

ИНСТРУМЕНТАРИЙ
для проведения независимой оценки качества деятельности
Профессиональной образовательной автономной некоммерческой организации
«Педагогический колледж экономики и права»

Инструкция по организации и проведению социологических опросов в образовательных организациях

Цель исследования: определение соответствия предоставляемого образования потребностям физических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, оказания им содействия при выборе организации и образовательной программы, повышения конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность и реализуемых ими образовательных программ.

Объекты исследования: граждане (потребители услуг), в т.ч. родители (законные представители), обучающиеся (студенты, воспитанники), сотрудники образовательных организаций (все категории).

Опрос проводится методом анкетирования.

Подготовка к опросу

Руководитель учреждения назначает из числа сотрудников ответственных за организацию и проведение опроса (далее – Организатор опроса), определяет место и сроки проведения опроса.

Организатор опроса получает анкеты на бумажных носителях с учётом количества опрашиваемых, определённых выборкой.

В назначенное время Организатор опроса организует социологический опрос участников анкетирования с разбивкой на категории.

Организатор опроса должен:

1. До непосредственного проведения анкетирования составить графики проведения опросов;
2. В день проведения анкетирования проверить готовность места проведения анкетирования, подготовить (размножить) анкеты, подготовить необходимое количество ручек.

Процедура опроса

До начала опроса Организатор опроса должен кратко объяснить участникам цель исследования, подчеркнуть важность опроса.

Следует обратить особое внимание участников опроса на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщенном виде.

Необходимо указать, что каждый участник опроса должен заполнить анкету *самостоятельно*, не советуясь ни с кем по содержанию ответов. Также необходимо указать на то, что от *искренности и точности* ответов участников на вопросы анкеты

зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций.

Организатор опроса должен со вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

Не допускается работа с анкетами без ответственного специалиста (Организатора опроса).

В ходе анкетирования предлагаются различные виды вопросов:

а) открытые – в ответ, на которые нужно выразить собственное мнение в свободной форме;

б) закрытые – в ответ, на которые нужно сделать выбор из предложенных вариантов ответа (одно- или многоальтернативный выбор);

в) вопросы, предполагающие ответы с использованием сочетания открытых и закрытого альтернатив;

г) вопросы с использованием табличных форм.

После заполнения анкет всеми участниками Организатор опроса собирает анкеты.

Заполненные оригинальные анкеты на бумажных носителях должны быть переданы для последующей обработки результатов анкетирования в Центр оценки качества образования и аттестации в установленные сроки.

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
для руководителя образовательной организации
(лист самооценки)

Уважаемый руководитель!

Просим Вас предоставить сведения о деятельности Вашей образовательной организации

Ниже представлены утверждения. Вам необходимо оценить в баллах от – (минус) 1 до 1, насколько каждое из утверждений верно применительно к данной образовательной организации. Справа от утверждения обозначено место для выставления Вашей оценки согласно инструкции под каждым показателем.

По окончании работы с утверждениями подсчитайте сумму баллов по каждому разделу и по анкете в целом. Внесите свои расчёты в поля справа от утверждений и в конце анкеты.

Благодарим вас за сотрудничество!

1. БЕЗОПАСНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ	Оценка
1.1. Создание безбарьерной среды	
0 б. – в учреждении не создана безбарьерная среда, 1 б. – учреждение имеет элементы безбарьерной среды (например: пандусы, поручни, знаки доступности, специальные рельефные плоско-выпуклые (тактильные) средства передачи информации, противоскользящие покрытия, кнопки вызова, звуковые маяки и информаторы и т.п.)	
1.2. Соблюдение требований к безопасности в образовательной организации	
Отсутствие отрицательных заключений проверяющих органов в части требований к безопасности (пожарной, личной, транспортной и т.п.): 0 б. – учреждение не проверялось, 1 б. – нарушений нет или нарушения устранены, - 1 б. – выявлены значительные нарушения или нарушения не устранены	
1.3. Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований	
Отсутствие отрицательных заключений проверяющих органов в части санитарно-эпидемиологических требований: 0 б. – учреждение не проверялось, 1 б. – нарушений нет или нарушения устранены, - 1 б. – выявлены значительные нарушения или нарушения не устранены	
Сумма:	
2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ	
2.1. Соответствие информации, размещенной на сайте образовательной организации, действующему законодательству	
Отсутствие отрицательных заключений проверяющих органов в части требований к открытости информации о деятельности образовательной организации: 0 б. – учреждение не проверялось, 1 б. – нарушений нет или нарушения устранены, - 1 б. – выявлены значительные нарушения или нарушения не устранены	

2.2. Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение организации, от общих расходов на содержание образовательной организации	
0 б. – менее 7%, 1 б. – 7% и более	
Сумма:	
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ	
3.1. Наличие лицензии по программам, реализуемым в образовательной организации	
1 б. – лицензия есть, - 1 б. – нет лицензии	
3.2. Соответствие деятельности образовательной организации законодательству в сфере образования	
Отсутствие отрицательных заключений проверяющих органов в части соблюдения законодательства в сфере образования (в т.ч. к качеству образования): 0 б. – учреждение не проверялось, 1 б. – нарушений нет или нарушения устранены, - 1 б. – выявлены значительные нарушения или нарушения не устранены	
3.3. Доля педагогических работников, имеющих квалификационную категорию (первую, высшую)	
0 б. – от 40 до 70%, 1 б. – более 70%, - 1 б. – менее 40%	
3.4. Доля воспитанников, фактически посещающих образовательную организацию от списочного состава	
0 б. – 60-80%, 1 б. – более 80%, - 1 б. – менее 60%	
3.5. Наличие карт комплексного развития выпускников и комплексной диагностики освоения воспитанниками образовательной программы по возрастам (маx 2 б.)	
1.: 0 б. – карты есть, но в системе не заполняются, 1 б. – карты есть и в системе заполняются, - 1 б. – карт нет 2.: 0 б. – диагностика есть, но не комплексная, 1 б. – диагностика есть и осуществляется в системе, - 1 б. – диагностики нет	
3.6. Участие воспитанников в конкурсах (выставках, соревнованиях, концертах и др.) всех уровней и наличие победителей (призеров) конкурсов (выставок, соревнований, концертов и др.)	
(маx 2 б.)	
1.: 0 б. – участвуют в учреждении,	

1 б. – участвуют на региональном уровне и выше, - 1 б. – не участвуют на региональном уровне и выше	
2.: 0 б. – есть победители (призеры) на уровне учреждения, 1 б. – есть победители (призеры) на региональном уровне и выше	
3.7. Результативность участия образовательной организации в инновационной, научно-исследовательской и опытно-экспериментальной деятельности	
Результативность участия образовательной организации: 0 б. – учреждение не имеет статуса или результатов, 1 б. – учреждение имеет результат (печатные издания, грамоты, дипломы, проекты, программы и т.п.)	
Сумма:	
4. ВОСПИТАТЕЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ	
4.1. Наличие системы взаимодействия образовательной организации с социальными партнерами (образовательной организацией, учреждениями дополнительного образования, культуры, спорта и др.)	
0 б. – есть, 1 б. – есть	
4.2. Доля воспитанников, принимающих участие в физкультурно-спортивных мероприятиях	
0 б. – от 40 до 70%, 1 б. – более 70%, - 1 б. – менее 40%	
Сумма:	
5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ	
5.1. Комфортность обучения	
<i>В учреждении созданы комфортные условия для обучения (адекватные требования, образовательная нагрузка, объективность оценивания педагогами уровня развития воспитанников):</i> 0 б. – имеются обоснованные жалобы родителей, 1 б. – жалобы отсутствуют	
5.2. Наличие положительного заключения о готовности образовательной организации к принятию ребенка с ОВЗ	
0 б. – не имеется, 1 б. - имеется	
5.3. Наличие системы комплексного медико-социально-психологического сопровождения обучающихся «группы риска»	
0 б. – имеется 1-2 направления работы, 1 б. – функционирует комплексная система, - 1 б. – данная система отсутствует	
5.4. Наличие вариативности направлений психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса	
0 б. – данная служба сопровождает 1-2 ключевых направления, 1 б. – служба осуществляет работу в 3 и более направлениях (сопровождение детей с	

пограничными формами развития, сохранение и укрепление психологического здоровья воспитанников; формирование ценности здоровья и безопасного образа жизни и т.п.), - 1 б. – данная служба отсутствует	
5.5. Наличие органов общественного управления образовательной организацией	
0 б. – есть, но не действующий, 1 б. – есть действующий, - 1 б. – такого органа в учреждении нет	
5.6. Создание положительного образа образовательной организации, позитивное, уважительное отношение ко всем участникам образовательного процесса	
0 б. – в СМИ отсутствует положительная информация об учреждении, 1 б. - в СМИ имеются положительные публикации (видеосюжеты) об учреждении, -1 б. - в СМИ опубликована негативная информация об учреждении	
	Сумма:
Общая сумма баллов по анкете:	

Должность:

подпись

Ф.И.О.

АНКЕТА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

(для всех категорий: административно-управленческий персонал (кроме директора учреждения), педагогический персонал, вспомогательный персонал)

Уважаемый респондент!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества работы учреждения, осуществляющего образовательную деятельность, в котором Вы работаете.

Для этого Вам нужно ответить на вопросы анкеты. В анкете к каждому вопросу предлагается перечень возможных вариантов ответов. Все варианты ответов имеют порядковый номер. Среди ответов выберите вариант, который соответствует Вашему мнению. Подчеркните это вариант ответа или его порядковый номер (можно обвести кружочком), или сделайте необходимую запись в указанном месте.

Анкета анонимная, результаты исследования будут представлены в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за помощь и сотрудничество!

1. Укажите, к какой категории работников учреждения Вы относитесь:

- 1) Административно-управленческий персонал
- 2) Педагогический персонал
- 3) Вспомогательный персонал

2. Оцените по 5-ти балльной шкале показатели, представленные в таблице, где:

- 1 балл – «очень плохо»,
2 балла – «плохо»,
3 балла – «удовлетворительно», «нейтрально»,
4 балла – «хорошо»,
5 баллов – «очень хорошо».*

Поставьте балл, соответствующий Вашему мнению напротив каждого показателя.

№	Наименование показателя	Оценка по 5-ти балльной шкале
1	Доступность и достаточность информации о работе образовательного учреждения и порядке предоставления образовательных услуг (на официальном сайте, на информационном стенде, в других источниках), возможность обращения в учреждение по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте	
2	Доброжелательность и вежливость персонала учреждения	
3	Компетентность и профессионализм персонала учреждения	
4	Материально-техническое и информационное обеспечение учреждения (оборудованные учебные кабинеты, объекты для проведения практических занятий, библиотека, объекты спорта,	

	средств обучения и воспитания и т.д.)	
5	Условия для охраны и укрепления здоровья персонала учреждения	
6	Условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся (организация питания, противопожарное оборудование, тревожная кнопка вызова, наличие информационных стендов с информацией по действиям обучающихся и сотрудников при угрозе совершения террористических актов, организация питьевого режима (наличие кулеров), организация перемен и т.д.)	
7	Качество предоставления образовательных услуг	

3. Как Вы думаете, что нужно сделать в первую очередь, чтобы повысить качество услуг, предоставляемых учреждением? Можно выбрать несколько вариантов ответа.

- 1) Отремонтировать помещение
- 2) Повысить заработную плату работникам учреждения
- 3) Работникам учреждения качественно выполнять свои обязанности
- 4) Приобрести новое оборудование
- 5) Обеспечить доступ в Интернет
- 6) Другое, напишите, пожалуйста _____

4. Готовы ли Вы рекомендовать образовательное учреждение, в котором Вы трудитесь, Вашим друзьям, знакомым и родственникам?

- 1) да, готов(а)
- 2) нет, не готов(а)
- 3) затрудняюсь ответить

АНКЕТА ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ
Профессиональной образовательной автономной некоммерческой организации
«Педагогический колледж экономики и права»

Уважаемый студент!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества работы учреждения, осуществляющего образовательную деятельность, в котором Вы обучаетесь.

Для этого Вам нужно ответить на вопросы анкеты. В анкете к каждому вопросу предлагается перечень возможных вариантов ответов. Все варианты ответов имеют порядковый номер. Среди ответов выберите вариант, который соответствует Вашему мнению. Подчеркните это вариант ответа или его порядковый номер, или сделайте необходимую запись (отметку в виде знаков «+» или «V») в указанном месте.

Анкета анонимная, результаты исследования будут представлены в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за помощь и сотрудничество!

1. Укажите курс, на котором Вы обучаетесь: _____

2. Ваш пол (подчеркните): 1) женский 2) мужской

3. Почему Вы выбрали именно это образовательное учреждение?

- 1) Здесь дают хорошее образование
- 2) Из-за близкого расположения к дому
- 3) Знакомые посоветовали
- 4) Учатся знакомые, родственники
- 5) Слышал(а) много хорошего об учебном заведении
- 6) Другое _____

4. Откуда Вы получили информацию об учреждении, в котором обучаетесь?

- 1) из СМИ
- 2) из Интернета (на официальном сайте учреждения)
- 3) от знакомых
- 4) непосредственно в учебных заведениях (информационные стенды, дни открытых дверей и прочее)
- 5) от администрации учебных заведений

5. Как Вы считаете, престижно ли учиться в Вашем учебном заведении?

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

6. Интересно ли Вам здесь учиться?

- 1) Да
- 2) Скорее да, чем нет
- 3) Скорее нет, чем да

- 4) Нет
5) Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?

- 1) полностью удовлетворен
2) скорее удовлетворен
3) не очень удовлетворен
4) совсем не удовлетворен
5) затрудняюсь ответить

8. Устраивает ли Вас профессионализм Ваших преподавателей? (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	устраивают полностью	устраивают частично	не устраивают
глубокое знание преподаваемого предмета			
профессиональный опыт			
умение общаться с обучающимися			

9. Устраивает ли Вас профессионализм мастеров производственного обучения? (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	устраивают полностью	устраивают частично	не устраивают
знание преподаваемого предмета			
профессиональный опыт			
умение общаться с обучающимися			

10. Устраивает ли Вас качество организации образовательного процесса? (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	устраивают полностью	устраивают частично	не устраивают
удобство расписания занятий			
сбалансированность сочетания теоретических и практических занятий			
сбалансированность сочетания аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающихся			
взаимосвязь содержания изучаемых дисциплин			

11. Устраивает ли Вас качество учебно-методического обеспечения образовательного процесса? (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	устраивают полностью	устраивают частично	не устраивают
наличие и доступность современных учебников			
учебных пособий			

учебных программ			
методических указаний и рекомендаций			

12. Устраивает ли Вас качество материально-технического обеспечения образовательного процесса? (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	устраивают полностью	устраивают частично	не устраивают
состояние учебных и производственных помещений			
лабораторного оборудования			
наличие и доступность современных технических средств обучения			

13. Устраивает ли Вас качество информационно-библиотечного сопровождения образовательного процесса? (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	устраивают полностью	устраивают частично	не устраивают
объём и состояние библиотечного фонда			
компьютерных классов			
электронных учебных изданий			
локальной сети и доступа к Интернету			
качество библиотечно-информационного обслуживания			

14. Устраивает ли Вас качество жилищного и бытового обслуживания? (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	устраивает полностью	устраивает частично	не устраивает
состояние качество и доступность пунктов общественного питания			
качество бытового обслуживания			

15. Устраивает ли Вас качество организации досуга, культурно-массовой и спортивно-оздоровительной работы? (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	устраивает полностью	устраивает частично	не устраивает
условия для деятельности творческих объединений			
наличие и состояние спортивных залов,			

инвентаря			
-----------	--	--	--

16. Устраивает ли Вас:

- **качество приобретаемых в процессе обучения знаний, умений и навыков?**
(поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя)

Показатель	<i>устраивает полностью</i>	<i>устраивает частично</i>	<i>не устраивает</i>
новизна			
глубина			
прочность			
практическая значимость			
жизненная ценность			

- **полезность приобретенных за время обучения знаний, умений и навыков для трудоустройства и успешной работы по полученной профессии (специальности)**

- 1) устраивает полностью
- 2) устраивает частично
- 3) не устраивает

- **полезность приобретённых за время обучения знаний, умений и навыков для продолжения учёбы высшем учебном заведении.**

- 1) устраивает полностью
- 2) устраивает частично
- 3) не устраивает

17. Что Вы надеетесь получить в результате обучения? (Отметьте не более 2-х ответов).

- 1) знания, умения, навыки для работы по выбранной профессии (специальности)
- 2) возможность продолжить обучение на последующей ступени образования
- 3) получить диплом об образовании государственного образца
- 4) расширить кругозор, приобрести общие знания, повысить уровень общей культуры
- 5) затрудняюсь ответить

18. Если бы Вам представилась возможность изменить свой образовательный и (или) профессиональный выбор, что бы Вы изменили?

- 1) не менял(-а) бы ничего, поскольку и образовательное учреждение, и выбранная профессия (специальность) меня устраивают
- 2) выбрал(-а) бы другое образовательное учреждение, поскольку меня не устраивают условия, организация и (или) качество образовательного процесса
- 3) выбрал(-а) бы другую профессию (специальность), так как меня не привлекает работа по ней
- 4) выбрал(-а) бы другую профессию (специальность), так как у меня не хватает способностей к освоению выбранной

19. Насколько реальные условия и результаты Вашего обучения совпали с ожидаемыми?

- 1) ожидания были скорее оправданы, чем не оправданы
- 2) ожидания были скорее не оправданы, чем оправданы
- 3) ожидания были не оправданы совсем
- 4) затрудняюсь ответить

20. Как Вы оцениваете, в целом, качество подготовки будущих квалифицированных рабочих (служащих, специалистов) в Вашем образовательном учреждении?

- 1) очень высокое
- 2) высокое
- 3) среднее
- 4) низкое
- 5) затрудняюсь ответить

21. Как Вы считаете, имеются ли в Вашем образовательном учреждении (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя):

Показатель	В полной мере	Частично	Отсутствуют	Затрудняюсь ответить
1. Хорошие условия для проведения учебных занятий				
2. Хорошие условия для самостоятельной работы				
3. Хорошие условия для занятий физкультурой и спортом				
4. Хорошие условия для проведения досуга				
5. Возможности для занятий художественным творчеством				
6. Возможности для занятий научным творчеством				

22. Какие из студенческих проблем Вас особенно волнуют? (выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов)

- 1) Неудовлетворительная организация учебного процесса
- 2) Неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам
- 3) Высокие цены в студенческой столовой
- 4) Неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии
- 5) Поиск будущего места работы во время обучения
- 6) Трудоустройство по специальности
- 7) Проблем нет
- 8) Другие проблемы

23. Как вы оцениваете морально-нравственную атмосферу в Вашем учреждении?

- 1) Позитивная

- 2) Нейтральная
- 3) Негативная

24. Каковы, по Вашему мнению, отношения (поставьте знак «+» или «V», напротив каждого показателя):

Показатель	Доброжелательные	Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	Недоброжелательные	Затрудняюсь ответить
1. Между студентами					
2. Между преподавателями и студентами (в учебном процессе)					
3. Между преподавателями и студентами (вне учебного процесса)					
4. Между студентами и администрацией учреждения					
5. Между студентами и другими сотрудниками учреждения					
6. Между администрацией, педагогическим и вспомогательным персоналом учреждения					

25. Когда возникают какие-то проблемы, к кому Вы обращаетесь за помощью в первую очередь? (выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов)

- 1) К родителям, родственникам
- 2) К друзьям, однокурсникам
- 3) В студенческий совет
- 4) К куратору группы
- 5) К преподавателям
- 6) К администрации учреждения

26. Насколько психологический климат в Вашем учреждении благоприятен для творчества студентов?

- 1) Вполне благоприятный, стимулирующий к творчеству
- 2) Скорее благоприятный, чем неблагоприятный
- 3) Нейтральный, никто никому не помогает и не мешает
- 4) Скорее неблагоприятный, чем благоприятный
- 5) Неблагоприятный
- 6) Трудно сказать

27. Насколько Вы удовлетворены условиями для творческого развития личности?

- 1) Полностью могу проявлять свои способности
- 2) Условия недостаточны для проявления моих способностей

3) Нет соответствующих условий для проявления способностей

4) Другое

28. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение, в котором Вы обучаетесь, Вашим друзьям, знакомым и родственникам?

1) да, готов(-а)

2) нет, не готов(-а)

3) затрудняюсь ответить

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ (или законных представителей)

Уважаемые родители!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества работы учреждения, осуществляющего образовательную деятельность, в котором обучается Ваш ребенок.

Предлагаем небольшую инструкцию по работе с анкетой.

Отвечать на вопросы анкеты могут, кто-либо из родителей или иное лицо, являющееся опекуном, то есть те, кто постоянно занимается воспитанием и образованием детей.

В анкете в каждом вопросе есть перечень возможных вариантов ответа. Все варианты ответов имеют порядковый номер. При ответе на вопрос выберите тот вариант, который соответствует Вашему мнению. Подчеркните этот вариант ответа или его порядковый номер. Если Вы посчитаете необходимым, допишите и свой вариант ответа.

Анкета анонимная, результаты опроса будут использованы только в целях исследования в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за помощь и сотрудничество!

1. Откуда Вы получили информацию об учреждении, в котором обучается Ваш ребенок?

- 1) из СМИ
 - 2) из Интернета (на официальном сайте учреждения)
 - 3) от знакомых
 - 4) непосредственно в учебных заведениях (информационные стенды, дни открытых дверей и прочее)
 - 5) от администрации учебных заведений
 - 6) Другое (что именно?) _____
-

2. Всю ли информацию об учебном заведении, в которой Вы нуждаетесь, удаётся найти?

- 1) Да, мне удастся найти практически все
 - 2) Обычно я нахожу большую часть нужной информации
 - 3) У меня получается находить только некоторую информацию
 - 4) Нет, я не могу получить нужную информацию
 - 5) Другое (что именно?) _____
-

3. Насколько информация, которую вы находите об учебном заведении, в которой обучается Ваш ребенок, соответствует реальности?

- 1) Соответствует практически во всем
- 2) Соответствует частично
- 3) Не соответствует
- 4) Затрудняюсь ответить

5) Другое (что именно?) _____

4. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг в образовательном учреждении?

- 1) Очень хорошо информирован(а)
- 2) Хорошо информирован(а)
- 3) Информирован(а)
- 4) Слабо информирован(а)
- 5) Очень слабо информирован(а)
- 6) Не информирован(а)
- 7) Затрудняюсь ответить

5. Считаете ли Вы обратную связь с учреждением возможной и доступной?

- 1) Да, доступна по электронной почте и по телефону
- 2) Относительно доступна, по электронной почте, очень хорошо по телефону
- 3) Доступна только по телефону
- 4) Скорее доступна, чем не доступна
- 5) Скорее не доступна, чем доступна
- 6) Отсутствует возможность получения обратной связи с учреждением
- 7) Затрудняюсь ответить

6. Как Вы можете охарактеризовать материально-техническое обеспечение образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок (техническое оснащение кабинетов, спортивного зала, оснащение учебной литературой, оснащение медицинского кабинета, столовой и т.д.)?

- 1) Хорошее
- 2) Среднее
- 3) Плохое
- 4) Затрудняюсь ответить

7. Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание образовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн)?

- 1) Хорошее
- 2) Среднее
- 3) Плохое
- 4) Затрудняюсь ответить

8. Считаете ли Вы доступными и комфортными: гардероб, туалет, места ожидания при очном (личном) посещении образовательного учреждения

- 1) Очень доступны и очень комфортны
- 2) Доступны и комфортны
- 3) Сложно доступные и не комфортные
- 4) Совсем не доступные
- 5) Затрудняюсь ответить

9. Как Вы считаете, доступно ли посещение образовательного учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья?

- 1) Доступно

- 2) Частично доступно
- 3) Недоступно
- 4) Затрудняюсь ответить

10. Считаете ли Вы, что работники образовательного учреждения доброжелательны, внимательны и вежливы?

- 1) Да, всегда и в любой ситуации
- 2) Не всегда
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

11. Считаете ли Вы персонал образовательного учреждения компетентным?

- 1) Высокий профессионализм и компетентность персонала
- 2) Персонал компетентен, достаточный уровень профессионализма
- 3) Скорее компетентен, чем не компетентен
- 4) Персонал абсолютно не компетентен
- 5) Затрудняюсь ответить

12. Устраивает ли Вас качество предоставляемых в учреждении образовательных услуг?

- 1) Да, качество услуг очень высокое
- 2) Не совсем, моему ребенку необходимы дополнительные занятия
- 3) Не уверен, что всё, чему учат, пригодится моему ребёнку
- 4) Нет, качество услуг низкое
- 5) Затрудняюсь ответить

13. Довольны ли Вы качеством проводимых мероприятий (культурных, досуговых, спортивных и пр.) в учреждении

- 1) Очень доволен
- 2) Скорее доволен, чем нет
- 3) Скорее не доволен, чем доволен
- 4) Абсолютно не доволен
- 5) Затрудняюсь ответить

14. С Вашей точки зрения, как можно улучшить качество работы образовательного учреждения? Дайте, пожалуйста, 2 совета.

15. Что Вас не устраивает в работе образовательного учреждения?

16. Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой обучается Ваш ребенок, родственникам, друзьям, знакомым?

- 1) Определенно да
- 2) Скорее да, чем нет
- 3) Скорее нет, чем да
- 4) Определенно нет
- 5) Затрудняюсь ответить

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ (ЛИСТ ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ)

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы организаций, осуществляющих услуги в сфере образования. Результаты Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга организаций.

Для осуществления оценки организации внимательно ознакомьтесь с настоящей инструкцией, аккуратно и разборчиво заполните в оценочном листе все указанные графы.

Внимательно изучите структуру сайта образовательной организации, позвоните в организацию, лично посетите данную организацию, встретьтесь с руководителем организации, посмотрите необходимые документы. Проставьте в оценочном листе Ваши баллы.

Внимание! *Для проведения качественной экспертизы сайта образовательной организации необходимо руководствоваться следующими нормативными документами:*

1. *«Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», утверждённые Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. №582,*

2. *«Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации», утверждённые Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. №785.*

**ЛИСТ ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ
качества работы образовательной организации**

Период проведения исследования: с « _____ » _____ 20__ г. по « _____ » _____ 20__ г.

Наименование образовательной организации: _____

Ф.И.О. эксперта _____

Метод экспертной оценки: Исследование официального сайта образовательной организации проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией в листах экспертной оценки признаков наличия соответствующей информации, качества её содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта.

Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте организации, несущий информационную нагрузку.

№	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Метод оценки	Результат оценки
1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся открытости и доступности информации об образовательных организациях				от 0 до 40 баллов
1.1.	Наличие информации на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru), её соответствие требованиям Правил размещения на официальном	Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10 (степень наполнения и актуальность), где: 0 – отсутствие информации; 1 - размещение 10% информации, предусмотренной установленными требованиями; 2 – размещение 20% информации, предусмотренной установленными требованиями; 3 – размещение 30% информации, предусмотренной	Исследование официального сайта проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и	от 0 до 10 баллов Ваша

	<p>сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 №582</p>	<p>установленными требованиями; 4 – размещение 40% информации, предусмотренной установленными требованиями; 5 – размещение 50% информации, предусмотренной установленными требованиями; 6 – размещение более 50% информации, низкое качество содержания размещенной информации; 7 – информация размещена полностью (все показатели), низкое качество содержания размещенной информации; 8 – информация размещена полностью (все показатели), хорошее качество содержания размещенной информации; неактуальность предоставляемой информации; 9 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации; неактуальность предоставляемой информации; 10 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации; актуальность и достоверность предоставляемой информации</p>	<p>фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества её содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта</p>	<p>оценка:</p>
<p>1.2.</p>	<p>Наличие сведений о педагогических работниках образовательной организации, соответствие сведений Правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – отсутствие информации; от 1 до 10 баллов – полнота, достоверность и актуальность размещенной информации. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе должна содержать следующие сведения:</p>		<p>от 0 до 10 баллов</p> <p>Ваша оценка:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - фамилия, имя, отчество (при наличии) работника, - занимаемая должность (должности), - преподаваемые дисциплины, - ученая степень (при наличии), - ученое звание (при наличии), - наименование направления подготовки и (или) специальности; - данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), - общий стаж работы; - стаж работы по специальности 		
1.3.	<p>Наличие контактной информации об учреждении на официальном сайте, наличие механизма обратной связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарии на официальном сайте учреждения, умение сотрудников учреждения предоставлять информацию посредством телефона по электронной почте</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – отсутствует информация; от 1 до 6 баллов – оценивается полнота, достоверность и актуальность размещенной информации: (Контактные сведения об учреждении должны включать следующую информацию: - о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты; - о руководителе учреждения, его заместителях, руководителях филиалов (при наличии), в том числе: - фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей, - контактные телефоны, - адрес (адреса) электронной почты. Предусмотрена ли возможность внесения</p>	<p>Исследование официального сайта проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества её содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта</p>	<p>От 0 до 6 баллов</p> <p>Ваша оценка:</p>

		предложений, направленных на улучшение работы образовательной организации посредством обратной связи на сайте организации.		
Оценивается качество представления информации об образовательном учреждении по телефону, электронной почте: оценка качества предоставления информации по телефону, электронной почте осуществляется непосредственно самим экспертом, для этого эксперту необходимо связаться с образовательным учреждением по телефону и по электронной почте			От 0 до 4 баллов	
Показатели			«Да» - (1 балл)	«Нет» - (0 баллов)
Оцените, насколько легко:				
- дозвониться в учреждение по телефону				
- связаться с учреждением по электронной почте				
Сотрудник, принявший звонок/ответивший по электронной почте, предоставил сведения о наименовании учреждения, назвал свою фамилию, имя, отчество и должность				
Удалось ли Вам получить интересующую Вас информацию, ответ на запрос?				
Ваша оценка:				
1.4.	Наличие информации об обращении граждан поступивших в образовательную организацию от обучающихся, абитуриентов, родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательной организации	Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – отсутствует информация; от 1 до 10 баллов оценивается полнота, достоверность и актуальность размещенной информации. Оценить, как поступают, фиксируются и обрабатываются обращения получателей услуг. Размещаются ли сведения о рассмотренных обращениях, насколько они актуальны и достоверны.	Исследование официального сайта	От 0 до 10 баллов Ваша оценка:

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность				От 0 до 70 баллов
2.1.	Наличие информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся на официальном сайте **	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где:</p> <p>0 – информация отсутствует;</p> <p>за каждую из перечисленных позиций выставляется по 1 баллу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - территория ограждена, - наличие зоны отдыха на территории ОО, - наличие физкультурно-спортивной зоны на территории ОО, - въезды и входы на территорию, проезды, дорожки покрыты твердым покрытием, - территория организации имеет наружное искусственное освещение, - наличие игровых, релаксационных зон в здании, - наличие высокоскоростного подключения к Интернет не менее 10 Мб/с (договор оказания услуг по подключению организации к высокоскоростному Интернету), - организация предоставления услуг в электронном виде (электронный журнал, электронный дневник, зачисление в организацию, ответы на обращение) (2 балла), - наличие современной библиотеки, включающей читальный зал с медиотекой, компьютером, подключенным к Интернет, средствами сканирования, копирования, распечатки текста 	<p>2 способа оценки:</p> <p>1. исследование информации на официальном сайта организации,</p> <p>2. визуальное и документальное исследование критерия (изучение отчетов по самообследованию)</p>	<p>От 0 до 10 баллов</p> <p>Ваша оценка:</p>
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья,	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где:</p>	<p>способа оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - исследование 	<p>От 0 до 10 баллов</p>

	<p>организации питания обучающихся, наличие информации об условиях питания и охраны здоровья обучающихся на официальном сайте организации **</p>	<p>0 – информация отсутствует; за каждую из перечисленных позиций выставляется по 1 баллу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - здание ОО оснащено противопожарным оборудованием, - в здании ОО установлена кнопка тревожной сигнализации, которой можно воспользоваться для быстрого вызова сотрудников вневедомственной охраны, - наличие стенда, на котором размещена информация по действиям обучающихся и сотрудников при угрозе совершения террористических актов, - наличие системы видеонаблюдения в здании и/или на территории ОО, - организация питьевого режима (наличие кулеров), - продолжительность перемен соответствуют нормам СанПин, - наличие гардероба, - наличие работающего туалета на каждом этаже, - наличие у учреждения собственной (или на условиях договора пользования) столовой (зала для приёма пищи), - общее санитарное состояние организации 	<p>информации на официальном сайте организации, - визуальное и документальное исследование критерия (изучение отчетов по самообследованию)</p>	<p>Ваша оценка:</p>
<p>2.3.</p>	<p>Наличие на сайте организации информации об организации обучения по индивидуальным учебным планам, наличие индивидуальных учебных планов</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где:</p> <p>0 – информация отсутствует; от 1 до 10 баллов оценивается степень полноты и актуальности информации</p>	<p>способа оценки: - исследование информации на официальном сайте организации, - документальное</p>	<p>От 0 до 10 баллов</p> <p>Ваша оценка:</p>

			исследование критерия	
2.4.	Наличие на сайте организации информации по реализации дополнительных образовательных программ	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; от 1 до 10 баллов оценивается степень полноты и актуальности информации</p> <p>Оценивается наличие дополнительных образовательных программ различной направленности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технической, - естественнонаучной, - физкультурно-спортивной, - художественной (эстетической), - туристско-краеведческой, - социально-педагогической 	исследование информации на официальном сайте организации	<p>От 0 до 10 баллов</p> <p>Ваша оценка:</p>
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 **	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; за каждую из перечисленных позиций выставляется определенное количество баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие школьного музея (1 балл), - наличие школьной газеты (2 балла), наличие органа ученического самоуправления, установленного уставом ОО (2 балла), - наличие у ОО собственного (или на условиях договора пользования) безопасного и пригодного для проведения уроков физической культуры спортивного зала, оснащенного спортивным оборудованием и инвентарём (1 балл), 	Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информации в экспертных листах	<p>От 0 до 10 баллов</p> <p>Ваша оценка:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - наличие у учреждения актового зала, оснащенного современной аудиоаппаратурой (1 балл), - наличие научного общества, действующего в соответствии с Положением или Приказом (2 балла), - наличие студии (театральной, фото и др.) (1 балл) 		
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; за каждую из перечисленных позиций выставляется по 2 балла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие в ОО педагога-психолога, в том числе работающего по договору, - наличие в ОО социального педагога, - наличие в ОО отдельных кабинетов специалистов социально-психологической службы, - наличие в ОО лицензированного медицинского кабинета или договора с учреждением здравоохранения на медицинское обслуживание обучающихся, - организация работы психолого-медико-педагогического консилиума (наличие положения о ПМПк, плана работы ПМПк, протоколов заседаний ПМПк) 	Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информации в экспертных листах	<p>От 0 до 10 баллов</p> <p>Ваша оценка:</p>
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; за каждую из перечисленных позиций</p>	Визуальное и документальное исследование критерия с	От 0 до 10 баллов

инвалидов	<p>выставляется определённое количество баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность образовательной среды для детей с нарушением опорно-двигательного аппарата (например: наличие пандусов, поручней и других приспособлений, обеспечивающих свободное передвижение обучающихся по территории ОО) (3 балла), - доступность образовательной среды для детей с нарушением зрения (например: наличие специальных средств и приспособлений, обеспечивающих ориентацию и свободное передвижение детей по территории ОО) (3 балла), - наличие специального оборудования и программного обеспечения для организации обучения и сопровождения детей с ОВЗ (оборудование, используемое на учебных занятиях, оборудование сенсорной комнаты, логопедическое оборудование и программы) (4 балла). 	фиксацией информации в экспертных листах	Ваша оценка:
Общая сумма выставленных баллов:			

* Общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предусмотрены частью 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

** Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации.

Итоговые результаты экспертной оценки

Общее количество баллов по	Баллы, выставленные экспертом	Процент от общего количества баллов
-----------------------------------	--------------------------------------	--

указанным критериям		
100 баллов (100%)		