

АНКЕТА

(анкета используется в целях обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций, заполняется респондентами)

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.

1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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);

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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);

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.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

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).

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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);

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

- 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;
- Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

- 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)

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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)).

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (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.

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

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

Выберите один из вариантов ответа:

- 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)).

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

Выберите один из вариантов ответа:

- 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).

3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

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

3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

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

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты

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

№	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте		
1.1	<i>Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности</i>		
	неудовлетворительно, устраивает	не 0	<i>информация отсутствует</i>
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	<i>информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна</i>
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	<i>информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна</i>
	в целом хорошо, исключением незначительных недостатков	за 7,5	<i>информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна</i>
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	<i>информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна</i>
1.2	<i>Наличие сведений о педагогических работниках организации</i>		
	неудовлетворительно, устраивает	не 0	<i>информация отсутствует</i>
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	<i>информация представлена не полностью</i>
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	со 5	<i>информация представлена полностью, но со значительными недостатками</i>
	в целом хорошо, исключением незначительных недостатков	за 7,5	<i>информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков</i>
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	<i>информация размещена полностью, размещена актуальная информация</i>
1.3	<i>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</i>		
	неудовлетворительно, устраивает	не 0	<i>взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено</i>
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	<i>обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг</i>
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	со 5	<i>обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте</i>
	в целом хорошо, исключением незначительных недостатков	за 7,5	<i>обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга</i>
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	<i>Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте</i>

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 **0** не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан устраивает

плохо, не соответствует **2,5** наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте минимальным требованиям

удовлетворительно, но со **5** обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону значительными недостатками

в целом хорошо, за **7,5** обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронная почта исключением незначительных недостатков

отлично, полностью **10** обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени удовлетворен(а)

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации

неудовлетворительно, не **0** полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты устраивает

плохо, не соответствует **2,5** имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения минимальным требованиям

удовлетворительно, но со **5** имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения значительными недостатками

в целом хорошо, за **7,5** имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету исключением незначительных недостатков

отлично, полностью **10** имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету удовлетворен(а)

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

Условия для охраны и укрепления здоровья:

неудовлетворительно, не **0** необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет) устраивает

удовлетворительно, но со **2,5** организация имеет только физкультурный зал значительными недостатками

в целом хорошо, за **5** организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) исключением

незначительных
недостатков

отлично, полностью **7,5** организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности

Условия по организации питания обучающихся:

неудовлетворительно, не **0** необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет))

отлично, полностью **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 **0** в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися

плохо, не соответствует **2,5** условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет

удовлетворительно, но со **5** в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ

в целом хорошо, за **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 **10** отлично, полностью удовлетворен(а)

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ

неудовлетворительно, не **0** дополнительные образовательные программы не реализуются

плохо, не соответствует **2,5** реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа

удовлетворительно, но со **5** реализуется 2 дополнительных образовательных программы

в целом хорошо, за **7,5** реализуются 3 дополнительные образовательные программы

отлично, полностью **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 **0** условия для развития творческих способностей не предоставлены

плохо, не соответствует **2,5** предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях

требованиям

удовлетворительно, но со **5**
значительными
недостатками

в целом хорошо, за **7,5**
исключением
незначительных
недостатков

отлично, полностью **10**
удовлетворен(а)

предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)

предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне

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 **0**
устраивает

плохо, не соответствует **2,5**
минимальным
требованиям

удовлетворительно, но со **5**
значительными
недостатками

в целом хорошо, за **7,5**
исключением
незначительных
недостатков

отлично, полностью **10**
удовлетворен(а)

Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи

вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно

имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)

имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)

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 **0**
устраивает

плохо, не соответствует **2,5**
минимальным
требованиям

удовлетворительно, но со **5**
значительными
недостатками

в целом хорошо, за **7,5**
исключением
незначительных
недостатков

отлично, полностью **10**
удовлетворен(а)

условия полностью отсутствуют

имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны

организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги

условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)

условия полностью соответствуют потребностям

3 **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников**

3.1 *Доброжелательность и вежливость работников*

неудовлетворительно, не **0**
устраивает

удовлетворительно

5

неудовлетворительно, не устраивает

удовлетворительно, но со значительными недостатками

- в целом хорошо, но есть **7,5** недостатки
 полностью устраивает **10**
- 3.2 *Компетентность работников*
 неудовлетворительно, не **0** устраивает
 удовлетворительно **5**
 в целом хорошо, но есть **7,5** недостатки
 полностью устраивает **10**
- 4 **Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации**
- 4.1 *Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации*
 неудовлетворительно, не **0** устраивает
 удовлетворительно **5**
 в целом хорошо, но есть **7,5** недостатки
 полностью устраивает **10**
- 4.2 *Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг*
 неудовлетворительно, не **0** устраивает
 удовлетворительно **5**
 в целом хорошо, но есть **7,5** недостатки
 полностью устраивает **10**
- 4.3 *Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым*
 неудовлетворительно, не **0** устраивает
 удовлетворительно **5**
 в целом хорошо, но есть **7,5** недостатки
 полностью устраивает **10**