений о педагогических кадрах

образовательной организации является нормативным требованием, администрации необходимо тщательно изучить школьный сайт и при обнаружении недочетов в информации о педагогах школы исправить имеющиеся ошибки.

Большинство респондентов (73,3%) в целом хорошо оценивают возможности обратной связи, имеющиеся у получателей образовательных услуг: почти треть (31,2%) всех опрошенных оценивают работу школы по этому параметру на отлично, еще 42,1% считают ее хорошей, отмечая вместе с тем некоторые незначительные недостатки. Однако 19 % опрошенных говорят о наличии серьезных недостатков в состоянии организации взаимодействия школы с потребителями образовательных услуг. Среди опрошенных 4,1% говорят о несоответствии минимальным требованиям, а 3,6% совсем не удовлетворены обратной связью.

Следующие участники образовательных отношений считают ситуацию с доступностью взаимодействия получателей образовательных услуг с организацией хорошей, за исключением незначительных недостатков: 33% из числа опрошенных выпускников, 46% преподавателей, ровно половина родителей и 37% учащихся. Отличной считают доступность взаимодействия с организацией 50% выпускников, 46% преподавателей, 35% родителей, 25% учащихся. Однако 8% преподавателей, 12% родителей и 28% учащихся отмечают значительные недостатки. О несоответствии минимальным требованиям говорит 4% родителей и 5% учащихся, на неудовлетворенность возможностью обратной связи, имеющейся у получателей образовательных услуг, указывает 17% опрошенных выпускников и 5% учащихся.

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

Большинство опрошенных (72,4%) отмечают свою полную удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. О значительных недостатках говорят 20,8% опрошенных, о несоответствии минимальным требованиям – 2,7%, полностью не удовлетворены – 4,1%.

Вполне удовлетворены оцениваемым в этом вопросе аспектом работы школы

100% преподавателей. Среди других групп респондентов большинство оценили доступность на «хорошо» и «отлично» (выпускники – 83%, родители – 76%, учащиеся – 65%), но есть те, кто отметил наличие значительных недостатков (родители – 21% и учащиеся – 25%), а также поставили отрицательную оценку (17% выпускников, 2% родителей, 9% учащихся).

Большинство респондентов отзываются о материально-техническом и информационном обеспечении школы как о вполне удовлетворительном (22,2% – отлично, 35,3% – хорошо, 31,7% - удовлетворительно). Еще 4,5% утверждают, что материально-техническое и информационное обеспечение школы не соответствует минимальным требованиям и 6,3% совсем не удовлетворены данным аспектом.

Большинство опрошенных выпускников, родителей и учащихся (66%, 67% и 52% соответственно) оценивают материально-техническое и информационное обеспечение школы как отличное или в целом хорошо. С ними согласны 38% опрошенных преподавателей. Остальные 62% преподавателей отмечают в этой сфере незначительные недостатки. Незначительные недостатки также отмечают 8% выпускников, 31% родителей и столько же учащихся. А 17% опрошенных выпускников считают материально-техническое и информационное обеспечение школы несоответствующим минимальным требованиям, с ними также согласны 1% родителей и 6% учащихся. Среди респондентов 8% выпускников, 1% родителей и 11% учащихся указывают на неудовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением школы.

76,5% респондентов полностью удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, еще 15,4% удовлетворены, но отмечают серьезные недостатки, а 8,1% совсем не удовлетворены.

92% выпускников, столько же преподавателей, 89% родителей и 63% учащихся оценивают эту сферу школьной жизни на «отлично» и «хорошо», отмечая в этом случае лишь незначительные недостатки. Оставшиеся 8% преподавателей, а также 10% родителей и 22% учащихся удовлетворены создаваемыми в школе условиями для охраны и укрепления здоровья, но со значительными недостатками. Еще 8% выпускников, 14% учащихся и 1% родителей совсем не удовлетворены.

Условия для организации питания обучающихся полностью устраивают

большинство опрошенных: 82,4% оценивают их как отличные. Однако 17,6% респондентов сообщают, что организация питания в школе их категорически не устраивает.

100% преподавателей оценили организацию питания в школе как отличную, полностью удовлетворительную. Не устраивает организация питания в школе 8% выпускников, 7% родителей и 29% учащихся.

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

Большая часть опрошенных (67,4%) вполне удовлетворены условиями для индивидуальной работы с обучающимися, созданными в МБОУ «СОШ №3». Однако 22,6% опрошенных указывают на серьезные недостатки в этой сфере, 5,9% считают, что условия не соответствуют минимальным требованиям, а 4,1% оценивают их как неудовлетворительные.

Полностью или вполне удовлетворены условиями для индивидуальной работы с учащимися 75% выпускников, 75% преподавателей, 72% родителей и 61% учащихся.

17% выпускников, 8% преподавателей, 21% родителей и 26% учащихся отмечают значительные недостатки. Доля респондентов говорит о существенных недостатках или полной неудовлетворенности данным показателем: 8% выпускников, 8% преподавателей, 7% родителей и 12% учащихся.

71% всех опрошенных полностью удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, 19% отмечают значительные недостатки в этом вопросе, 3,6% указывают на несоответствие минимальным требованиям, а 6,3% говорят о том, что их не устраивает обеспеченность школы дополнительными образовательными программами.

По всем группам респондентов доля ответов, выражающих удовлетворенность по обеспеченности школы дополнительными образовательными программами (отлично и хорошо, за исключением незначительных недостатков) составляет от 62%

до 92%. Значительные недостатки в этой сфере деятельности школы отмечают 17% опрошенных выпускников, 8% преподавателей, 17% родителей и 22% учащихся. На несоответствие минимальным требованиям указывают 2% родителей и 5% учащихся, а еще 2% родителей и 11% учащихся считают, что обеспеченность школы дополнительными образовательными программами неудовлетворительна.

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

Большинство опрошенных (78,3%) оценивают наличие возможностей для развития творческих способностей и интересов, обучающихся как отличное (44,8%) и хорошее (33,5%), серьезные недостатки отмечают 16,7% респондентов, о несоответствии минимальным требованиям говорят 1,4%, не удовлетворены – 3,6%.

От 74% до 85% опрошенных во всех группах отмечают достаточно высокую степень удовлетворенности в оцениваемом вопросе. Однако 8% выпускников, 15% преподавателей, 18% родителей и 17% учащихся говорят о значительных недостатках в этой сфере деятельности школы. Еще 3% учащихся указывает на несоответствие минимальным требованиям, а 8% выпускников и 6% учащихся не удовлетворены имеющимися возможностями развития творческих способностей и интересов обучающихся.

Большая часть опрошенных (75,1%) оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как отличное и хорошее, еще 17,2%, несмотря на удовлетворительную оценку, отмечают значительные недостатки в этой области деятельности школы. О несоответствии минимальным требованиям говорят 1,8% респондентов, а 5,9% – совсем неудовлетворительны.

Следующие участники образовательных отношений считают ситуацию наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам отличной: 58% выпускников, 77% преподавателей, 40% родителей и 32% учащихся. Незначительные недостатки отмечают 33% выпускников, с ними солидарны 8% преподавателей, 44% родителей и 33% учащихся. Из всех четырех

групп респондентов часть опрошенных оценивают наличие возможностей оказания в школе психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся как удовлетворительное (8% выпускников, 15% преподавателей, 15% родителей и 20% учащихся), еще 16% учащихся

Большинство (72,8%) ставят высоко положительные и положительные оценки по параметру «наличие условий для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов». Однако 17,2% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают удовлетворительно, еще 3,6% респондентов указывают на несоответствие минимальным требованиям, а 6,3% не устраивают имеющиеся условия для организации обучения и воспитания, обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

Четвертая часть выпускников, а также 38% преподавателей, 31% родителей и 23% учащихся высоко оценили условия организации обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. Считают, что в целом всё хорошо, за исключением незначительных недостатков 58% выпускников, 62% преподавателей, 48% родителей и 41% учащихся. Часть респондентов (8% выпускников, 19% родителей и 19% учащихся) отмечают, что в этом направлении работы школы есть серьезные недостатки. Несоответствие минимальным требованиям отметили 1% родителей и 6% учащихся, а 8% выпускников, 1% родителей и 11% учащихся говорят о том, что условия для детей с ОВЗ и инвалидов в школе неудовлетворительные.

По разделу оценок, связанных с комфортностью условий в организации, можно отметить, что по всем показателям большинство респондентов отметили ее как отличную или хорошую, за исключением незначительных недостатков, большее 57%. Наиболее высоко респонденты оценили условия по организации питания.

При этом, часть респондентов отмечает наличие значительных недостатков по всем показателям, кроме п.2.2.2 (от 15% до 32%). По всем показателям доля респондентов, считающих, что комфортность условий в организации не соответствует минимальным требованиям колеблется от 1% до 18%. А от 4% до 6% опрошенных в каждом из показателей (кроме 2.2.1 и 2.2.2) высказали неудовлетворенность.

Руководству и коллективу организации необходимо обратить более пристальное внимание на недостатки по показателям, в которых большинство получателей

образовательных услуг указали на значительные недостатки: «2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации», «2.3. Условия для индивидуальной работы», «2.4. Наличие дополнительных образовательных программ», «2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов».

Подавляющее большинство участников анкетирования (91,4%) оценивают доброжелательность и вежливость работников организации высоко и очень высоко. Еще 11,3% респондентов отмечают наличие значительных недостатков в этой сфере, но в целом оценивают, как удовлетворительную, а 7,2% опрошенных не устраивает уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

Большинство опрошенных в трех группах респондентов (выпускники, преподаватели, родители) оценивают доброжелательность и вежливость работников школы как отличную (от 61% до 77%), среди учащихся на отлично оценили 28%. На наличие отдельных незначительных недостатков указывают 17% выпускников, 23% преподавателей, 30% родителей, 44% учащихся, но в целом считают ее уровень хорошим. Наличие значительных недостатков в этой сфере отмечают, но в целом оценивают, как удовлетворительную, 8% выпускников, 10% родителей и 14% учащихся. Часть учащихся (14%) указывают на неудовлетворенность этой сферой.

Большинство респондентов (82,8%) оценивают компетентность работников организации как отличную (50,7%) или в целом хорошую за исключением незначительных недостатков (32,1%). Из диаграммы видно, что 100% преподавателей учреждения удовлетворены своей компетентностью. Однако 8% родителей, 19% учащихся считают, что уровень компетентности школьных работников удовлетворительный, но со значительными недостатками. Неудовлетворенными компетентностью работников среди опрошенных являются 8% выпускников и столько же учащихся.

64,3% всех опрошенных в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, из них 20,4% респондентов удовлетворены этим аспектом полностью, 43,9% отмечают небольшие недостатки. 22,6% говорят о серьезных недостатках, а 13,1% материально-техническое обеспечение школы решительно не устраивает.

42% выпускников, 15% родителей и 24% учащихся говорят о полной удовлетворенности этим аспектом, среди преподавателей нет полностью удовлетворенных. Большинство преподавателей (54%) отмечают небольшие недостатки, с ними солидарны 54% родителей, 36% учащихся и 25% выпускников. От 17% до 38% респондентов говорят о серьезных недостатках. 17% опрошенных выпускников не удовлетворены материально-техническим обеспечением школы, с ними солидарны 8% преподавателей, 10% родителей и 16% учащихся.

82,4% опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставляемых школой образовательных услуг, оценивая их как отличные (33,5%) или в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков (48,9%), 13,1% респондентов говорят о наличии значительных недостатков, но оценивают, как удовлетворительные, а 4,5% высказали неудовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг.

100% преподавателей дали положительные и высокие положительные оценки об удовлетворенности качеством предоставляемых школой образовательных услуг, с ними солидарны 92% выпускников, 89% родителей и 76% учащихся. Желали бы устранения отдельных незначительных недостатков 50% выпускников, 62% преподавателей, 54% родителей и 44% учащихся. О значительных недостатках заявили 8% выпускников, 12% родителей и 16% учащихся. Кроме того, часть респондентов (родители – 1% и учащиеся – 8%) высказали неудовлетворенность качеством предоставляемых школой образовательных услуг.

36,2% респондентов готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым. Еще 39,4% готовы рекомендовать при условии устранения незначительных недостатков. Готовность к рекомендациям сдерживают значительные недостатки у 17,2% опрошенных, а 7,2% вовсе не готовы дать свои рекомендации в пользу школы.

Наибольшую подгруппу готовых безусловно рекомендовать свою организацию родственникам и знакомым составляют выпускники – 58%, с ними согласны 46% преподавателей, 35% родителей и 34% учащихся.

Рекомендовать организацию родственникам и знакомым при условии устранения незначительных недостатков готовы 17% выпускников, 31% преподавателей, 52% родителей и 33% учащихся, при устранении значительных

недостатков – 17% выпускников, 15% преподавателей, 12% родителей и 21% учащихся. Не готовы дать свои рекомендации в пользу школы 12% учащихся, 1% по 8% выпускников и преподавателей.

Визуальный анализ сайта МБОУ СОШ № 3 показывает относительную степень удобства пользования, простоту нахождения и знакомства с размещенной информацией, которая нуждается в дополнении и актуализации для текущего момента.

На главной странице сайта размещается основная адресная и контактная информация организации, учредителя, данные о руководителе образовательной организации, с указанием телефона и электронных адресов, контактная информация Управления образования Назаровского района. Так же представлена новостная лента о мероприятиях, акциях, концертах, отчётах в которых участвовали преподаватели и учащиеся МБОУ СОШ № 3.

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

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

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

Обучение в образовательной организации очное, ведётся на русском языке. На сайте представлен режим работы.

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

На сайте представлены контактный телефон и адреса электронной почты образовательного учреждения, руководителя, его заместителей, присутствуют

сведения о контактных данных педагогического коллектива, имеются электронные адреса.

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

Анализ раздела с документами, в котором размещены локальные нормативные акты МБОУ СОШ № 3, в том числе предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона « Об образовании в Российской Федерации», дает достаточно полное и достоверное представление о том, как в образовательном учреждении осуществляется локальное нормотворчество.

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

Важная информация на сайте образовательной организации содержится в публичных докладах и актах самообследования. В них определяется место образовательного учреждения в муниципальной системе образования, и обозначаются его индивидуальные черты с раскрытием сведений об образовательной деятельности и образовательных результатах.

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

Рекомендовано дополнить сайт наличием возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

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

деятельность, является более измеряемой и объективной категорией.

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

В организации имеется система горячего и холодного водоснабжения, канализация.

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

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

Отсутствуют сведения об использовании дистанционных образовательных технологий.

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

Анкета участников образовательного процесса

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

Обязательный

1. Ваш статус

- Учащийся
- Преподаватель
- Родитель
- Выпускник

2. Наименование образовательной организации

Выберите ответ

3. Способ Вашего анкетирования

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

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

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

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

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

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

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

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

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

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

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

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

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

8. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

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

9. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

10. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

11. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.3 *Условия для индивидуальной работы с обучающимися.*

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

12. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.4 *Наличие дополнительных образовательных программ.*

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

13. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

14. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

15. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

16. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;

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

17. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.2 Компетентность работников.

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

18. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

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

19. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

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

20. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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