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 «Каптыревская СОШ»
Шушенского района 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. Данные анализа оператором сайта образовательной организации 29
8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации 34
9. Общие предложения по итогам НОКО 36
Приложение 1. 39

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 по результатам анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней.

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 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 .

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	10	8	72	109	199
% от выборки	5,0%	4,0%	36,2%	54,8%	100,0%

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

5. Методика расчета показателей НОКО

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

По значениям исходных показателей был производен расчет

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

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

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

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

видах анкет.

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

$$X_m^{\text{но\_11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \text{, (1)}$$

где

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

N_j – количество анкет;

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

$$X_m^{\text{ср\_11}} = \left(X_m^{\text{но\_11}} + X_m^{oo\_11} \right) / 2 \text{, (2)}$$

где

$X_m^{\text{но\_11}}$ – среднее значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по , в баллах;

$X_m^{oo\_11}$ – значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитывалось только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу

между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществлялся по формуле:

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

где

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

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{\text{ср\_5}} = D_m * 10, \quad (4)$$

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

$$Y_k^{\text{инт}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{ср\_11}} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{ср\_5}}, \quad (5)$$

где

$X_m^{\text{ср\_11}}$ и $X_m^{\text{ср\_5}}$ – значения m-го показателя, рассчитанные по и .

6. Результаты НОКО

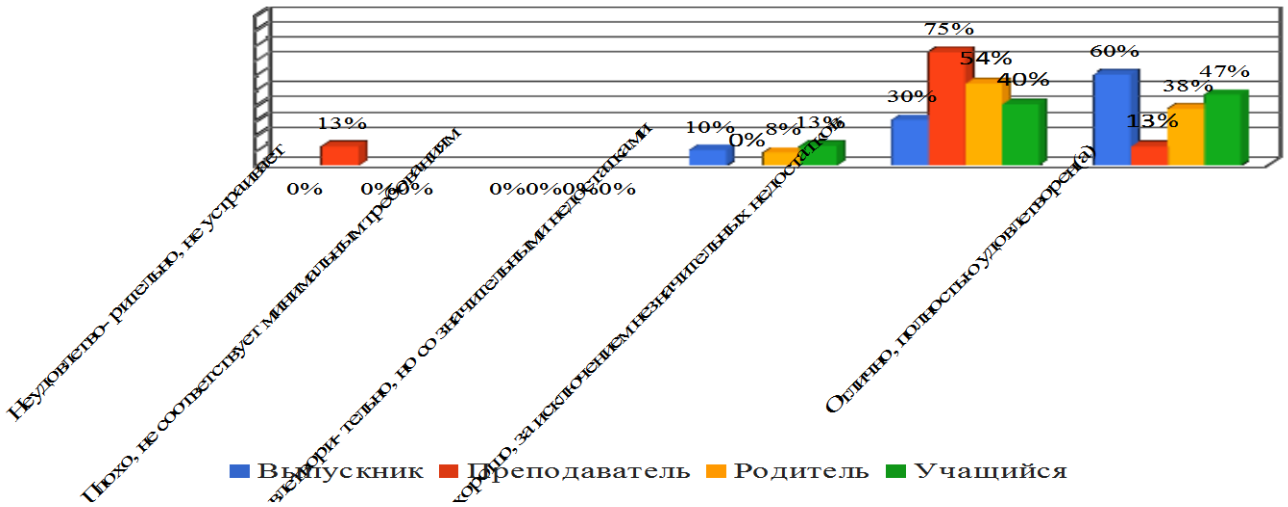
Раздел 1. Открытость и доступность

1.1 . Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетвори-тельно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	1	3	6	10
Преподаватель	1	0	0	6	1	8
Родитель	0	0	6	39	27	72
Учащийся	0	0	14	44	51	109
Всего:	1	0	21	92	85	199
	0,5%	0,0%	10,6%	46,2%	42,7%	100,0%

Полностью удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации, 42,7% респондентов, считают, что информация на сайте хорошо структурирована, представлена в полном объеме, но не всегда актуальна 46,2% участников анкетирования, оценивают информацию как удовлетворительную, но со значительными недостатками 10,6% опрошенных, не удовлетворены положением дел 0,5% участников анкетирования.

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



Данный аспект деятельности положительно оценивают три группы респондентов: выпускники, родители и учащиеся. Полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности оценивают как отличную 60% выпускников, 13% педагогов, 38% родителей и 47% учащихся; удовлетворены в целом, но отмечают наличие мелких несущественных недостатков 30% выпускников, 75% педагогов, 54% родителей и 40% учащихся; как удовлетворительную с серьезными недостатками оценивают 10% выпускников, 8% родителей и 13% учащихся. Негативные оценки по данному аспекту деятельности прозвучали лишь от респондентов из числа педагогов: не удовлетворены информацией на школьном сайте 13% респондентов данной категории.

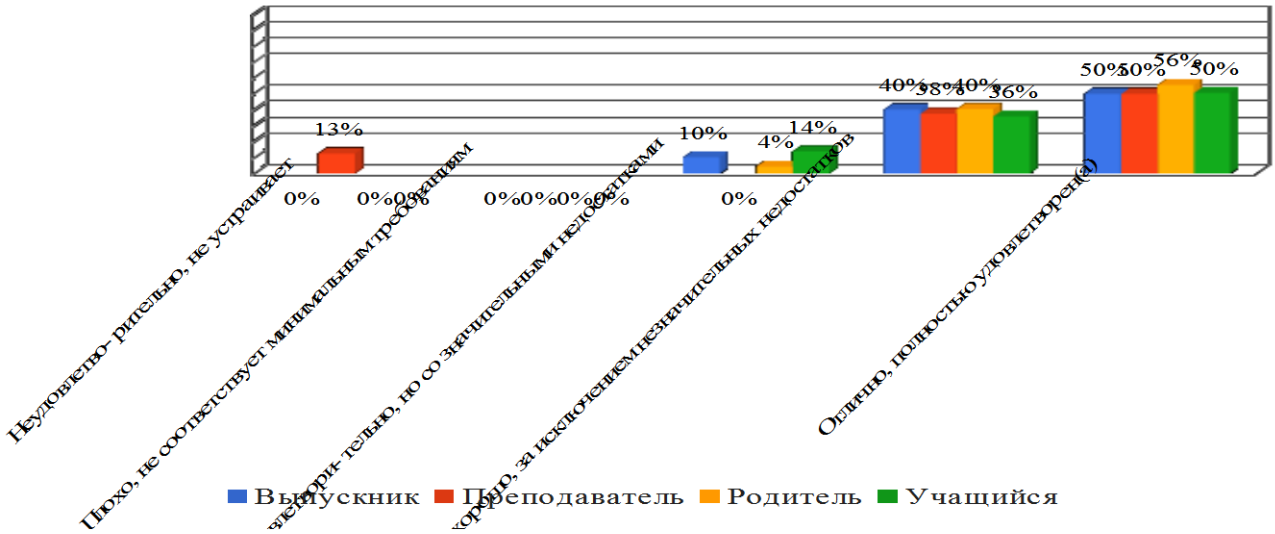
1.2 . Наличие сведений о педагогических работниках организации

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетвори-тельно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворе н(а)	Всего
Выпускник	0	0	1	4	5	10
Преподаватель	1	0	0	3	4	8

Родитель	0	0	3	29	40	72
Учащийся	0	0	15	39	55	109
Всего:	1	0	19	75	104	199
	0,5%	0,0%	9,5%	37,7%	52,3%	100,0%

Представленная на школьном сайте информация о педагогических работниках образовательной организации полностью устраивает 52,3% респондентов, 37,7% опрошенных считают ее достаточной, отмечая лишь мелкие несоответствия, информацию оценивают как удовлетворительную, но с существенными недостатками 9,5% респондентов, еще 0,5% опрошенных не удовлетворены положением дел.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие сведений о педагогических работниках организации



Все выпускники родители и учащиеся, участвующие в опросе, положительно оценивают данный аспект деятельности, не устраивает информация лишь 13% педагогов.

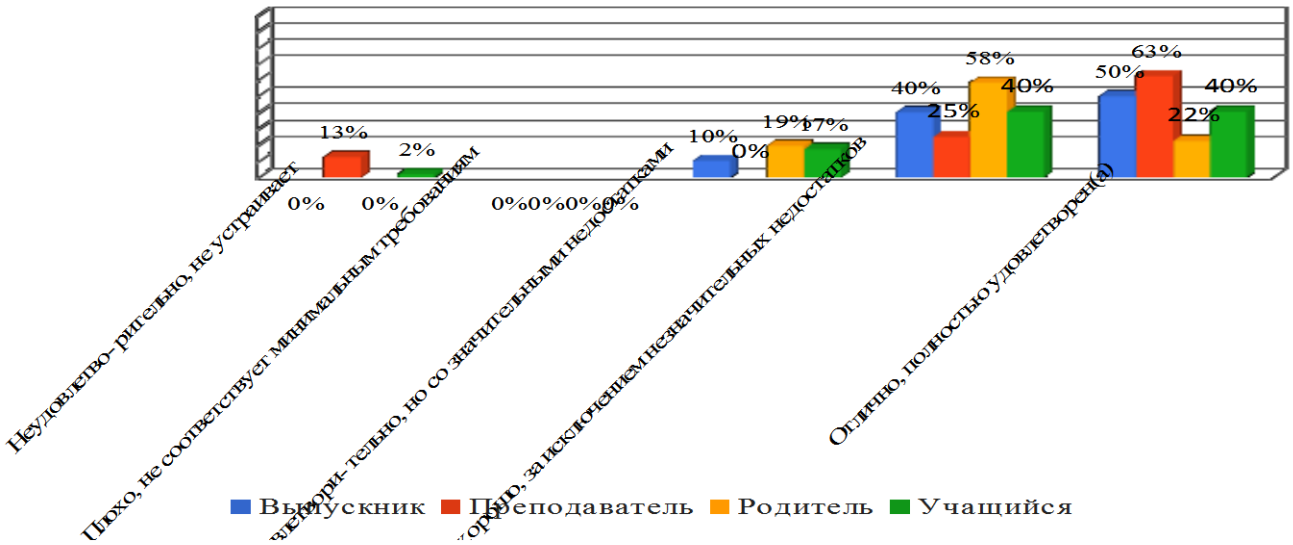
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных

услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетвори-тельно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворе н(а)	Всего
Выпускник	0	0	1	4	5	10
Преподаватель	1	0	0	2	5	8
Родитель	0	0	14	42	16	72
Учащийся	2	0	19	44	44	109
Всего:	3	0	34	92	70	199
	1,5%	0,0%	17,1%	46,2%	35,2%	100,0%

Полностью удовлетворены доступностью взаимодействия образовательной организации с получателями образовательных услуг, считая, что в школе обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, 35,2% респондентов. Хорошее взаимодействие, за исключением незначительных недостатков отмечают 46,2% опрошенных. Удовлетворены данным аспектом деятельности, направленного на улучшение работы организации, но отмечают значительные несоответствия 17,1% участников анкетирования, уровень доступности взаимодействия оценивают как неудовлетворительный 1,5% участников анкетирования.

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



Стоит отметить, что наиболее требовательными при оценивании данного аспекта деятельности являются респонденты из числа педагогов и учащихся: дают негативные оценки 13% педагогов и 2% учащихся.

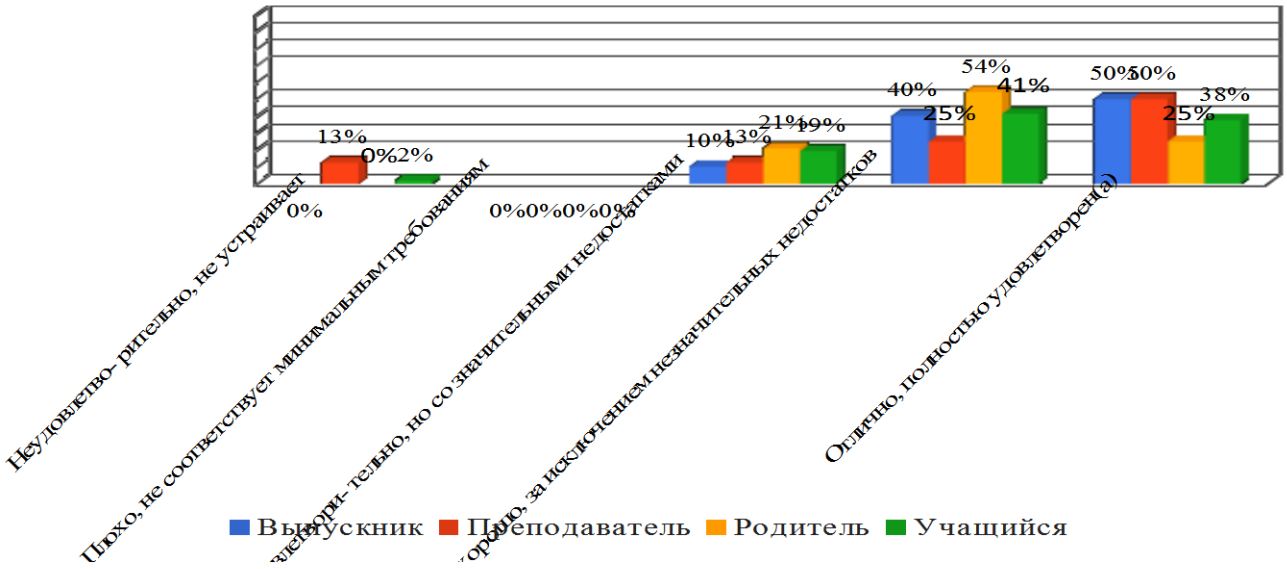
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетвори-тельно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	1	4	5	10
Преподаватель	1	0	1	2	4	8
Родитель	0	0	15	39	18	72
Учащийся	2	0	21	45	41	109

	3	0	38	90	68	199
Всего:	1,5%	0,0%	19,1%	45,2%	34,2%	100,0%

Считают хорошим уровень доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, 45,2% участников анкетирования; уровень считают отличным 34,2% опрошенных, 19,1% респондентов указывают на наличие существенных недостатков, еще 1,5% участников анкетирования не удовлетворены сложившимся положением дел.

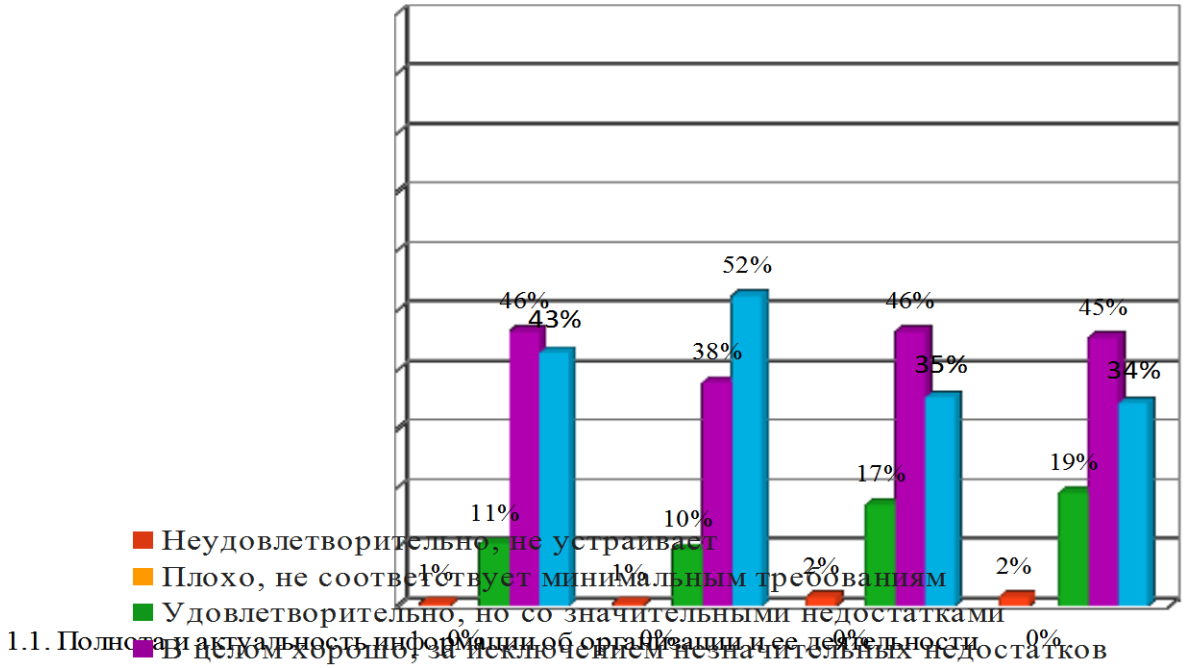
Оценка разными группами респондентов компоненты: доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)



Стоит отметить, что две категории участников анкетирования (выпускники и родители) положительно оценивают данный аспект деятельности, считают уровень неудовлетворительным 13% педагогов и 2% учащихся.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Общая оценка открытости и доступности организации по разным аспектам деятельности



Наибольшее количество оценок о полной удовлетворенности было высказано относительно наличия на школьном сайте сведений о педагогических работниках (52%). Негативные оценки респондентов прозвучали по каждому вопросу раздела (1-2%).

Важно заметить, что качественная обратная связь и открытость организации неизменно способствуют повышению качества оказываемых услуг, повышают эффективность коммуникации, которая является важным условием организации качественного образования. Очевидно, представителям администрации школы следует обратить внимание на своевременное выставление и обновление информации, на школьном сайте, а также организацию работы с обращениями граждан, являющихся потребителями образовательных услуг.

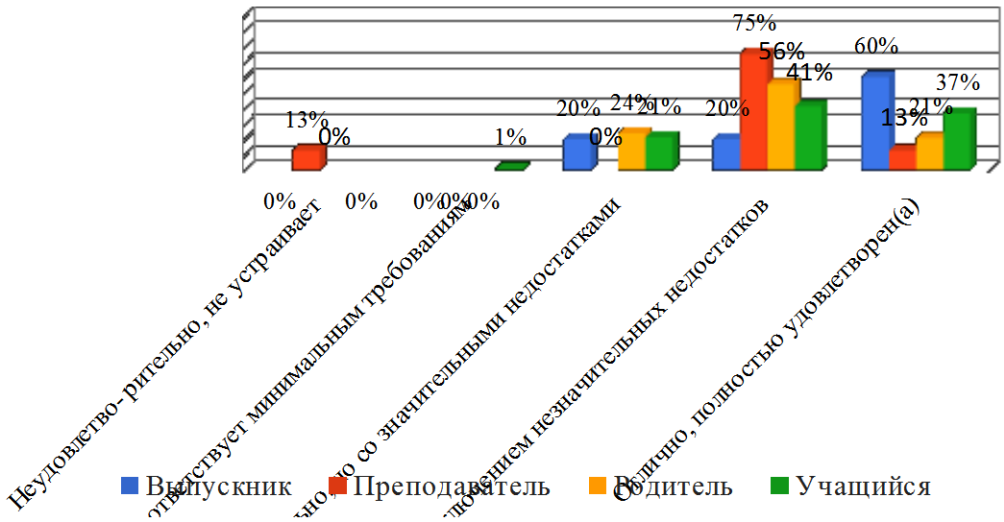
Раздел 2. Комфортность условий

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	2	2	6	10
Преподаватель	1	0	0	6	1	8
Родитель	0	0	17	40	15	72
Учащийся	0	1	23	45	40	109
Всего:	1	1	42	93	62	199
	0,5%	0,5%	21,1%	46,7%	31,2%	100,0%

Полностью устраивает материально-техническое и информационное обеспечение организации 31,2% респондентов, оценивают обеспечение школы, как хорошее 46,7% опрошенных, указывают на существенные недостатки и в целом удовлетворительное материально-техническое и информационное обеспечение 21,1% участников анкетирования, считают, что имеющиеся условия не соответствуют минимальным требованиям 0,5% опрошенных, не удовлетворены положением дел еще 0,5% респондентов.

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



Положительно данный аспект деятельности оценивают респонденты из числа выпускников и родителей. Более требовательными при оценивании материально-технического и информационного обеспечения школы являются респонденты из числа педагогов и учащихся: имеющееся обеспечение школы оценивают как плохое 1% учащихся, не устраивает материально-техническое и информационное обеспечение школы 13% педагогов.

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

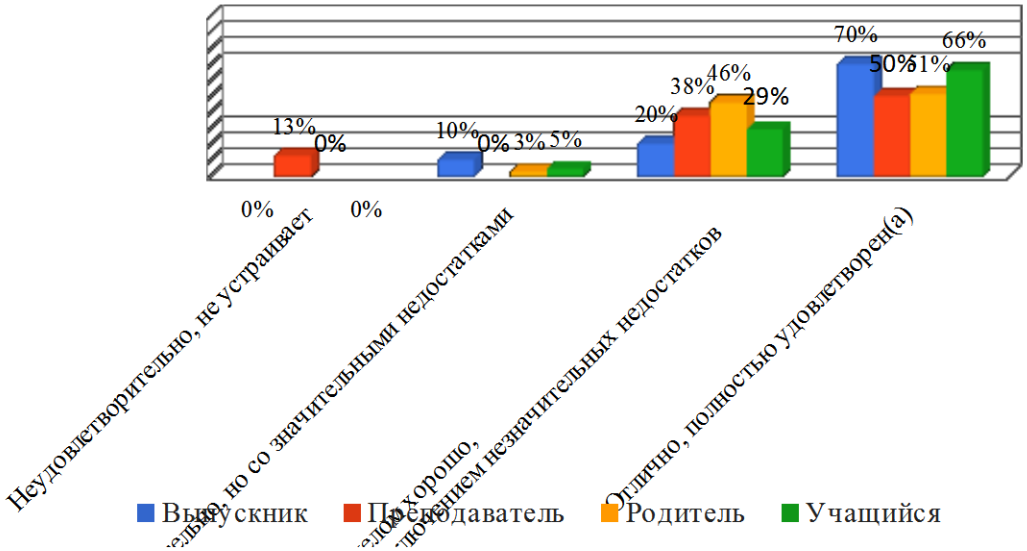
2.2.1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	2	7	10
Преподаватель	1	0	3	4	8

Родитель	0	2	33	37	72
Учащийся	0	5	32	72	109
Всего:	1	8	70	120	199
	0,5%	4,0%	35,2%	60,3%	100,0%

Достаточно высоко респонденты оценивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья: 60,3% - полностью удовлетворены, 35,2% опрошенных считают их хорошими. Указывают на наличие серьезных недостатков в этой области 4% опрошенных, не удовлетворены положением дел 0,5% респондентов.

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

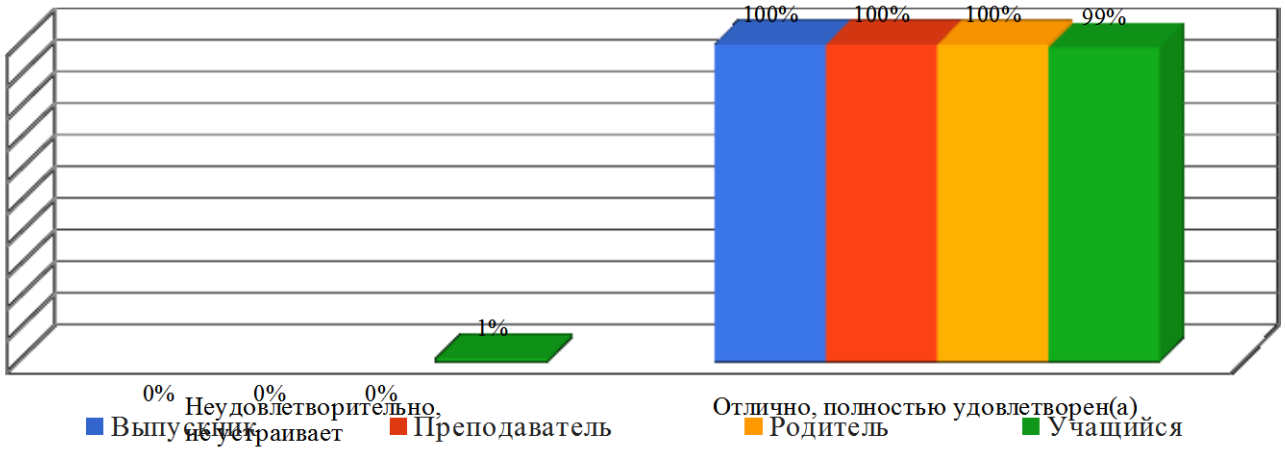


Подавляющее большинство респондентов всех категорий оценивают условия по здоровьесбережению в школе на «хорошо» и «отлично», однако отмечают значительные недостатки 10% выпускников, 3% родителей и 5% учащихся, не устраивают имеющиеся условия в школе для охраны и укрепления здоровья 13% педагогов.

2.2.2. Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	10	10
Преподаватель	0	8	8
Родитель	0	72	72
Учащийся	1	108	109
Всего:	1	198	199
	0,5%	99,5%	100,0%

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



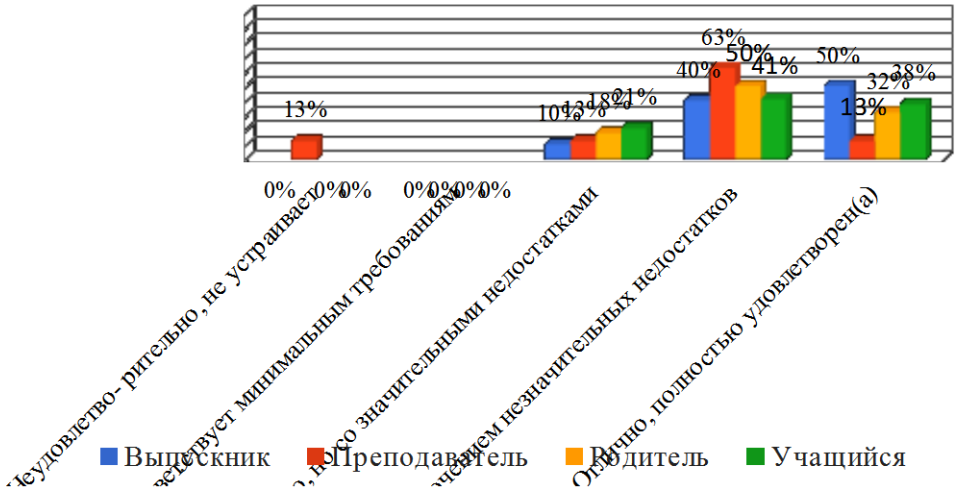
Несмотря на то, что организация питания в образовательных организациях довольно часто становится объектом критики, подавляющее большинство участников анкетирования, относящихся к разным группам респондентов, полностью удовлетворены организацией питания в школе. Не удовлетворены положением дел лишь 1% учащихся, что составляет 0,5% от общего числа респондентов.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетвори-тельно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	0	1	4	5	10
Преподаватель	1	0	1	5	1	8
Родитель	0	0	13	36	23	72
Учащийся	0	0	23	45	41	109
Всего:	1	0	38	90	70	199
	0,5%	0,0%	19,1%	45,2%	35,2%	100,0%

Отличными условия для индивидуальной работы с учащимися считают 35,2% респондентов, 45,2% опрошенных соглашаются с тем, что индивидуальная работа организована хорошо, несмотря на наличие незначительных недостатков, указывают на серьезные недостатки в этой области 19,1% участников анкетирования, как неудовлетворительные условия оценивают 0,5% респондентов.

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



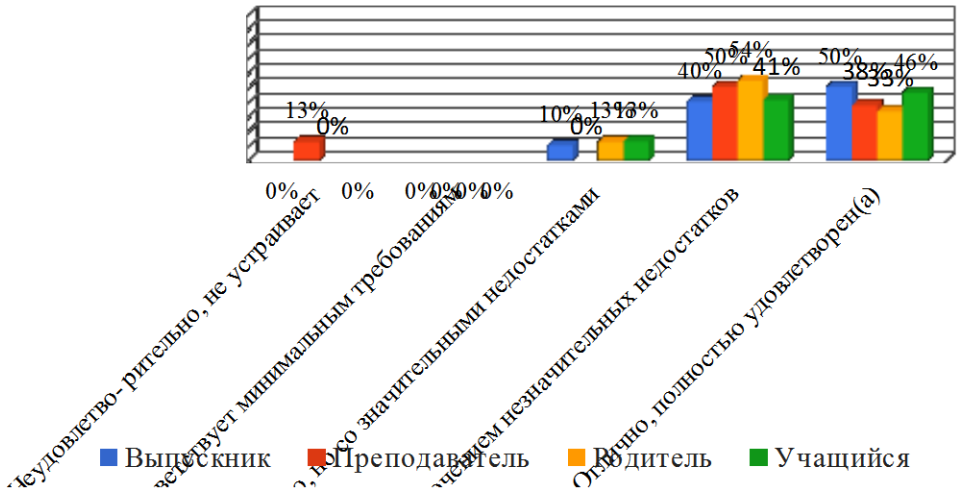
Стоит отметить, что при оценивании данного аспекта деятельности школы наиболее требовательными являются респонденты из числа педагогов: не удовлетворены положением дел 13% респондентов данной категории.

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	1	4	5	10
Преподаватель	1	0	0	4	3	8
Родитель	0	0	9	39	24	72
Учащийся	0	0	14	45	50	109
Всего:	1	0	24	92	82	199
	0,5%	0,0%	12,1%	46,2%	41,2%	100,0%

Полностью удовлетворены наличием и выбором дополнительных образовательных программ в школе 41,2% опрошенных, 46,2% респондентов удовлетворены в целом, хотя и отмечают наличие незначительных недостатков в этой области, 12,1% участников анкетирования указывают на существенные недостатки, не удовлетворены положением дел 0,5% респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие дополнительных образовательных программ



Три группы респондентов (выпускники, родители и учащиеся) положительно оценивают дополнительные образовательные программы в школе, негативные оценки высказывают респонденты из числа педагогов: имеющиеся в школе дополнительные образовательные программы оценивают как неудовлетворительные 13% респондентов данной категории.

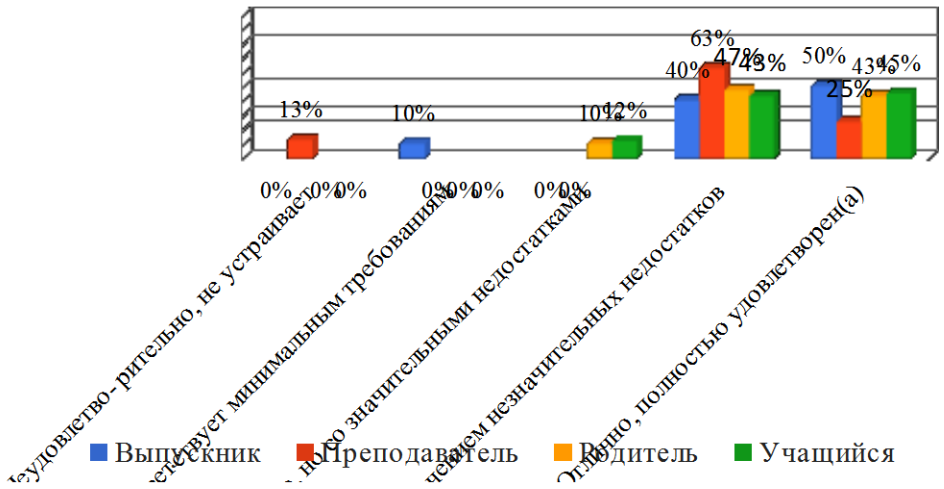
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетвори-тельно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	0	4	5	10
Преподаватель	1	0	0	5	2	8
Родитель	0	0	7	34	31	72

Учащийся	0	0	13	47	49	109
Всего:	1	1	20	90	87	199
	0,5%	0,5%	10,1%	45,2%	43,7%	100,0%

Имеющимися в школе возможностями для развития творческих способностей и интересов обучающихся удовлетворены полностью 43,7% опрошенных, несущественные недостатки отмечают 45,2% респондентов, указывают на ряд серьезных недостатков 10,1% участников анкетирования, считают, что условия не соответствуют минимальным требованиям 0,5% опрошенных, не удовлетворены положением дел еще 0,5% респондентов.

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



Подавляющее большинство респондентов разных групп оценивают возможности, которые предоставляет школа своим ученикам для развития творческих способностей и интересов, на

«хорошо» и «отлично». Отмечают наличие значительных недостатков 10% родителей и 12% учащихся, негативно оценивают данный аспект деятельности 10% выпускников и 13% педагогов.

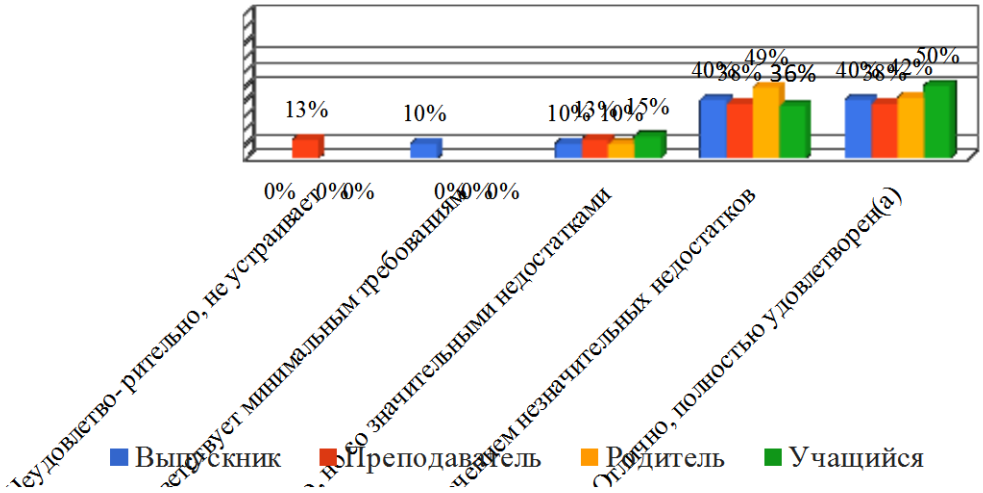
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетвори-тельно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	1	4	4	10
Преподаватель	1	0	1	3	3	8
Родитель	0	0	7	35	30	72
Учащийся	0	0	16	39	54	109
Всего:	1	1	25	81	91	199
	0,5%	0,5%	12,6%	40,7%	45,7%	100,0%

Полностью удовлетворены имеющимися возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся 45,7% опрошенных, 40,7% респондентов говорят о незначительных недостатках и в целом хорошем уровне обеспечения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощью, 12,6% участников анкетирования удовлетворены, но отмечают ряд существенных недостатков, считают, что имеющиеся условия не соответствуют минимальным требованиям 0,5% опрошенных, еще 0,5% респондентов не удовлетворены имеющимися условиями в школе.

Оценка разными группами респондентов компоненты: наличие

возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся



Стоит отметить, что менее требовательными при оценивании возможностей оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи в школе являются родители и учащиеся: все респонденты данных категорий положительно оценивают имеющиеся условия в школе. Возможности в школе для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи считают плохими, несоответствующими минимальным требованиям, 10% выпускников, не удовлетворены положением дел 13% педагогов.

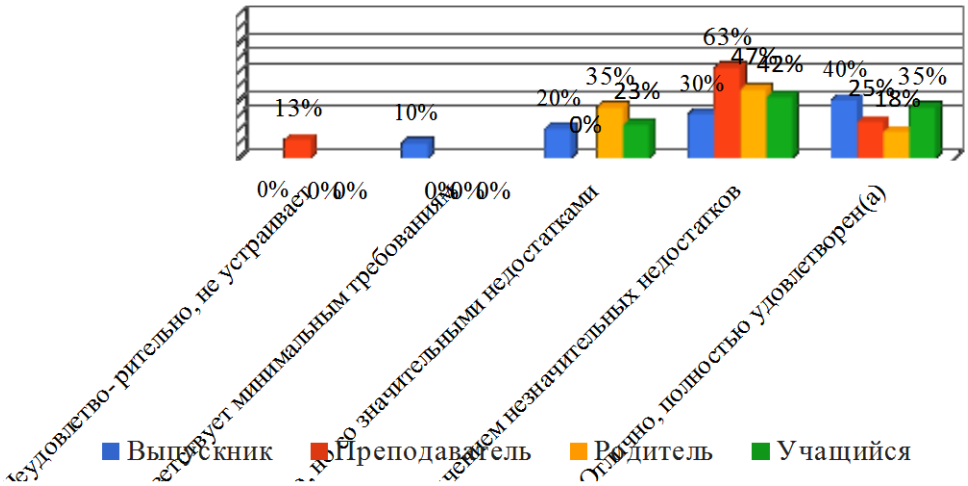
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Плохо, не соответствует минимальным требованиям	Удовлетвори-тельно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	2	3	4	10
Преподаватель	1	0	0	5	2	8

Родитель	0	0	25	34	13	72
Учащийся	0	0	25	46	38	109
Всего:	1	1	52	88	57	199
	0,5%	0,5%	26,1%	44,2%	28,6%	100,0%

Имеющиеся в школе условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов считают в целом хорошими, отмечая незначительные недостатки, 44,2% респондентов, отличными условия, созданные в школе, считают 28,6% опрошенных, удовлетворительными, но с серьезными недостатками – 26,1% участников анкетирования, 0,5% респондентов указывают на несоответствие минимальным требованиям, еще 0,5% опрошенных не устраивают условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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



Положительно оценивают условия организации обучения детей с ОВЗ и инвалидов респонденты из числа родителей и учащихся.

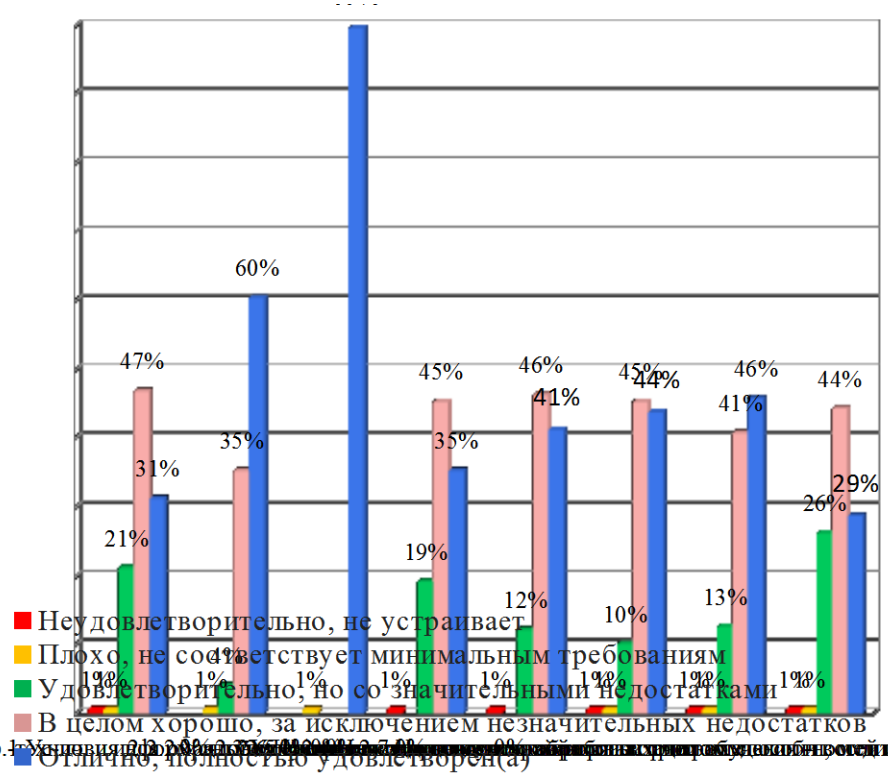
Негативно оценивают данный аспект деятельности 13% педагогов и 10% выпускников.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела

Важно заметить, что организацию питания в школе высоко оценили все группы респондентов (99%), это является отличным результатом, так как организация питания в школе довольно часто становится объектом заслуженной критики.

Наибольшее количество оценок о полной удовлетворенности было высказано относительно условий для охраны и укрепления здоровья (60%).

Негативные оценки были высказаны респондентами по всем вопросам раздела (1-2%).



Раздел 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

3.1. Доброжелательность и вежливость работников организации

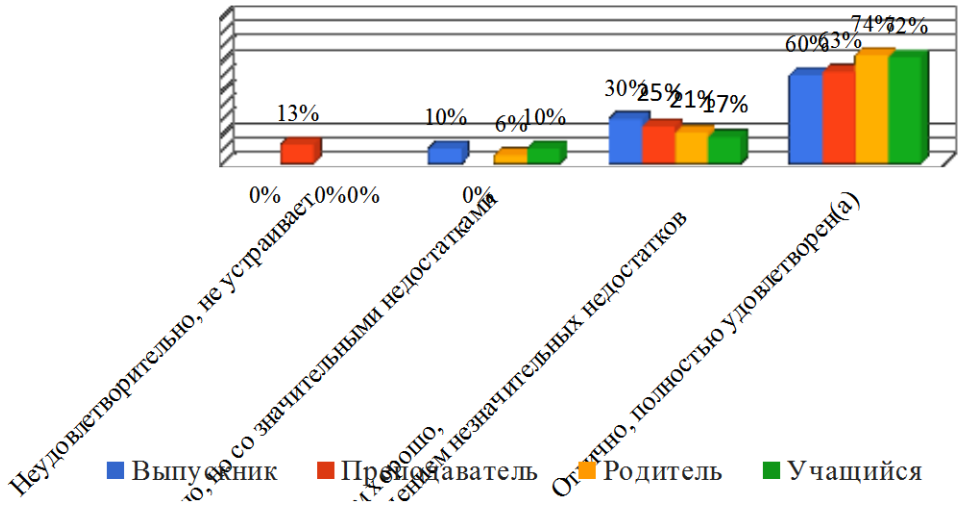
Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	3	6	10
Преподаватель	1	0	2	5	8
Родитель	0	4	15	53	72
Учащийся	0	11	19	79	109
Всего:	1	16	39	143	199
	0,5%	8,0%	19,6%	71,9%	100,0%

Полностью устраивает доброжелательность и вежливость работников организации 71,9% респондентов, 19,6% участников анкетирования отмечают незначительные недостатки, в целом оценивают этот параметр школьной жизни хорошо, на ряд серьезных недостатков указывают 8% опрошенных, 0,5% респондентов не удовлетворены положением дел.

Все респонденты разных групп достаточно высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников организации: полностью удовлетворены 60% выпускников, 63% педагогов, 74% родителей и 72% учащихся; незначительные недостатки в этом направлении отмечают 30% выпускников, 25% педагогов, 21% родителей и 17% учащихся, указывают на ряд существенных недостатков 10%

выпускников, 6% родителей и 10% учащихся. Негативные оценки высказывают лишь 13% респондентов из числа педагогов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: доброжелательность и вежливость работников



3.2. Компетентность работников

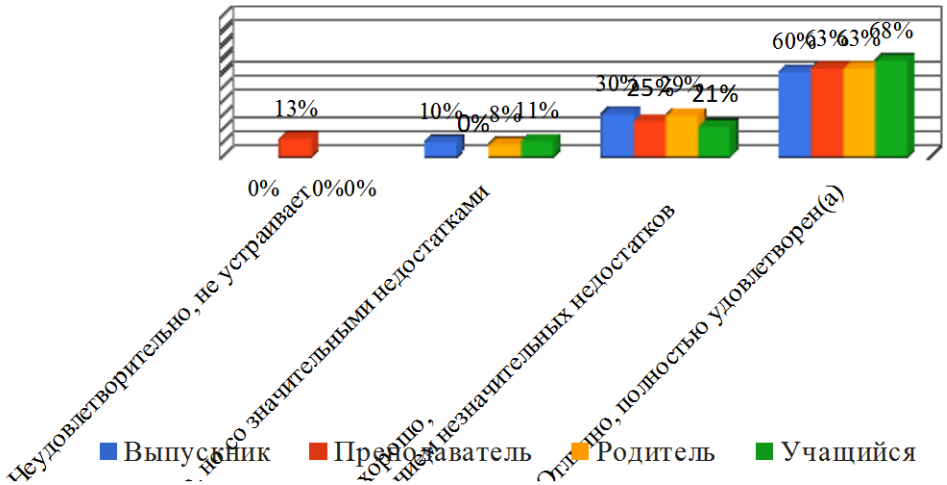
Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	1	3	6	10
Преподаватель	1	0	2	5	8
Родитель	0	6	21	45	72
Учащийся	0	12	23	74	109
Всего:	1	19	49	130	199
	0,5%	9,5%	24,6%	65,3%	100,0%

Компетентностью работников образовательной организации полностью удовлетворены 65,3% опрошенных, отмечая отдельные недостатки, оценивают уровень компетентности как хороший 24,6%

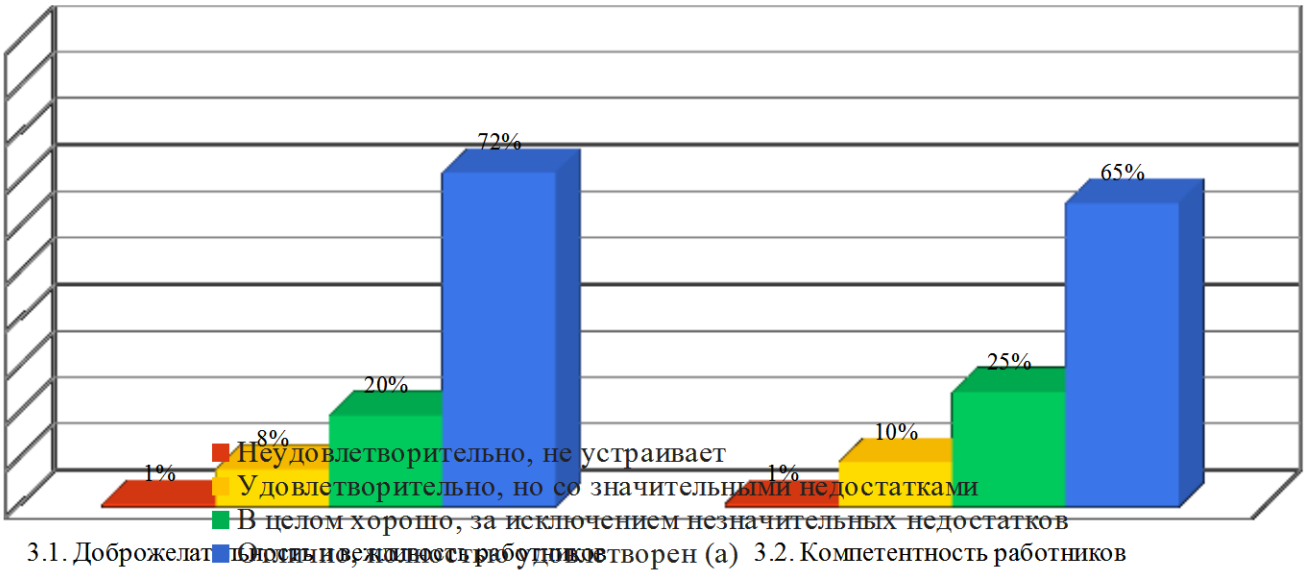
участников анкетирования, уровень считают удовлетворительным со значительными недостатками 9,5% респондентов, 0,5% опрошенных не удовлетворены положением дел.

Важно отметить, что подавляющее большинство респондентов разных групп оценивают уровень компетентности работников школы только на «хорошо» и «отлично», отмечают наличие значительных недостатков 10% выпускников, 8% родителей и 11% учащихся, дают негативные оценки лишь респонденты из числа педагогов (13%).

Оценка разными группами респондентов компоненты: компетентность работников



Обобщение ответов по всем вопросам раздела



3.1. Доброжелательность и вежливость работников 3.2. Компетентность работников

Подавляющее большинство опрошенных (89-92%) достаточно высоко оценивают как доброжелательность и вежливость, так и компетентность школьных сотрудников, однако над аспектами, по которым были высказаны замечания и негативные оценки, необходимо работать дополнительно, организовывая в педагогическом коллективе обсуждение актуальных вопросов развития кадрового потенциала школы.

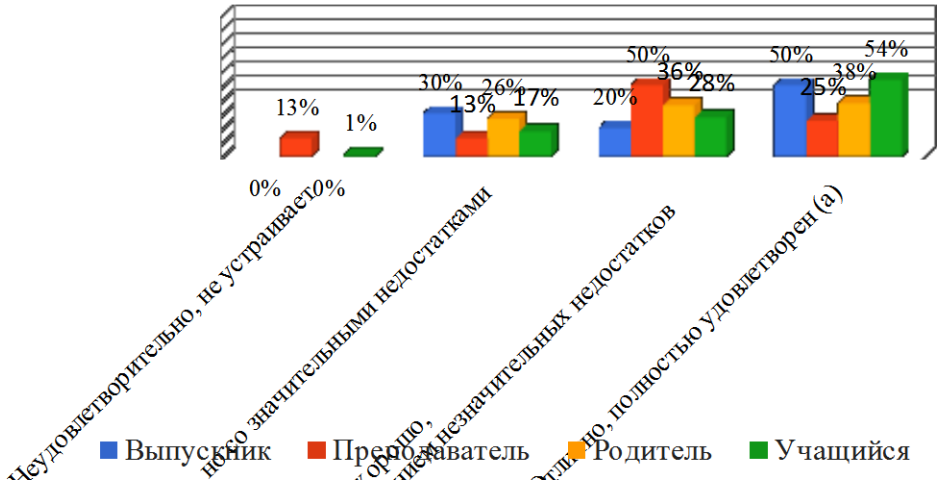
Раздел 4. Удовлетворенность различными аспектами деятельности образовательной организации

4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен(а)	Всего
Выпускник	0	3	2	5	10
Преподаватель	1	1	4	2	8
Родитель	0	19	26	27	72
Учащийся	1	19	30	59	109
Всего:	2	42	62	93	199
	1,0%	21,1%	31,2%	46,7%	100,0%

Материально-техническим обеспечением школы полностью удовлетворены 46,7% опрошенных, 31,2% участников анкетирования считают, что в целом организация хорошо обеспечена с точки зрения материально-технических ресурсов, хотя незначительные недостатки в этой области все же есть, на наличие существенных недостатков в этой области указывают 21,1% респондентов, еще 1% опрошенных оценивают условия как неудовлетворительные.

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



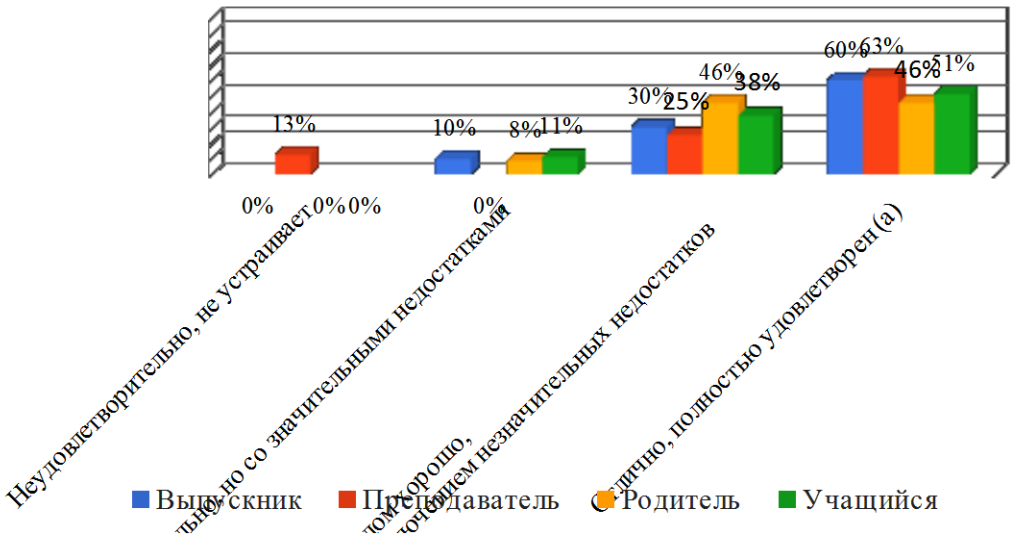
Материально-техническое обеспечение школы положительно оценивают две группы респондентов (выпускники и родители), не удовлетворены положением дел 1% учащихся и 13% педагогов.

4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг

Респонденты	Неудовлетво-рительно, не устраивает	Удовлетво-рительно, но со значи-тельными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетво-рен (а)	Всего
Выпускник	0	1	3	6	10
Преподаватель	1	0	2	5	8
Родитель	0	6	33	33	72
Учащийся	0	12	41	56	109
Всего:	1	19	79	100	199
	0,5%	9,5%	39,7%	50,3%	100,0%

Полностью удовлетворены качеством образовательных услуг в школе 50,3% респондентов, 39,7% считают, что, несмотря на незначительные недостатки, этот уровень в целом хорош, удовлетворены качеством образовательных услуг, но отмечают ряд существенных недостатков 9,5% опрошенных, неудовлетворительно оценивают данный аспект деятельности 0,5% респондентов.

Оценка разными группами респондентов компоненты: удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг



Качество образовательных услуг в школе достаточно высоко оценивают респонденты разных категорий: предоставляемые услуги считают отличными 60% выпускников, 63% педагогов, 46% родителей и 51% учащихся, удовлетворены в целом качеством, отмечая лишь мелкие несоответствия 30% выпускников, 25% педагогов, 46% родителей и 38% учащихся, указывают на наличие значительных недостатков в этой области 10% выпускников, 8% родителей и 11% учащихся. Только 13% респондентов из числа педагогов не устраивает качество образовательных услуг.

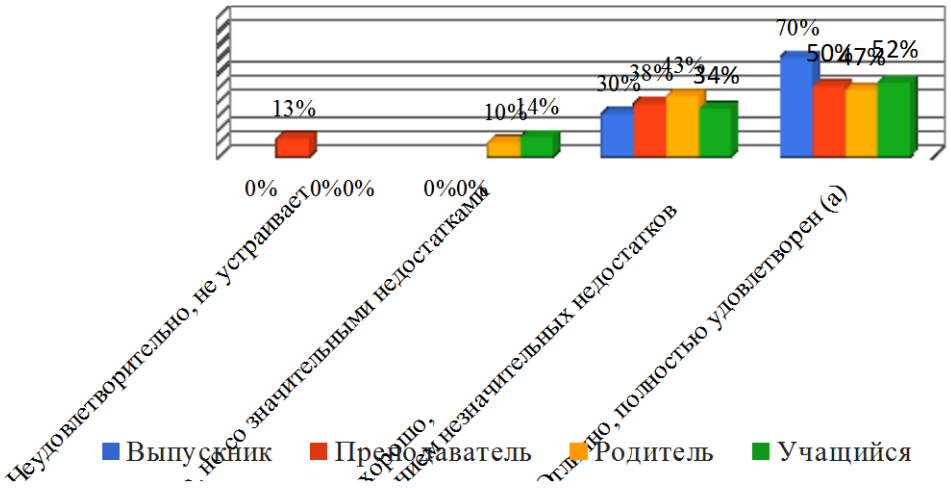
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Респонденты	Неудовлетворительно, не устраивает	Удовлетворительно, но со значительными недостатками	В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	Отлично, полностью удовлетворен (а)	Всего
Выпускник	0	0	3	7	10
Преподаватель	1	0	3	4	8

Родитель	0	7	31	34	72
Учащийся	0	15	37	57	109
Всего:	1	22	74	102	199
	0,5%	11,1%	37,2%	51,3%	100,0%

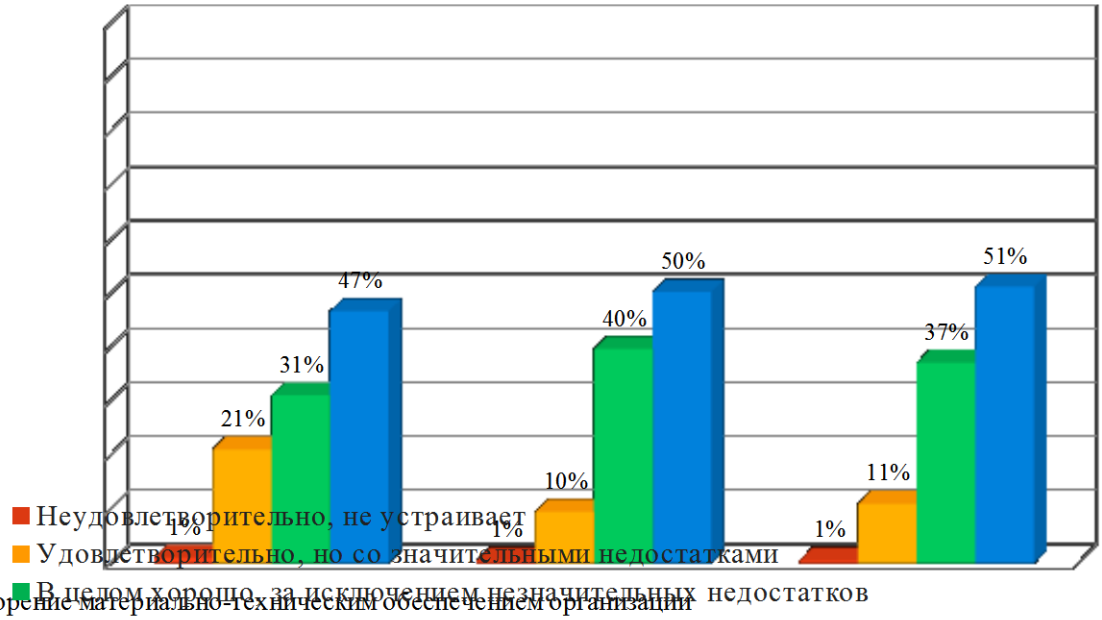
Готовы рекомендовать школу своим родственникам и знакомым большинство опрошенных (51,3%), порекомендуют данное учреждение, несмотря на имеющиеся недостатки, 48,3% респондентов, не будут рекомендовать данное учебное заведение 0,5% участников анкетирования.

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



Важно отметить, что три группы респондентов в той или иной мере отмечают свою готовность рекомендовать образовательную организацию потенциальным потребителям образовательной услуги, не будут рекомендовать школу 13% педагогов.

Обобщение ответов по всем вопросам раздела



4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации

Суммарно по каждому из вопросов раздела высокую степень удовлетворенности («отлично» и «хорошо») высказали от 78% до 90% опрошенных. Однако стоит заметить, что негативные оценки были высказаны по всем вопросам раздела (1%).

7. Данные анализа оператором сайта образовательной организации

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

представленность на других сайтах в сети Интернет сведений об образовательном учреждении и осуществляемой им деятельности.

На главной странице сайта МБОУ «Каптыревская СОШ» размещается контактная информация: телефон, адрес электронной почты.

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

Навигация по сайту достаточно простая. Информация размещена по разделам: «Сведения об образовательной организации» (подразделы «Основные сведения», «Структура и органы управления образовательной организацией», «Документы», «Образование», «Образовательные стандарты», «Руководство. Педагогический состав», «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса», «Стипендии и иные виды материальной поддержки», «Платные образовательные услуги», «Финансово-хозяйственная деятельность», «Вакантные места для приема (перевода)»; «Обелиск» (информация о реализации краевой программы «Обелиск»); «Новости» (новостная информация о проводимых в школе мероприятиях); «Государственная символика» (информация о государственных символах России); «Отчет о самообследовании и анализ работы»; «КПМО» (комплексные проекты модернизации образования); «Инновационная деятельность» (программа инновационной деятельности школы на основе технологии ИОСО); «Уполномоченный по правам ребенка» (ФИО и контакты

уполномоченных лиц); «Социально-психологическая служба» (программа «Мир начинается с семьи», полезная информация от школьного психолога); «Родительская страничка» (состав школьного родительского комитета); «Страничка первоклассника» (информация для родителей будущих первоклассников); «Пожарная безопасность»; «Фотоальбомы»; «Учебники» (правила пользования библиотекой и библиотечными ресурсами); «Школьная спортивная лига» (положение о школьной спортивной лиге, план спортивно-массовых мероприятий); «Итоговая аттестация ЕГЭ и ГИА»; «Аттестация педагогов» (указана информация об аттестации только одного учителя); «Учебные и методические материалы ФГОС ОО» (технологические карты и разработки уроков по ФГОС –НОО, новые стандарты через технологию ИОСО, разработки учащихся по физике); «Трудоустройство выпускников»; «Всероссийская олимпиада школьников»; «FAQ» (не работает); «Форум»; «Героическая летопись Красноярского края» (мероприятия, приуроченные к 70-годовщины победы в Великой Отечественной войне); «Архив документов».

В основных сведениях о школе представлена информация о почтовом адресе, контактных телефонах, адресе электронной почты, режиме работы МБОУ «Каптыревская СОШ» (обучение ведется в одну смену), а также об учредителе образовательной организации.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» указано, что руководителем учреждения является директор, а также перечислены формы самоуправления: Управляющий совет, Общее собрание трудового коллектива, Педагогический совет. Рекомендуется подробнее описать структуру и органы управления образовательной организацией, с приложением положений о каждом

органе.

Представленность родителей в системе управления школой (родительский комитет) является положительным моментом, способствующим решению вопросов организации внешкольной и внеклассной работы, развитию материальной базы школы и учебного заведения в целом. Участие детей в управляющей системе на сайте не отражено. Тогда как в Уставе образовательного учреждения указано, что в целях учета мнения обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся и педагогических работников по вопросам управления образовательной организацией и при принятии образовательной организацией локальных нормативных актов, затрагивающих их права и законные интересы, по инициативе обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся и педагогических работников в образовательной организации создаются советы обучающихся, советы родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся или иные органы.

В подразделе «Документы» представлены следующие нормативные акты: Устав; лицензия на осуществление образовательной деятельности; свидетельство о государственной аккредитации; план финансово-хозяйственной деятельности; отчеты о результатах самообследования; предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования; программа развития "МБОУ Каптыревская СОШ" 2015-2020гг.; Паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры(ОСИ).

Также на сайте представлены локальные нормативные акты МБОУ «Каптыревская СОШ», а именно: положение о порядке приема граждан

на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования; положение об организации образовательного процесса (ОВЗ); положение об организации индивидуального обучения больных детей на дому; положение о порядке и основании перевода, отчисления и восстановления обучающихся и другие.

В подразделе «Образование» размещена информация об уровнях образования, формах обучения, нормативных сроках обучения, языке обучения, численности учащихся, сроке действия государственной аккредитации, об образовательных программах с пояснительной запиской, учебном плане, календарном учебном графике. Также имеются данные о рабочих программах, методических материалах, оценочных материалах, об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета РФ, бюджетов субъектов, местных бюджетов, расписании занятий,

В подразделе «Финансово-хозяйственная деятельность» имеются данные о муниципальном задании на 2017 год, план финансово-хозяйственной деятельности и информация об операциях с целевыми средствами.

На сайте указаны контактные данные директора школы, его заместителей, имеется перечень педагогического состава школы (с указанием ФИО, должности, уровня образования, квалификации, преподаваемых дисциплин), однако отсутствуют сведения о контактных данных педагогических работников, а также о направлении подготовки и (или) специализации. Положительным является наличие информации о пройденных курсах повышения квалификации.

Рекомендуется дополнить данный подраздел перечнем методических разработок.

Организацией обеспечена возможность взаимодействия участников образовательного процесса с организацией посредством телефона, электронной почты. На сайте имеется раздел «Форум», однако данный раздел не используется никем из участников образовательного процесса. Рекомендуется исправить данную недоработку.

В связи с этим, можно сделать вывод о том, что на сайте также отсутствует возможность поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения, возможность отслеживания хода рассмотрения обращений граждан, нет ранжированной информации об обращениях граждан, информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан).

Представлены достаточно полные сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса: число зданий и сооружений, их общая площадь, количество классных комнат (учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий), их площадь, наличие водопровода, центрального отопления, канализации, автотранспортных средств, предназначенных для перевозки учащихся, наличие оборудованных объектов спорта, средств обучения и воспитания, сведения об условиях питания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся.

Отдельно хотелось бы отметить наличие в МБОУ «Каптыревская СОШ» подсобного сельского хозяйства.

На сайте школы отсутствует раздел «Дополнительное образование», однако представлен перечень рабочих программ учебных предметов, курсов и курсов внеурочной деятельности, программ дополнительного образования, реализуемых в МБОУ «Каптыревская СОШ» в 2016-2017 учебном году («Экология здоровья», «Единый Урок России», «Азбука нравственности», «Проектирование», «Мир логики», «Компьютерная грамота», «Технология создания ЦОР», «Шахматы», «Я-сибиряк», «Формирование культуры здоровья», «Уроки экологии», «Казачата», «Народные традиции в современном костюме», «Народная кукла», «Формирование навыков ЗОЖ», «Спортивные игры», «Час здоровья» и другие).

В МБОУ «Каптыревская СОШ» действует программа «Мир начинается с семьи», целью которой является создание благоприятных условий для реабилитации семьи находящейся в трудной жизненной ситуации или социально-опасном положении, сохранение связи «семья - ребенок». В рамках данной программы проводятся консультирование, беседы, наблюдения, убеждения, активное слушание, тестирование, анкетирование, проигрывание ролей, составление совместного плана новых взаимоотношений с окружающими; пропаганда здорового образа жизни; просмотр кинофильмов, чаепитие, громкое чтение, выставка рисунков; конкурсы; эстафеты. Кроме того в образовательной организации работает школьный психолог, проводятся «Недели психологии».

В МБОУ «Каптыревская СОШ» ведется работа по созданию

доступной среды для детей с ОВЗ. Однако на сайте отсутствует информация об использовании специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования; о предоставлении обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование; о предоставлении услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь; об обеспечении доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

8. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации

Значения 11 первых показателей для организации оценивалось в баллах в обоих видах анкет[1]. Значение каждого из 11 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{\text{но\_11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \text{, (1)}$$

где

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

N_j – количество анкет,

а затем рассчитывалось их среднее арифметическое значение между полученным значением по и значением, выставленными в

1 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.

анкете для оператора, по формуле:

$$X_m^{\text{ср\_11}} = \left(X_m^{\text{но\_11}} + X_m^{oo\_11} \right) / 2, \quad (2)$$

где

$X_m^{\text{но\_11}}$ – среднее значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по , в баллах;

$X_m^{oo\_11}$ – значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитывалось только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, удовлетворенными и не удовлетворенными качеством образовательной деятельности.[2] Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществлялся по формуле:

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

где

$N_{m,5}$ – количество анкет, в которых значение m-того показателя

---

2 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.

равно или больше 5 баллов;

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{\text{ср\_5}} = D_m * 10 \text{. (4)}$$

Были получены следующие промежуточные данные: **81,5** После этого производился расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

$$Y_k^{\text{инт}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{ср\_11}} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{ср\_5}} \text{, (5)}$$

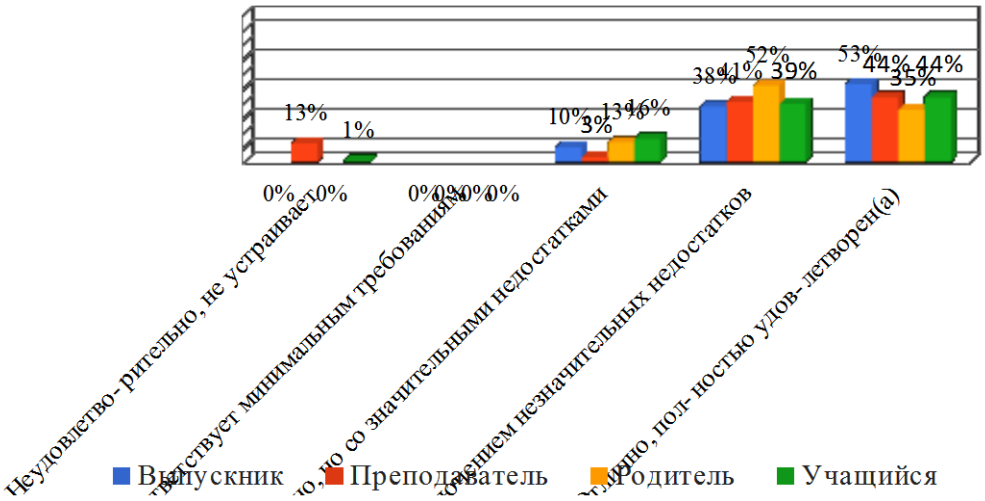
где

$X_m^{\text{ср\_11}}$ и $X_m^{\text{ср\_5}}$ – значения m-го показателя, рассчитанные по и .

В результате указанных выше расчетов было получено следующее **значение интегрального показателя: 124,5.**

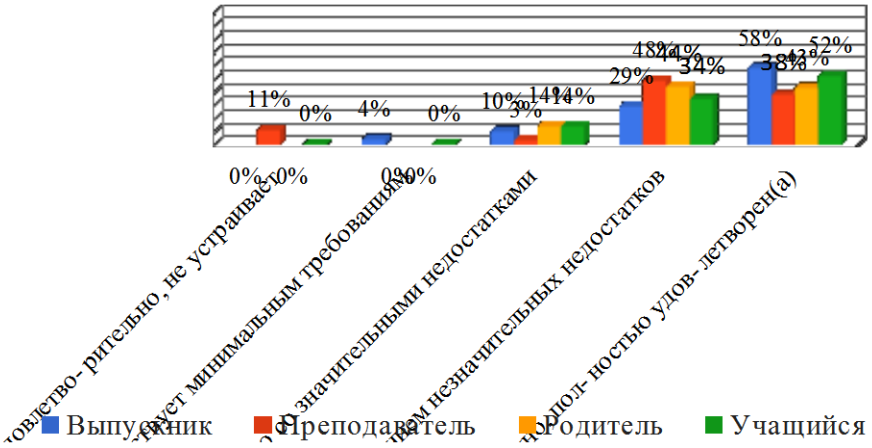
9. Общие предложения по итогам НОКО

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



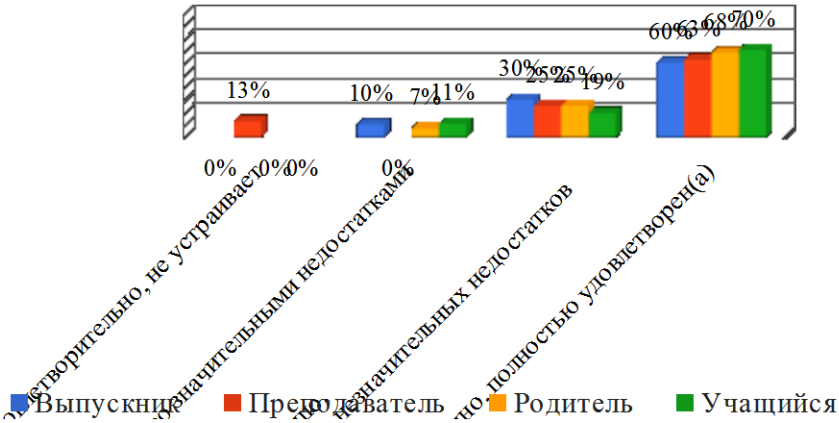
Подавляющее большинство респондентов достаточно высоко оценивают открытость и доступность информации об организации, однако наличие серьезных недостатков отмечают 10% выпускников, 3%педагогов, 13% родителей и 16% учащихся, не удовлетворены положением дел в этой области 1% учащихся и 13% педагогов. Очевидно, представителям администрации школы следует обратить внимание на своевременное выставление и обновление информации на сайте о школе и педагогических работниках, а также на организацию работы с обращениями граждан, являющихся потребителями образовательных услуг, так как качественная обратная связь и открытость организации неизменно способствуют повышению качества оказываемых услуг, повышают эффективность коммуникации, которая является важным условием организации качественного образования.

2. Общая оценка различными группами респондентов комфортности условий



Почти все респонденты разных групп положительно оценивают условия комфортности, однако на несоответствие минимальным требованиям указывают 4% выпускников, не удовлетворены комфортностью условий 11% педагогов. Наличие негативных оценок респондентов сигнализирует о том, что усилий по созданию комфортности условий, прилагаемых администрацией и коллективом школы, недостаточно.

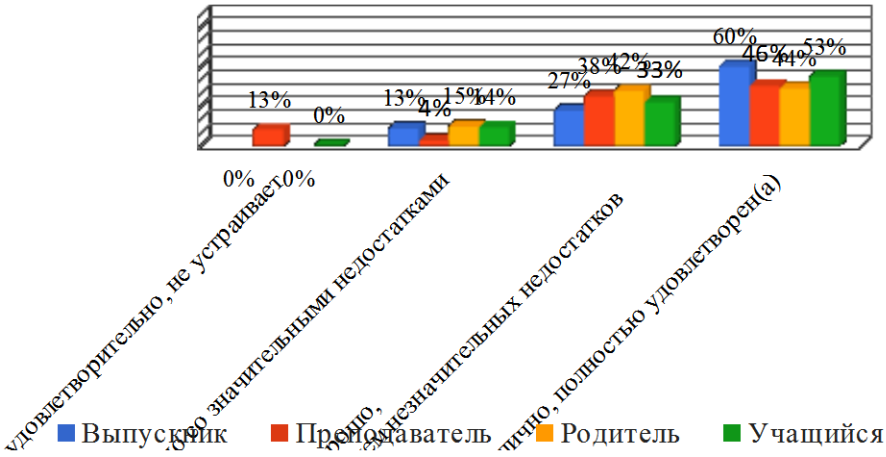
3. Общая оценка различными группами респондентов доброжелательности, вежливости, компетентности работников



Подавляющее большинство респондентов из числа выпускников, родителей и учащихся оценивают доброжелательность, вежливость и

компетентность школьных работников достаточно высоко (только на «хорошо» и «отлично»), указывают на значительные недостатки 10% выпускников, 7% родителей и 11% учащихся, не удовлетворены положением дел 13% педагогов. Коллективу школы следует обратить внимание на негативные оценки и замечания о наличии серьезных недостатков, высказанные респондентами.

4. Общая удовлетворенность различных групп респондентов качеством образовательной деятельности организации



Все респонденты трех групп (выпускники, родители и учащиеся) положительно оценивают качество образовательной деятельности школы, однако не удовлетворены положением дел 13% педагогов. Следует отметить, что вдумчивый и серьезный анализ деятельности школьного коллектива может значительно повысить как удовлетворенность потребителей образовательной услуги, так и качество образования в целом.

Приложение 1.

Анкета участников образовательного процесса

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

Обязательный

1. Ваш статус

- Учащийся
- Преподаватель
- Родитель
- Выпускник

2. Наименование образовательной организации

Выберите ответ

3. Способ Вашего анкетирования

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

4. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном

сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

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

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

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

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

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

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

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

электронной почте);

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

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

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

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

8. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

- неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства

обучения);

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

9. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

10. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

11. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

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

использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);

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

12. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

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

13. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для

участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

14. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

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

15. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

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

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и

отсутствуют сопутствующие услуги);

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

16. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

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

17. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.2 Компетентность работников.

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

18. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

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

19. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

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

20. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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