Приложение 4

к Порядку расчета показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

**вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 2**

(размещается в открытом доступе в целях обследования мнения участниками образовательного процесса и заполняется респондентами)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопросы анкеты по всем критериям (I-IV) и варианты ответов на них** | **Балл**  **за ответ** | **Примечание**  **(разъяснение ответа)** |
| **I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте** | | | |
| *1.1* | *Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна |
| *1.2* | *Наличие сведений о педагогических работниках организации* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, размещена актуальная информация |
| *1.3* | *Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации |
| *1.4* | *Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | |
| *2.1* | *Материально-техническое и информационное обеспечение организации* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету |
| *2.2* | *Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся* | | |
|  | *Условия для охраны и укрепления здоровья:* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет) |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 2,5 | организация имеет только физкультурный зал |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 7,5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности |
|  | *Условия по организации питания обучающихся:* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет)) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 2,5 | в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания |
| *2.3* | *Условия для индивидуальной работы с обучающимися* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| *2.4* | *Наличие дополнительных образовательных программ* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | дополнительные образовательные программы не реализуются |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | реализуется 2 дополнительных образовательных программа |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | реализуются 3 дополнительные образовательные программы |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | реализуются более 3 дополнительных образовательных программ |
| *2.5* | *Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия для развития творческих способностей не предоставлены |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях |
| *2.6* | *Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
| *2.7* | *Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия полностью отсутствуют |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | условия полностью соответствуют потребностям |
| **III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников** | | | |
| *3.1* | *Доброжелательность и вежливость работников* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| *3.2* | *Компетентность работников* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **IV. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации** | | | |
| *4.1* | *Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| *4.2* | *Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| *4.3* | *Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым* | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_