

**Анкета обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций**

**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.

### **Балльная оценка на ответы анкеты**

| № п/п | Вопросы анкеты  | Балл | Примечание   |
|-------|---|------|--|
| 1     | Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте |      |  |
| 1.1   | Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности    |      |  |
|       | неудовлетворительно, не устраивает                                    | не 0 | информация отсутствует   |
|       | плохо, не соответствует минимальным требованиям                       | 2,5  | информация представлена структурирована, не актуальна          |
|       | удовлетворительно, но с значительными недостатками                    | 5    | информация представлена структурирована, не актуальна          |
|       | в целом хорошо, исключением незначительных                            | 7,5  | информация представлена структурирована, частично не актуальна |
|       |   |      | полностью, хорошо  |
|       |   |      | полностью, плохо   |

недостатков

отлично, полностью 10 информация размещена полностью, хорошо  
удовлетворен(а) структурирована, актуальна

- 1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации  
неудовлетворительно, не 0 информация отсутствует  
устраивает  
плохо, не соответствует 2,5 информация представлена не полностью  
минимальным требованиям  
удовлетворительно, но со 5 информация представлена полностью, но со значительными  
значительными недостатками  
недостатками  
в целом хорошо, за 7,5 информация представлена полностью, за исключением  
исключением незначительных недостатков  
незначительных недостатков  
отлично, полностью 10 информация размещена полностью, размещена актуальная  
удовлетворен(а) 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 0 взаимодействие с участниками образовательного процесса  
устраивает не обеспечено  
плохо, не соответствует 2,5 обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам  
минимальным требованиям оказания образовательных услуг  
удовлетворительно, но со 5 обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие  
значительными с участниками образовательного процесса обеспечено по  
недостатками электронной почте  
в целом хорошо, за 7,5 обеспечена работа телефона горячей линии, налажено  
исключением взаимодействие по электронной почте, на сайте организации  
незначительных функционирует гостевая книга  
недостатков

отлично, полностью 10 Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено  
удовлетворен(а) 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 0 не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения  
устраивает обращения граждан  
плохо, не соответствует 2,5 наличие статистической информации о ходе рассмотрения  
минимальным требованиям обращений граждан на сайте  
удовлетворительно, но со 5 обеспечена возможность получить информацию о ходе  
значительными рассмотрении обращений граждан по телефону  
недостатками  
в целом хорошо, за 7,5 обеспечена возможность получить информацию о ходе

|  |               |  |
|--|---------------|--|
| исключением<br>незначительных<br>недостатков   |               | рассмотрения обращений граждан по телефону,<br>электронной почте   |
| отлично,<br>удовлетворен(а)  | полностью 10  | обеспечена техническая возможность получения сведений о<br>ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального<br>времени   |
| 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность                       |               |  |
| 2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации                                 |               |  |
| неудовлетворительно,<br>устраивает   | не 0          | полностью отсутствуют электронные и бумажные средства<br>обучения, читальные и методические кабинеты   |
| плохо, не соответствует<br>минимальным требованиям   | 2,5           | имеются бумажные средства обучения, читальные и<br>методические кабинеты, отсутствуют электронные средства<br>обучения   |
| удовлетворительно, но со<br>значительными<br>недостатками  | 5             | имеются бумажные средства обучения, читальные и<br>методические кабинеты, частично есть электронные<br>средства обучения   |
| в целом хорошо,<br>исключением<br>незначительных<br>недостатков                                      | за 7,5        | имеются бумажные средства обучения, читальные и<br>методические кабинеты, электронные средства обучения, за<br>исключением доступа к интернету   |
| отлично,<br>удовлетворен(а)  | полностью 10  | имеются бумажные средства обучения, читальные и<br>методические кабинеты, электронные средства обучения,<br>включая доступ к интернету   |
| 2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания<br>обучающихся |               |  |
| Условия для охраны и укрепления здоровья:  |               |  |
| неудовлетворительно,<br>устраивает   | не 0          | необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный<br>зал и спортивные площадки, столовая (буфет))   |
| удовлетворительно, но со<br>значительными<br>недостатками  | со 2,5        | организация имеет только физкультурный зал   |
| в целом хорошо,<br>исключением<br>незначительных<br>недостатков                                      | за 5          | организация оборудована всеми необходимыми<br>спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)   |
| отлично,<br>удовлетворен(а)  | полностью 7,5 | организация оборудована всеми необходимыми<br>спортивными сооружениями, имеются в наличии<br>программы дополнительного образования физкультурно-<br>спортивной направленности          |
| Условия по организации питания обучающихся:  |               |  |
| неудовлетворительно,<br>устраивает   | не 0          | необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая<br>(буфет))   |
| отлично,<br>удовлетворен(а)  | полностью 2,5 | в организации оборудовано помещение для питания<br>обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи,<br>обеспечивающие возможность организации качественного<br>горячего питания |
| 2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися   |               |  |
| неудовлетворительно,<br>устраивает   | не 0          | в организации не созданы условия для индивидуальной<br>работы с обучающимися   |

|   |  |
|---|--|
| <p>плохо, не соответствует 2,5<br/>минимальным требованиям</p> <p>удовлетворительно, но со 5<br/>значительными<br/>недостатками</p> <p>в целом хорошо, за 7,5<br/>исключением<br/>незначительных<br/>недостатков</p> <p>отлично, полностью 10<br/>удовлетворен(а)</p> | <p>условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет</p> <p>в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ</p> <p>в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ</p> <p>отлично, полностью удовлетворен(а)</p> |
|---|--|

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ

|   |   |
|---|---|
| <p>неудовлетворительно, не 0<br/>устраивает</p> <p>плохо, не соответствует 2,5<br/>минимальным требованиям</p> <p>удовлетворительно, но со 5<br/>значительными<br/>недостатками</p> <p>в целом хорошо, за 7,5<br/>исключением<br/>незначительных<br/>недостатков</p> <p>отлично, полностью 10<br/>удовлетворен(а)</p> | <p>дополнительные образовательные программы не реализуются</p> <p>реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа</p> <p>реализуется 2 дополнительных образовательных программа</p> <p>реализуются 3 дополнительные образовательные программы</p> <p>реализуются более 3 дополнительных образовательных программ</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>неудовлетворительно, не 0<br/>устраивает</p> <p>плохо, не соответствует 2,5<br/>минимальным требованиям</p> | <p>условия для развития творческих способностей не предоставлены</p> <p>предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях</p> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
| <p>удовлетворительно, но со 5<br/>значительными<br/>недостатками</p> <p>в целом хорошо, за 7,5<br/>исключением<br/>незначительных<br/>недостатков</p> <p>отлично, полностью 10<br/>удовлетворен(а)</p> | <p>предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)</p> <p>предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне</p> <p>предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях</p> |
|--|--|

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

|  |   |
|--|---|
| <p>неудовлетворительно, не 0<br/>устраивает</p> <p>плохо, не соответствует 2,5<br/>минимальным требованиям</p> <p>удовлетворительно, но со 5</p> | <p>Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи</p> <p>вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно</p> <p>имеется возможность качественно оказывать 1 из видов</p> |
|--|---|

|   |     |  |
|---|-----|--|
| значительными недостатками  |     | 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, удовлетворен(а)  | 10  | имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)   |
| <b>2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b> |     |  |
| неудовлетворительно, 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, удовлетворен(а)  | 10  | условия полностью соответствуют потребностям   |
| <b>3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>  |     |  |
| <b>3.1 Доброжелательность и вежливость работников</b>   |     |  |
| неудовлетворительно, 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)   |
| <b>3.2 Компетентность работников</b>  |     |  |
| неудовлетворительно, 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)   |
| <b>4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации</b>  |     |  |
| <b>4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации</b>  |     |  |
| неудовлетворительно, 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  |



|     | недостатки   |     | 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)                        |