

**Анкета для родителей учеников /ученик
Центр социальных исследований в молодежной среде (ДГУ)
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

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

Уважаемый участник опроса, мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Ваш ребенок (дети) учится / Вы учитесь.

Просим внимательно отнестись к анкетированию и искренне ответить на вопросы. Анкета является анонимной. 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:

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

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации. Выберите один из вариантов ответа:

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

1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг, обратной связи и взаимодействия, 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:

- а. неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
- б. плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
- в. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
- г. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
- д. 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:

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

1.5 Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан на сайте организации или гиперссылки на нее). Выберите один из вариантов ответа:

- а. неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
- б. плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена не интерактивной анкетой);
- в. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа анкеты, нет счётчика участников анкетирования, отсутствует возможность ознакомиться со статистическими итогами анкетирования);
- г. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа анкеты, но содержание ее нуждается в доработке);
- д. отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

1.6 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности на информационных стендах в помещении образовательной организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1.1 Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. Выберите один из вариантов ответа:

- а. неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- б. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест отдыха для обучающихся, организованные места отдыха – некомфортны);
- в. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных мест для отдыха и их оснащение удовлетворительны);

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

2.1.2 Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации

Выберите один из вариантов ответа:

- а. неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- б. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, знаки навигации некачественные, практически отсутствуют);
- в. удовлетворительно, но со значительными недостатками (знаки навигации некачественные, частично отсутствуют);
- г. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (знаки навигации есть везде, но некачественные/старые/плохо видны);
- д. отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

2.1.3 Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.1.4 Условия по организации доступность питьевой воды *Выберите один из вариантов ответа:*

- а. неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует стационарные питьевые фонтанчики; вода, расфасованная в емкости);
- б. удовлетворительно, частично устраивает (есть только стационарные питьевые фонтанчики);
- в. хорошо, в целом устраивает (вода, расфасованная в емкости);
- г. отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудованы стационарные питьевые фонтанчики; вода, расфасованная в емкости)

2.1.5 Оцените наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)

- а. чистота туалета, от 0 (очень грязно) до 10 (очень чисто) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- б. наличие мыла, от 0 (нет вообще) до 10 (есть мыло в мыльнице) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- в. наличие воды туалете, от 0 (нет вообще) до 10 (есть кран для рук и устройство для смыва) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- г. наличие туалетной бумаги, от 0 (нет вообще) до 10 (есть целый рулон т/бумаги) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

2.1.6 Оцените санитарное состояние помещений образовательной организации по 10-балльной шкале, от 0 (очень грязно) до 10 (очень чисто) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся

- а. включая их участие в конкурсах по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- б. включая их участие в олимпиадах (всероссийских) по 10 балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

- в. включая их участие в олимпиадах (международных) по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- г. включая их участие в выставках по 10-10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- д. включая их участие в смотрах по 10-10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- е. включая их участие в физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- ж. и других массовых мероприятиях по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

2.3 Удовлетворены ли вы в целом комфортностью условий предоставленных услуг образовательной организацией

- а. Да
- б. Нет

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- а. оцените оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- б. оцените наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- в. оцените наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- г. оцените наличие сменных кресел-колясок по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- д. оцените наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 .

3.2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

- а. оцените дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- б. оцените дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- в. оцените возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- г. оцените наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- д. оцените помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10;
- е. оцените наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому по 10-балльной шкале, от 0 (нет возможности) до 10 (все возможности) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

3.3 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Выберите один из вариантов ответа:

- а. неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- б. 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);
- в. удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
- г. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- д. отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

3.4 Удовлетворены ли вы в целом доступностью образовательных услуг для инвалидов

- а. Да
- б. Нет

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1 Оцените доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию по 10-балльной шкале, от 0 (не доброжелательно) до 10 (крайне доброжелательно) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

4.2 Оцените участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию по 10-балльной шкале, от 0 (не доброжелательно) до 10 (крайне доброжелательно) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

4.3 Оцените вежливость работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия по 10-балльной шкале, от 0 (не доброжелательно) до 10 (крайне доброжелательно) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1 ВЫ готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

- а. Категорически не рекомендую;
- б. Скорее не рекомендую;
- в. Скорее рекомендую;
- г. Очень рекомендую.

5.2 Вам удобен график работы образовательной организации

- а. Категорически нет;
- б. Скорее нет;
- в. Скорее да;
- г. Да.

5.3 Вы в целом удовлетворены условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации

- а. Категорически нет;
- б. Скорее нет;
- в. Скорее да;
- г. Да.

5.4 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- а. неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
- б. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
- в. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
- г. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
- д. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

5.5 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:*(один вариант ответа)*

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

5.6 Условия для индивидуальной работы с обучающимися. *(один вариант ответа)*

- а. неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- б. плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
- в. удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
- г. 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);
- д. отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

5.7 Наличие дополнительных образовательных программ. *(один вариант ответа)*

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

5.8 Оцените наличие возможности оказания психолого-педагогической помощи обучающимся по 10-балльной шкале, от 0 (Отсутствует условия для оказания помощи) до 10 (имеется возможность качественно оказывать) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

5.9 Оцените наличие возможности оказания медицинской помощи обучающимся по 10-балльной шкале, от 0 (Отсутствует условия для оказания помощи) до 10 (имеется возможность качественно оказывать) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

5.10 Оцените наличие возможности оказания социальной помощи обучающимся по 10-балльной шкале, от 0 (Отсутствует условия для оказания помощи) до 10 (имеется возможность качественно оказывать) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

5.11 Оцените компетентность, профессионализм педагогов по 10-балльной шкале, от 0 (неудовлетворительно, не устраивает) до 10 (полностью устраивает) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

5.12 Насколько вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг по 10-балльной шкале, от 0 (неудовлетворительно, не устраивает) до 10 (полностью устраивает) 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

5.13 Если вы школьник, то укажите, какие предметы выберете для ЕГЭ

5.14 Если вы школьник, то укажите, на какие баллы вы реально пишете выбранные предметы _____

5.15 Сколько учащихся в образовательной организации _____

5.16 Сколько педагогов в образовательной организации _____

Ваш пол: 1. Мужской; 2. Женский	Ваш возраст ____ (лет)	Ваша национальность _____
Район _____	Село _____	Образовательное учреждение _____

Анкертер _____	Кодировщик _____	Проверил _____	Дата _____
-----------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------