

**Автономная некоммерческая организация «Красноярский региональный
центр поддержки местных сообществ «Развитие»**

ОТЧЕТ

**по итогам сбора, обобщения и анализа информации, полученной в целях
независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной
деятельности школ города Боготол Красноярского края**

2019

Оглавление

1. Общая информация.....	5
2. Методика сбора и обобщения данных в целях НОК.....	7
2.1. Критерии и показатели, по которым осуществлялась НОК в общеобразовательных школах:	7
2.2 Применяемые методы сбора информации, расчет и максимальное значение баллов по показателям.	10
2.3. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК	14
2.3.1 ЧЛНСОШ	14
2.3.2. АРШ	18
2.3.3. АШСР.....	21
2.3.4. АШСТ.....	24
2.3.5. АРШИ	26
2.3.6. Матрица для фиксации информации по итогам телефонного дозвона.	28
2.3.7. Матрица для фиксации информации по итогам функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	29
3. Алгоритм организации анкетирования респондентов в интересах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.	29
3.1. Алгоритм школы.	29
3.1.1. Анкетирование родителей (законных представителей) школьников АРШ.....	29
3.1.2. Анкетирование родителей (законных представителей) школьников АРШИ с инвалидностью.	31
3.1.3. Анкетирование родителей (законных представителей) первоклассников.	31
3.1.4. Анкетирование школьников среднего звена 5-8 кл. (АШСР), старшего звена 9-11 кл.(АШСР)	32
4. Обобщение информации по итогам независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности учреждениями.	35
4.1. Численность респондентов.....	35

4.2. Характеристика респондентов - родителей школьников.	35
4.3. Результаты телефонного дозвона	36
4.5. Анализ официальных сайтов СОШ	37
4.6. Ответ на электронную почту. Наличие сервисов на официальных сайтах для обратной связи.	41
4.7. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность (без учета поправочных коэффициентов)	42
5. Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке.	46
5.1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	46
5.2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	46
5.3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	47
5.4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	47
5.5. Критерий "Удовлетворённость условиями оказания услуг"	47
6. Сравнение ОО на основании полученной информации.	48
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"	48
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	51
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"	54
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	57
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	60
7. Данные анкетирования (без учета поправочных коэффициентов)	63
7.1. МБОУ СОШ	63
7.1.1. АРШ	63
7.1.2. АШСР	87

7.1.3. АШСТ.....	111
7.1.4. АРШИ 136	136
8. Аналитический отчет. 142	142
8.1. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований. 142	142
8.2. Анализ оценочного уровня показателей. 145	145
8.3. Анализ оценочного уровня показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание образовательным организациям по результатам НОК. 147	147
8.4. Анализ оценочных уровней условий работы образовательных организаций по всем аналитическим позициям НОК. 148	148
9. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале bus.gov.ru..... 149	149

1. Общая информация.

Допускаемые сокращения:

НОК	- независимая оценка качества условий оказания образовательной деятельности
УО	- управление образования города Боготол Красноярского края
ОС	- общественный совет при администрации города Боготола по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
Организации (или ОО)	- муниципальные образовательные учреждения, средние общеобразовательные школы города Боготол Красноярского края, в отношении которых осуществляется независимая оценка качества образовательной деятельности
МБОУ СОШ	- муниципальное бюджетное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа
АРШ	- анкета родителей (законных представителей) учащихся СОШ
АРШИ	- анкета родителей школьников с инвалидностью
АШСР	- анкета школьника среднего звена 5-8 кл.
АШСТ	- анкета школьника старшего звена 9-11 кл.
ЧЛН	- чек лист «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»
ЧЛС	- чек лист анализа официальных сайтов ОО
ТД	- телефонный звонок
ЭП	- информация, полученная через обращение в образовательную организацию по электронной почте
ЭС	- сервис на официальном сайте для обратной связи

Заказчик сбора информации в целях НОК	Управление образования города Боготол Красноярского края
---------------------------------------	--

(независимая оценка качества условий оказания услуг образовательной деятельности)	
Организация оператор	Автономная некоммерческая организации «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие»
Сроки проведения НОК	Октябрь-декабрь 2019 года
Контракт	Контракт №24 от 21.10.2019 г

НОК осуществлялась в отношении:

№	Полное наименование
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 6

В рамках выполнения технического задания Оператором проделана следующая работа:

1. Разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОК организаций;
2. Подготовлены рекомендации в адрес представителей ОС для организации анкетирования, наблюдения за условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Проведен анализ информации, размещенной на сайтах ОО;
4. Проведен телефонный дозвон до ОО;
5. Проведен свод информации, полученный на этапе сбора: обработано 1860 анкет, из них АШСР-923, АШСТ-407, АРШ-488, АРШИ-42, 5 чек листов.
6. Подготовлен сводный отчет в форме аналитических материалов.

2. Методика сбора и обобщения данных в целях НОК.

2.1. Критерии и показатели, по которым осуществлялась НОК в общеобразовательных школах:

1. Критерий открытость и доступность информации об организации.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона,
- электронной почты,
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;

- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

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

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.2 Применяемые методы сбора информации, расчет и максимальное значение баллов по показателям.

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"	Значение параметров в баллах
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")	30
ЧЛНШ 1.1.1.	
ЧЛС	
ЧЛНШ 1.1.2.	
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
ЭП	
ЭС	
ТД	
1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
АШСТ1-2	
АШСр 1-2	
АРШ 1-2	
Итого по критерию 1	100

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации	30
ЧЛНШ 2.1	
АШСТ 3-9	
АШСр 3-10	
АРШ 3-8	
2.2. 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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях	40
ЧЛНШ 2.2	
АШСТ 10-11	
АШСр 11-13	
АРШ 9-12	
2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
АШСТ 12-18	
АШСр 14-16	
АРШ 13	
Итого по критерию 2	100
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"	

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30
ЧЛНШ 3.1	
АРШИ 1-3	
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	40
ЧЛНШ 3.2	
АРШИ 4, 5	
3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30
АРШИ 6	
Итого по критерию 3	100
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
АШСТ 19	
АШСр 17	
АРШ 14	

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
АШСТ 20	
АШСр 18	
АРШ 15,16	
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
АРШ 17	
Итого по критерию 4	100
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	
5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
АРШ 18	
5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
АРШ 19, 20	
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50
АШСТ 21-25	
АШСр 19-24	
АРШ 21-24	
Итого по критерию 5	100
Итого:	500

Расчет суммы баллов по результатам анкетирования осуществлялся следующим образом:

1. Сумма баллов по данному вопросу анкеты = (((численность респондентов, выбравших ответы «Да» и «Скорее «да», чем «нет» в положительных утверждениях*) + (численность респондентов, выбравших ответы «Нет» и «Скорее «нет», чем «да» в отрицательных утверждениях*)) / общую численность респондентов, участвующих в анкетировании) · 10
-каждая анкета содержит как положительные, так и отрицательные вопросы – утверждения, например примером положительного вопроса-утверждения является вопрос №7 в АРШ «Помещения школы всегда чистые, не требуют косметического ремонта», отрицательного – вопрос № 5 в АРШ «Учащиеся НЕ обеспечены бесплатным доступом к качественной питьевой воде».
2. После подсчета общего количества баллов по каждому показателю, значения приводятся в соответствие с десятибалльной системой.

2.3. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК

2.3.1 ЧЛНСОШ

Экспертный чек-лист «Наблюдение за качеством условий осуществления образовательной деятельности»

А. Фамилия Имя Отчество экспертов (представители родительской общественности)	1.
	2.
	3.
Б. Наименование образовательной организации	
В. Сроки сбора информации	

№	Показатель	Оценка
1.	Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"	
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")	
1.1.1.	Имеется информация в печатном виде на информационных стендах образовательной организации (поставить знак «+» при наличии)	

	<i>информации):</i>	
А	о дате создания организации	
Б	об учредителе, учредителях образовательной организации,	
В	о режиме, графике работы	
Г	о контактных телефонах, и об адресах электронной почты и официального сайта организации	
Д	о структуре и об органах управления образовательной организацией	
Е	о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	
Ж	о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам	
З	о федеральных государственных образовательных стандартах	
И	о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)	
К	о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы	
Л	о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся)	
М	о количестве вакантных мест для приема (перевода)	
Н	о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	
О	об объеме образовательной деятельности	
П	о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	
1.1.2.	<i>Наличие на информационных стендах копий (поставить знак «+» при наличии информации):</i>	
А	устава образовательной организации	
Б	лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	
В	свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	
Г	плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации	
Д	отчета о результатах самообследования	

Е	документа о порядке оказания платных образовательных услуг	
Ж	предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний	
З	правил внутреннего распорядка обучающихся	
И	правил внутреннего трудового распорядка	
К	коллективного договора	
<i>локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», определяющих:</i>		
М	правила приема обучающихся	
Н	режим занятий обучающихся	
О	формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	
П	порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся	
Р	порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся	
2.	Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:	
2.1.1.	<i>В школе имеется зона отдыха для учащихся начальной школы (не учебные кабинеты), с необходимой мебелью (диванчики, кресла, скамейки и т.д.)</i>	
2.1.2.	<i>В школе имеется зона отдыха для учащихся среднего и старшего звена школы (не учебные кабинеты), с необходимой мебелью (диванчики, кресла, скамейки и т.д.)</i>	
2.1.3.	<i>В школе имеется комфортная зона ожидания, оснащенная необходимой мебелью</i>	
2.1.4.	<i>В школе имеется понятная навигация, указывающая на расположение кабинета директора, лестниц, столовой, спортзала и др.</i>	
2.1.5.	<i>В школе имеется бесплатный доступ к качественной питьевой воде для каждого школьника в любое время нахождения в здании школы</i>	
2.1.6.	<i>Во всех туалетных комнатах:</i>	
А	имеется мыло	
Б	имеется туалетная бумага	

В	имеется сушилка для рук или полотенце	
Г	чисто	
Д	исправны краны, имеется вода	
2.1.7.	<i>Во всех помещениях школы (кабинеты, коридоры, столовая, спортзал, рекреации и др.):</i>	
А	комфортный температурный режим	
Б	чисто	
В	комфортная освещенность	
2.2.	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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях.	
2.2.1.	<i>На информационных стендах в школе имеется информация:</i>	
А	о предметных олимпиадах различного уровня (школьный, муниципальный, региональный, федеральный)	
Б	о результатах участия школьников в предметных олимпиадах, о результатах наиболее успешных учащихся	
В	о расписании кружков, клубов, секций и т.д. на базе школы	
Г	о достижениях школьных команд, школьников в спортивных мероприятиях различного уровня	
3.	Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
А	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	
Б	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
В	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
Г	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	
Д	наличие сменных кресел-колясок	
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:	
А	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
Б	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	

2.3.2. АРШ

Анкета родителей (законных представителей) учащихся Уважаемые родители!

Поделитесь, пожалуйста, Вашим мнением об образовательном учреждении, которое посещает Ваш ребенок. **Внимательно ознакомьтесь с вопросами.** Выберите вариант ответа, лучше других отражающий Ваше мнение. **Анкета анонимная**, и мы надеемся на Вашу искренность.

Анкета заполняется в отношении старшего ребенка в Вашей семье, посещающего школу.

Ваши ответы помогут сделать школу уютнее, комфортнее, лучше.

А	Какую школу посещает Ваш ребенок?	
Б	В каком классе учится Ваш ребенок?	
В	Сколько детей в Вашей семье?	
Г	Какое Вы имеете образование? (поставьте знаком «+» соответствующие позиции).	1. Высшее
		2. Неоконченное высшее
		3. Среднее специальное
		4. Среднее

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями (необходимо отметить один вариант ответа в каждой строке):

№	Утверждения	Полностью согласен	Скорее согласен	Скорее НЕ согласен	Полностью НЕ согласен	Затрудняюсь с ответом
1	На информационных стендах в помещениях школы всегда представлена актуальная и полезная для родителей (законных представителей школьников) информация	А	Б	В	Г	Д
2	Необходимая для родителей (законных представителей школьников) информация о деятельности школы представлена на её официальном сайте	А	Б	В	Г	Д
3	В школе НЕ достаточно комфортных зон отдыха, ожидания	А	Б	В	Г	Д

	для школьников и их родителей (законных представителей), обеспеченных необходимой мебелью					
4	В школе имеется абсолютно понятная навигация (таблички, указывающие месторасположение кабинета директора, лестниц, библиотеки, актового и спортивного залов, столовой и т.д.)	А	Б	В	Г	Д
5	Учащиеся НЕ обеспечены свободным и бесплатным доступом к качественной питьевой воде в любое время пребывания в школе.	А	Б	В	Г	Д
6	В школе имеются всегда доступные и чистые санитарно-гигиенические помещения со всем необходимым (наличие мыла, воды, туалетной бумаги, полотенца (электросушилки))	А	Б	В	Г	Д
7	Помещения школы всегда чистые, не требуют косметического ремонта	А	Б	В	Г	Д
8	Я НЕ доволен уровнем материально-технической обеспеченности (состояние здания в целом, наличие современного оборудования и т.д.) школы	А	Б	В	Г	Д
9	В школе есть необходимые условия для дополнительного образования детей с учетом их интересов	А	Б	В	Г	Д
10	Мой ребенок с удовольствием участвует в предметных олимпиадах	А	Б	В	Г	Д
11	Моему ребенку нравится участвовать в творческих школьных событиях (конкурсы, фестивали, выставки и т.д.)	А	Б	В	Г	Д
12	В школе спортивная жизнь обучающихся организована на должном уровне	А	Б	В	Г	Д
13	Я НЕ удовлетворен в целом комфортностью школьных условий	А	Б	В	Г	Д
14	Технический персонал, работники, встречающие при ходе в	А	Б	В	Г	Д

	здание, всегда доброжелательны и вежливы					
15	Педагогические работники НЕ всегда доброжелательны и вежливы	А	Б	В	Г	Д
16	Представители администрации организации (директор, заместители, бухгалтер) всегда доброжелательны и вежливы	А	Б	В	Г	Д
17	При телефонном обращении (либо через электронную почту, электронные сервисы на сайте школы) работники организации всегда доброжелательны и вежливы	А	Б	В	Г	Д
18	Я готов рекомендовать школу своим близким родственникам, друзьям	А	Б	В	Г	Д
19	График обучения меня полностью удовлетворяет	А	Б	В	Г	Д
20	Меня полностью устраивает график проведения общешкольных, классных мероприятий, собраний с участием родителей (законных представителей)	А	Б	В	Г	Д
21	В школе созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья школьников	А	Б	В	Г	Д
22	В школе организовано качественное питание школьников	А	Б	В	Г	Д
23	В школе отсутствуют необходимые условия для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи школьникам	А	Б	В	Г	Д
24	Психологическое состояние моего ребенка после пребывания в школе вызывает тревогу	А	Б	В	Г	Д

2.3.3. АШСР

Анкета учащегося 5-8 класс

Поделитесь, пожалуйста, Вашим мнением об образовательном учреждении, которое Вы посещаете. Внимательно прочитайте вопросы. Выберите вариант ответа, лучше других отражающий Ваше мнение. Анкета анонимная, и мы надеемся на Вашу искренность.

А: В каком классе Вы учитесь?	
-------------------------------	--

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями (необходимо отметить один вариант ответа в каждой строке):

№	Утверждения	Полностью согласен	Скорее согласен	Скорее НЕ согласен	Полностью НЕ согласен	Затрудняюсь с ответом
1	Я посещаю сайт нашей школы	А	Б	В	Г	Д
2	На информационных стендах в школе всегда размещается полезная для меня информация	А	Б	В	Г	Д
3	В школе НЕ созданы условия для комфортного отдыха на переменах, нет нужной для этого мебели (диваны, кресла, скамейки и т.д.) в коридорах, рекреациях	А	Б	В	Г	Д
4	На стенах в школе НЕТ указателей расположения кабинета директора, лестниц, спортзала, столовой и т.д.	А	Б	В	Г	Д
5	В любое время нахождения в школе у меня всегда есть возможность попить воды	А	Б	В	Г	Д
6	В школьных туалетах НЕ всегда есть	А	Б	В	Г	Д

	мыло, туалетная бумага					
7	Школьные туалеты оснащены работающими сушилками для рук (или есть всегда полотенца)	А	Б	В	Г	Д
8	В туалетных комнатах всегда исправны краны. Есть всегда вода, чтобы помыть руки, умыться	А	Б	В	Г	Д
9	В школьных туалетах НЕ всегда чисто	А	Б	В	Г	Д
10	В коридорах, залах, столовой и кабинетах всегда тепло, светло и чисто	А	Б	В	Г	Д
11	Я НЕ люблю заниматься спортом	А	Б	В	Г	Д
12	Я с удовольствием участвую в общешкольных или классных мероприятиях	А	Б	В	Г	Д
13	Я НЕ посещаю в школе кружки (секции, творческие объединения, клубы и т.д.)	А	Б	В	Г	Д
14	Мне нравится, как готовят в школьной столовой	А	Б	В	Г	Д
15	После школьного дня я чувствую себя уставшим	А	Б	В	Г	Д
16	Мне НЕ нравится, как выглядит наша школа	А	Б	В	Г	Д
17	Уборщицы, вахтеры, работники гардероба, столовой всегда доброжелательны и вежливы	А	Б	В	Г	Д
18	В школе учителя всегда дружелюбные и вежливые	А	Б	В	Г	Д
19	Мне нравится учиться в школе	А	Б	В	Г	Д
20	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с одноклассниками	А	Б	В	Г	Д
21	Я удовлетворен своими	А	Б	В	Г	Д

	взаимоотношениями с классным руководителем					
22	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с учителями школы	А	Б	В	Г	Д
23	Я самостоятельно справляюсь с домашним заданием	А	Б	В	Г	Д
24	Я НЕ пользуюсь услугами репетиторов	А	Б	В	Г	Д

Спасибо за ответы, Ваше мнение важно для нас!

2.3.4. АШСТ

Анкета учащегося 9-11 класс

Школа _____

Поделитесь, пожалуйста, Вашим мнением об образовательном учреждении, которое Вы посещаете. Внимательно прочитайте вопросы. Выберите вариант ответа, лучше других отражающий Ваше мнение. Анкета анонимная, и мы надеемся на Вашу искренность.

А: В каком классе Вы учитесь?	
--------------------------------------	--

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями (необходимо отметить один вариант ответа в каждой строке):

1	Я НЕ пользуюсь информацией, размещенной на сайте нашей школы	А	Б	В	Г	Д
2	На информационных стендах в школе НЕ всегда размещается актуальная и полезная для меня информация	А	Б	В	Г	Д
3	В школе созданы условия для комфортного отдыха на переменах, есть нужная для этого мебель (диваны, кресла, скамейки и т.д.) в коридорах, рекреациях.	А	Б	В	Г	Д
4	В школе имеются указатели, таблички для понятной навигации (кабинет директора, лестницы, спортзал, столовая и т.д.)	А	Б	В	Г	Д
5	В любое время нахождения в школе у меня всегда есть бесплатный доступ к качественной питьевой воде	А	Б	В	Г	Д
6	В школьных туалетах НЕ всегда есть мыло, туалетная бумага	А	Б	В	Г	Д
7	Школьные туалеты оснащены работающими сушилками для рук (или есть всегда полотенца)	А	Б	В	Г	Д

8	В туалетных комнатах всегда исправны краны. Есть всегда вода, чтобы помыть руки, умыться.	А	Б	В	Г	Д
9	Во всех помещениях школы всегда тепло, светло и чисто	А	Б	В	Г	Д
10	В школе есть условия для проявления моих творческих способностей	А	Б	В	Г	Д
11	В школе есть дополнительное образование (кружки, секции, творческие объединения, клубы и т.д.), которое удовлетворяет моим личным потребностям	А	Б	В	Г	Д
12	В школе я чувствую себя в безопасности	А	Б	В	Г	Д
13	В школе НЕ организованы необходимые условия для качественного питания	А	Б	В	Г	Д
14	В школе моему психическому и физическому здоровью ничего не угрожает	А	Б	В	Г	Д
15	В школе НЕ всегда есть возможность получить медицинскую помощь	А	Б	В	Г	Д
16	В школе существует возможность получить помощь и поддержку школьного психолога	А	Б	В	Г	Д
17	Мне нравится, как выглядит наша школа	А	Б	В	Г	Д
18	Я НЕ считаю свою школу современной с точки зрения материально-технического оснащения	А	Б	В	Г	Д
19	Уборщицы, вахтеры, работники гардероба, столовой всегда доброжелательны и вежливы	А	Б	В	Г	Д
20	В школе НЕ всегда учителя относятся ко мне вежливо и доброжелательно	А	Б	В	Г	Д
21	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с одноклассниками	А	Б	В	Г	Д
22	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с классным руководителем	А	Б	В	Г	Д
23	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с учителями	А	Б	В	Г	Д
24	Я удовлетворен своими взаимоотношениями с директором школы и его заместителями	А	Б	В	Г	Д
25	Я НЕ пользуюсь услугами репетиторов	А	Б	В	Г	Д

2.3.5. АРШИ

Анкета родителей школьников с инвалидностью

Уважаемые родители (законные представители)!

Поделитесь, пожалуйста, своим мнением об образовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок. Полученная информация позволит сделать работу данной организации лучше.

Заранее благодарны за Ваши искренние ответы.

Если в семье не один «особенный» ребенок, то анкета заполняется в отношении старшего по возрасту.

А	В каком классе обучается Ваш ребенок?			
Б	Какое образование Вы имеете?	Высшее		
		Неполное высшее		
		Среднее специальное		
		Среднее		

При ответах выбирайте варианты, наиболее близко отражающие вашу позицию.

№	Вопросы	Выберите один из вариантов ответа			
		Да	Скорее «да», чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
1	Обеспечена ли возможности для маломобильных групп населения посадка в транспортное средство и высадки из него перед входом в школу, в том числе с использованием кресла-коляски?	А	Б	В	Г
2	Организация оснащена специальными устройствами для доступа маломобильных групп населения (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п)?	А	Б	В	Г

3	Организация оснащена санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для маломобильных групп населения (пристенные опорные поручни, тактильные обозначения санузла пиктограмма или табличка по Брайлю)?	А	Б	В	Г
4	Есть ли в наличии сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по учреждению для маломобильных групп населения?	А	Б	В	Г
5	Имеется ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуг звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?	А	Б	В	Г
6	В целом Вы удовлетворены доступностью образовательных услуг для вашего ребенка в данной образовательной организации?	А	Б	В	Г

Спасибо за ответы, Ваше мнение

2.3.6. Матрица для фиксации информации по итогам телефонного дозвона.

	№ п/п	№1
Содержание вопроса*	1	
С какого раза дозвонились (1,2,3)	2	
Даты дозвона (все попытки, через запятую)	3	
Номер телефона	4	
Дозвонились сразу-1. Если не дозвонились, в чем причина? 2 - занята линия; 3- не берут трубку	5	
Сразу ли попали на специалиста, готового ответить на вопрос: 1 - сразу; 2-нет, пригласили (перевели) на другого работника; 3 - нужного специалиста не оказалось	6	
Стиль общения: 1 - вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе); 2 - сдержанный тон общения (без эмоций); 3 - невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	7	
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде - есть; 2 - попытки помочь нет	8	
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Предоставлена информация об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента; 2 - информация об альтернативных вариантах решения вопроса не предоставлена	9	
Итого:		

2.3.7. Матрица для фиксации информации по итогам функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Аналитический фактор	№пп	Баллы
Ответ на электронное письмо	1	
Наличие электронных сервисов, формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	2	
Наличие анкеты для опроса, раздел «Часто задаваемые вопросы»;	3	
Получение консультации по оказываемым услугам;	4	
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	5	
Итого:		

3. Алгоритм организации анкетирования респондентов в интересах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

3.1. Алгоритм школы.

3.1.1. Анкетирование родителей (законных представителей) школьников АРШ

ШАГ 1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждой школы.

Определяем ориентировочно общую численность родителей в школе. Для этого численность обучающихся в 1-11 классах умножаем на коэффициент 0,33.

Определяем целое значение от полученного числа.

Например, в школе обучается 487 детей в 1-11 классах. Значит, ориентировочное число родителей, которым необходимо предложить пройти анкетирование будет $487 \cdot 0,33 = 160,71$. Целое значение 160 человек. Необходимо для анкетирования родителей (законных представителей) в данной школе изготовить 160 анкет.

ШАГ 2. Определяем списочный состав респондентов.

За основу берется общешкольный список всех обучающихся с 1 по 11 класс в алфавитном порядке.

Затем в списке оставляем только по одному представителю обучающихся от одной семьи. *Например, получен такой фрагмент списка:*

...

23.	Иванова Алена	1а
24.	Иванова Ольга	9б
25.	Иванов Сергей	9а
26.	Иванов Павел	11

И допустим в данном случае что у Ольги и Павла одни законные представители, а у Алены и Сергея другие законные представители. Значит в списке остается Алена и Ольга, а Сергея и Павла из списка убираем.

Далее в сокращенном списке определяем каждого третьего обучающегося, и именно его законным представителям предлагаете пройти анкетирование. На семью одна анкета.

ШАГ 3. Организация анкетирования.

Возможна организация двумя вариантами.

А: Бланки анкет передаются законным представителям через детей для заполнения.

Б: Анкетирование родителей осуществляется на классных и общешкольных родительских собраниях.

Если используется два варианта одновременно, важно не допустить повторное анкетирование законных представителей. При этом требование к четкой выборке законных представителей для анкетирования согласно инструкции (шаг 2) необходимо неукоснительно соблюдать.

Все бланки заполненных анкет передаются через Управление образования оператору.

3.1.2. Анкетирование родителей (законных представителей) школьников АРШИ с инвалидностью.

ШАГ 1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждой школы.

Для анкетирования приглашаются все родители (законные представители), дети с инвалидностью которых обучаются в школе (включая дистанционные формы обучения, обучение на дому и т.д.).

ШАГ 2. Организация анкетирования.

Возможна организация двумя вариантами.

А: Бланки анкет передаются законным представителям для заполнения.

Б: Анкетирование родителей осуществляется на классных и общешкольных родительских собраниях.

Если используется два варианта одновременно, важно не допустить повторное анкетирование законных представителей. Все бланки заполненных анкет передаются через Управление образования Оператору.

3.1.3. Анкетирование родителей (законных представителей) первоклассников.

ШАГ 1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждой школы.

Для анкетирования приглашаются все родители (законные представители) первоклассников, при условии, что их дети посещали муниципальные дошкольные образовательные учреждения, в отношении которых проводится процедура независимой оценки.

ШАГ 2. Организация анкетирования.

Возможна организация двумя вариантами.

А: Бланки анкет передаются законным представителям для заполнения.

Б: Анкетирование родителей осуществляется на классных родительских собраниях.

Если используется два варианта одновременно, важно не допустить повторное анкетирование законных представителей. Все бланки заполненных анкет передаются через Управление образования Оператору.

3.1.4. Анкетирование школьников среднего звена 5-8 кл. (АШСР), старшего звена 9-11 кл.(АШСР)

ШАГ 1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. При необходимости изготовление необходимого количества анкет для каждой школы.

Определяем целое значение 80% от общей численности школьников в 5-8 классах и целое значение 80% от общей численности школьников в 9-11 классах. Мы получаем численность респондентов, которых необходимо пригласить к анкетированию.

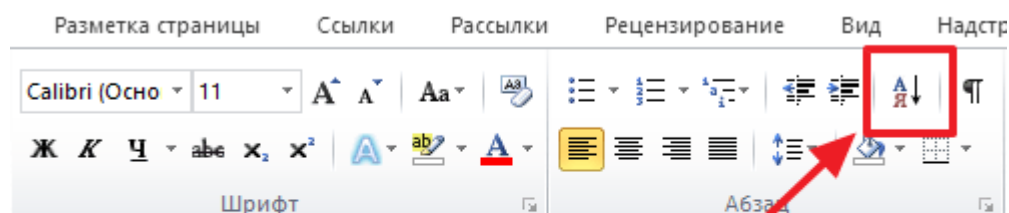
*Например, в школе обучается в 5-8 классах 123 человек, в 9-11 – 61 человек. Значит численность 1 группы для анкетирования (5-8кл) $123 * 0,8 = 98,4$ целое значение – 98 человек, 2 группы (9-11кл) $61 * 0,8 = 48,8$ целое значение – 48.*

При численности обучающихся в среднем или старшем звене 30 и менее человек, к анкетированию приглашаются все ребята.

ШАГ 2. Определяем списочный состав респондентов.

В школе составляется список всех обучающихся в 5-8 классах и в 9-11 кл в алфавитном порядке. Получаем два списка.

Для оперативности составления данных списков рекомендуем пользоваться функцией «сортировка» в документах Word.



Для анкетирования приглашается из данного списка школьники под номерами 1-8, 11-18, 21-28 и т.д..

В итоге должны сформироваться две группы респондентов для анкетирования – представители среднего и старшего звена.

ШАГ 3. Организация анкетирования.

Определяются представители Общественного совета, представители родительской общественности, которые будут проводить анкетирование обучающихся в каждой школе. Согласовать сроки анкетирования с каждой школой. Протоколом Общественного совета по образованию утвердите данную информацию (распределение ответственности между членами совета за организацию сбора информации по школам).

Объяснение представителям Общественного совета, представителям родительской общественности для чего проводится независимая оценка.

ЭТО НЕ ЕЩЕ ОДИН НАДЗОРНЫЙ ИНСТРУМЕНТ. ЭТО ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, МУНИЦИПАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА – ТРЕБОВАНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА.

Анкетирование в школе проходит обязательно в присутствии представителей Общественного совета, представителей родительской общественности.

Обучающиеся проходят анкетирование в онлайн режиме, для этого образовательной организацией создаются необходимые условия (выделяется компьютерный класс, составляется график анкетирования обучающихся при необходимости).

Для получения доступа к онлайн анкете ребятам представители родительской общественности либо Общественного совета, ответственные за сбор информации в данной школе, передают индивидуально каждому ссылку и код доступа к онлайн анкете. После этого обучающиеся проходят анкетирование индивидуально. Ссылку на анкету и коды передаются Оператором по электронной почте председателю Общественного совета.

Контакты Оператора: 8(391) 292-96-22, e-mail: krasreg.razvitie@yandex.ru

Если в школе нет возможности организовать анкетирование в онлайн режиме, то используются печатные анкеты. При этом не рекомендуется передавать бланки анкет учащимся для заполнения в домашних условиях, а предлагается заполнить в школе в присутствии представителей от родительской общественности. Пакет заполненных анкет затем передается Оператору через муниципальный орган управления образованием.

4. Обобщение информации по итогам независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности учреждениями.

4.1. Численность респондентов.

№	Наименование	АПСР	АПСТ	АРШ	АРШИ
1	МБОУ СОШ №2	127	42	62	11
2	МБОУ СОШ №3	333	117	177	9
3	МБОУ СОШ №4	233	141	118	10
4	МБОУ СОШ №5	113	54	64	10
5	МБОУ СОШ № 6	117	53	67	2

4.2. Характеристика респондентов - родителей школьников.

№	Наименование	Б. В каком классе учится ваш ребенок? ¹	В. Сколько детей в Вашей семье? ¹	Г. Какое образование имеете Вы? ²
1	МБОУ СОШ №2	8,4	2,4	1,9
2	МБОУ СОШ №3	7,4	1,8	2,9
3	МБОУ СОШ №4	7,1	2,0	2,9
4	МБОУ СОШ №5	4,8	2,1	2,1
5	МБОУ СОШ № 6	5,7	2,0	2,9

¹ – среднее значение;

² – среднее значение (1 – среднее, 2 – ср. специальное, 3 – неполное высшее, 4 – высшее)

4.3. Результаты телефонного дозвона

Наименование ОО	№пп	МБОУ СОШ №2	МБОУ СОШ №3	МБОУ СОШ №4	МБОУ СОШ №5	МБОУ СОШ № 6
Содержание вопроса*	1	Перевод ребенка в школу				
С какого раза дозвонились (1,2,3)	2	1	1	1	1	1
Даты дозвона (все попытки, через запятую)	3	02.12.2019	02.12.2019	02.12.2019	02.12.2019	02.12.2019
Номер телефона	4	39157-2-62-78	8 (39157) 2-62-58	(39157) 2-62-88	+7 39157 2 62 53	8(39157) 2-61-10
Дозвонились сразу-1. Если не дозвонились, в чем причина? 2 - занята линия; 3- не берут трубку	5	1	1	1	1	1
Сразу ли попали на специалиста, готового ответить на вопрос: 1 - сразу; 2-нет, пригласили (перевели) на другого работника; 3 - нужного специалиста не оказалось	6	2	1	1	1	2
Стиль общения: 1 - вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе); 2 - сдержанный тон общения (без эмоций); 3 - невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	7	1	1	1	1	1
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде - есть; 2 - попытки помочь нет	8	1	1	1	1	1
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Предоставлена информация об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента; 2 - информация об альтернативных вариантах решения вопроса не предоставлена	9	1	1	1	1	1
Итог:	10	9	10	10	10	9

4.5. Анализ официальных сайтов СОШ

Наименование ОО/Сайт ОО		МБОУ СОШ №2	МБОУ СОШ №3	МБОУ СОШ №4	МБОУ СОШ №5	МБОУ СОШ № 6
		http://school2.mmc24414.cross-edu.ru	http://school3.mmc24414.cross-edu.ru	http://school4.mmc24414.cross-edu.ru	http://school5.mmc24414.cross-edu.ru	http://school6.mmc24414.cross-edu.ru
Наименование проверяемого раздела						
Общая информация об ОУ						
1	О дате создания образовательной организации	1	1	1	1	1
2	Об учредителе, учредителях образовательной организации	1	1	1	1	1
3	О месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1
4	О режиме, графике работы	1	1	1	1	1
5	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1
О структуре и органах управления образовательной организации						
6	О структуре и органах управления образовательной организации	0,5	1	1	1	1
Формы и сроки обучения в ОО, аккредитация						
7	Об уровне образования	1	1	1	1	1
8	О формах обучения	1	1	1	1	1
9	О нормативном сроке обучения	1	1	1	1	1
10	О сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации)	1	1	1	1	1

Учебные планы и программы, стандарты, информация об обучающихся						
11	Об описании образовательной программы (основной) с приложением ее копии	1	1	1	1	1
12	Об учебном плане с приложением его копии	1	1	1	1	1
13	О календарном учебном графике с приложением его копии	1	1	1	1	1
14	О методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	1	1	1	1	1
15	О реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	1	1	1	1	1
16	О численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1
17	О языках, на которых осуществляется образование (обучение)	1	1	1	1	1
18	О федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)	1	1	1	1	1
О руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)						
19	Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей	1	1	1	1	1
20	Должность руководителя, его заместителей	1	1	1	1	1
21	Контактные телефоны	1	1	1	0	1
22	Адрес электронной почты	1	1	1	0	1

О персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования						
23	Фамилия, имя, отчество	1	1	1	1	1
24	Должность	1	1	1	1	1
25	Преподаваемые дисциплины	1	1	1	0	1
26	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1	1	1	0	1
27	Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии)	1	1	1	0,5	1
28	Стаж работы по специальности	1	1	1	1	1
О материально-техническом обеспечении образовательной деятельности						
29	Информация о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий	0	1	1	1	1
30	Информация о наличии библиотек, объектов питания и охраны здоровья обучающихся	1	1	1	1	1
31	Информация о наличии объектов спорта	1	1	1	1	1
О порядке приема в ОУ						
32	Порядок приема (описание + документы)	1	1	1	1	1
33	Наличие вакантных мест в ОО	1	1	1	1	1
О финансовой деятельности						
34	Расходование по итогам финансового года. Поступление финансовых и материальных средств	0	0	0	0	0
Отчет о результатах самообследования						
35	Наличие отчета о самообследовании ОО	1	1	1	1	1
Порядок оказания платных образовательных услуг						
36	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг	1	1	1	1	1
Надзор и контроль						
37	Предписание органов, осуществляющих контроль в сфере образования	1	1	1	1	0

38	Отчеты об исполнении предписаний	1	1	0	1	0
Копии документов						
39	Устав	1	1	1	1	1
40	Лицензия. Приложения к лицензии	1	1	1	1	1
41	Свидетельство об аккредитации. Приложения к свидетельству об аккредитации	1	1	1	1	1
42	План финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы	1	1	1	1	1
Дополнительно. Копии документов						
43	Правила внутреннего распорядка обучающихся.	1	1	1	0	1
44	Правила трудового распорядка	1	1	1	0	1
45	Коллективный договор	1	1	1	1	1
Итого:		42,5	44	43	37,5	42

4.6. Ответ на электронную почту. Наличие сервисов на официальных сайтах для обратной связи.

№	Наименование	Официальный сайт образовательной организации	Информация, полученная через обращение в образовательную организацию по электронной почте*	Наличие электронных сервисов, формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения**	Наличие анкеты для опроса, раздел «Часто задаваемые вопросы»; **	Получение консультации по оказываемым услугам;**	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты)**
1	МБОУ СОШ №2	school2bogotol@mail.ru	0	0	0	0	0
2	МБОУ СОШ №3	school3_bogotol@mail.ru	0	0	0	0	0
3	МБОУ СОШ №4	school4_bogotol@mail.ru	0	0	0	0	0
4	МБОУ СОШ №5	bogotol@bk.ru	0	1	0	0	0
5	МБОУ СОШ № 6	school6Bogotol@mail.ru	0	1	0	0	0

*-ответ поступил – 1 балл, нет – 0 баллов

**-есть сервис – 1 балл, нет – 0 баллов

4.7. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность (без учета поправочных коэффициентов)

№	Показатель	МБОУ СОШ №2	МБОУ СОШ №3	МБОУ СОШ №4	МБОУ СОШ №5	МБОУ СОШ № 6
1.	Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"					
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")					
1.1.1.	<i>Имеется информация в печатном виде на информационных стендах образовательной организации (поставить знак «+» при наличии информации):</i>					
А	о дате создания организации	1	1	1	1	1
Б	об учредителе, учредителях образовательной организации,	1	1	1	1	1
В	о режиме, графике работы	1	1	1	1	1
Г	о контактных телефонах, и об адресах электронной почты и официального сайта организации	1	1	1	1	1
Д	о структуре и об органах управления образовательной организацией	1	1	1	1	1
Е	о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	1	1	1	1	1
Ж	о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам	1	1	1	1	1
З	о федеральных государственных образовательных стандартах	1	1	1	1	1
И	о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)	1	1	1	1	1
К	о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы	1	1	1	1	1

Л	о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся)	1	1	1	1	1
М	о количестве вакантных мест для приема (перевода)	1	1	0	1	1
Н	о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	1	1	0	1	1
О	об объеме образовательной деятельности	1	1	1	1	1
П	о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	1	1	1	1	1
1.1.2.	<i>Наличие на информационных стендах копий (поставить знак «+» при наличии информации):</i>					
А	устава образовательной организации	1	1	1	1	1
Б	лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1	1	1	1	1
В	свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1	1	1	1	1
Г	плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации	1	1	1	1	1
Д	отчета о результатах самообследования	1	1	1	1	1
Е	документа о порядке оказания платных образовательных услуг	0	1	1	1	1
Ж	предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний	1	1	1	1	1
З	правил внутреннего распорядка обучающихся	1	1	1	1	1
И	правил внутреннего трудового распорядка	1	1	1	1	1
К	коллективного договора	1	1	1	1	1
М	правила приема обучающихся	1	1	1	1	1
Н	режим занятий обучающихся	1	1	1	1	1
О	формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	1	1	1	1	1

П	порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся	1	1	1	1	1
Р	порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся	1	1	1	1	1
2.	Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:					
2.1.1.	<i>В школе имеется зона отдыха для учащихся начальной школы (не учебные кабинеты), с необходимой мебелью (диванчики, кресла, скамейки и т.д.)</i>	0	0	1	1	0
2.1.2.	<i>В школе имеется зона отдыха для учащихся среднего и старшего звена школы (не учебные кабинеты), с необходимой мебелью (диванчики, кресла, скамейки и т.д.)</i>	0	0	1	1	0
2.1.3.	<i>В школе имеется комфортная зона ожидания, оснащенная необходимой мебелью</i>	1	1	1	1	1
2.1.4.	<i>В школе имеется понятная навигация, указывающая на расположение кабинета директора, лестниц, столовой, спортзала и др.</i>	1	1	1	1	1
2.1.5.	<i>В школе имеется бесплатный доступ к качественной питьевой воде для каждого школьника в любое время нахождения в здании школы</i>	1	1	1	1	1
2.1.6.	<i>Во всех туалетных комнатах:</i>					
А	имеется мыло	1	1	1	1	1
Б	имеется туалетная бумага	1	1	1	1	1
В	имеется сушилка для рук или полотенце	1	1	1	1	1
Г	чисто	1	1	1	1	1
Д	исправны краны, имеется вода	1	1	1	1	1
2.1.7.	<i>Во всех помещениях школы (кабинеты, коридоры, столовая, спортзал, рекреации и др.):</i>					
А	комфортный температурный режим	1	1	1	1	1
Б	чисто	1	1	1	1	1
В	комфортная освещенность	1	1	1	1	1

2.2.	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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях				
2.2.1.	<i>На информационных стендах в школе имеется информация:</i>				
А	о предметных олимпиадах различного уровня (школьный, муниципальный, региональный, федеральный)	1	1	1	1
Б	о результатах участия школьников в предметных олимпиадах, о результатах наиболее успешных учащихся	1	1	1	1
В	о расписании кружков, клубов, секций и т.д. на базе школы	1	1	1	1
Г	о достижениях школьных команд, школьников в спортивных мероприятиях различного уровня	1	1	1	1
3.	Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:				
А	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	1	1	1	0
Б	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0	1	0	0
В	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0	0	1	0
Г	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	0	0	0
Д	наличие сменных кресел-колясок	0	0	0	0
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:				
А	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0	0	0	0
Б	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0	0	0	0

5. Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке.

5.1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Наименование ОО \ аналитический фактор		1.1.	1.2.	1.3.
Максимальное значение показателей		30	30	40
1	МБОУ СОШ №2	28,6	18	18,8
2	МБОУ СОШ №3	29,6	20	21,1
3	МБОУ СОШ №4	28,4	20	16,5
4	МБОУ СОШ №5	27	22	20,4
5	МБОУ СОШ № 6	28,8	20	24,8

5.2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Наименование ОО \ аналитический фактор		2.1.	2.2.	2.3.
Максимальное значение показателей		30	40	30
1	МБОУ СОШ №2	16,2	20,9	17,4
2	МБОУ СОШ №3	16,7	25,3	14,6
3	МБОУ СОШ №4	14,4	20,3	15,4
4	МБОУ СОШ №5	16,1	23,9	16,1
5	МБОУ СОШ № 6	17,7	22,6	16,4

5.3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Наименование ОО \ аналитический фактор		3.1.	3.2.	3.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		30	40	30
1	МБОУ СОШ №2	2,1	5,8	13,6
2	МБОУ СОШ №3	2,2	13,1	15
3	МБОУ СОШ №4	23,6	30	21
4	МБОУ СОШ №5	0,9	5,5	16,5
5	МБОУ СОШ № 6	0	0	15

5.4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

Наименование ОО \ аналитический фактор		4.1.	4.2.	4.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		40	40	20
1	МБОУ СОШ №2	20,1	25,4	12,9
2	МБОУ СОШ №3	25,6	25,3	14,2
3	МБОУ СОШ №4	25,0	23,6	14,2
4	МБОУ СОШ №5	23,6	24,9	15,6
5	МБОУ СОШ № 6	30,0	30,3	15,5

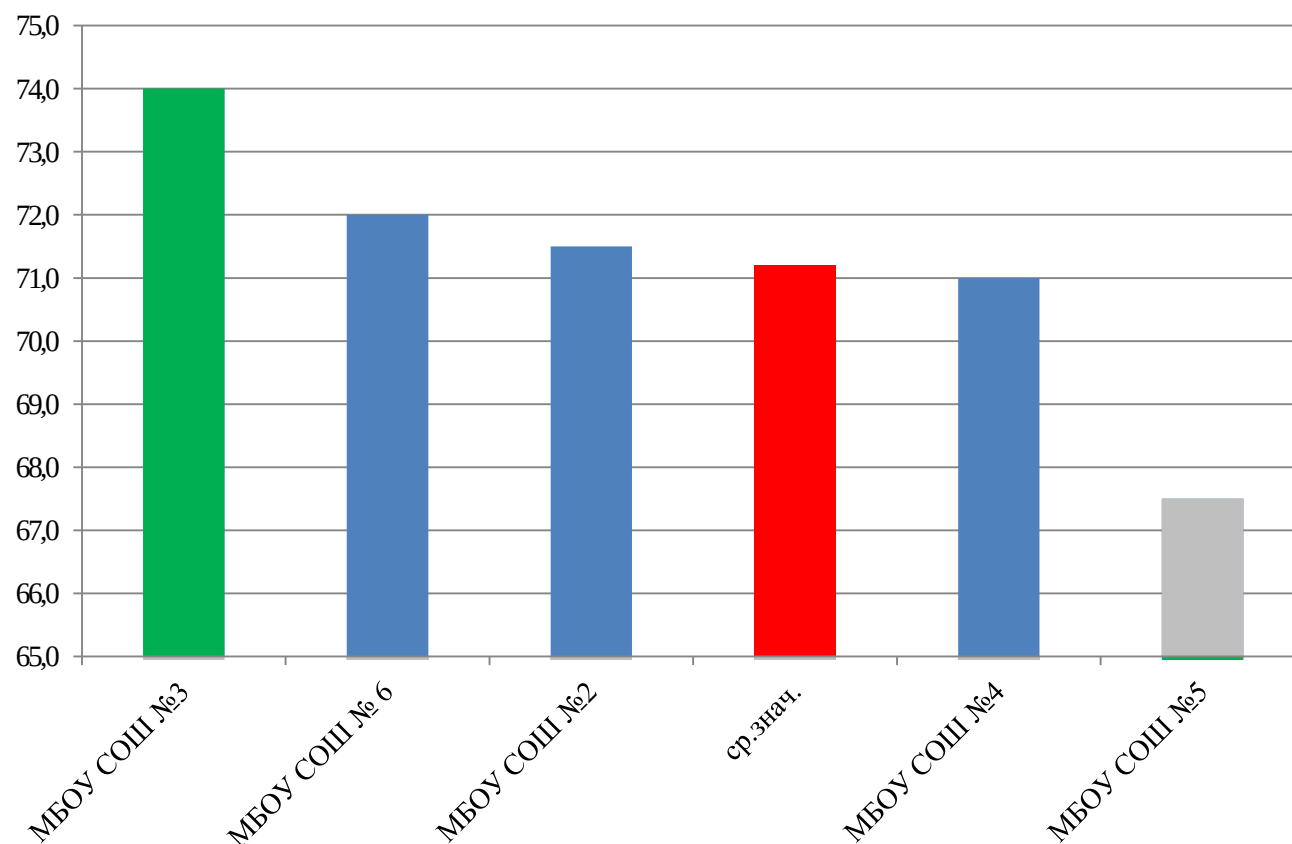
5.5. Критерий "Удовлетворённость условиями оказания услуг"

Наименование ОО \ аналитический фактор		5.1.	5.2.	5.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		20	30	50
1	МБОУ СОШ №2	10,5	18,9	34,5
2	МБОУ СОШ №3	15,9	17,5	32,2
3	МБОУ СОШ №4	15	16,4	30,9
4	МБОУ СОШ №5	15,2	17,5	31,9
5	МБОУ СОШ № 6	15,4	17,5	36,3

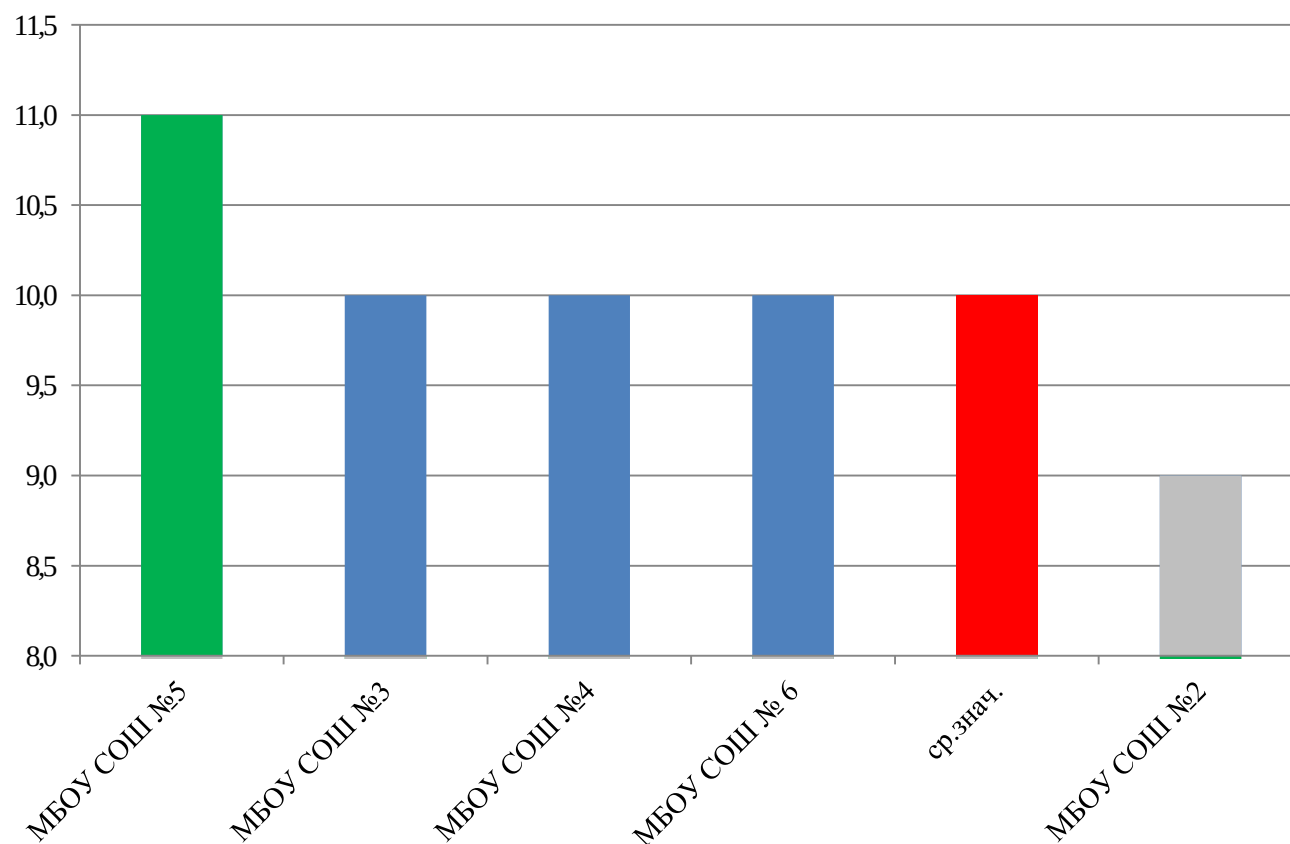
6. Сравнение ОО на основании полученной информации.

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"

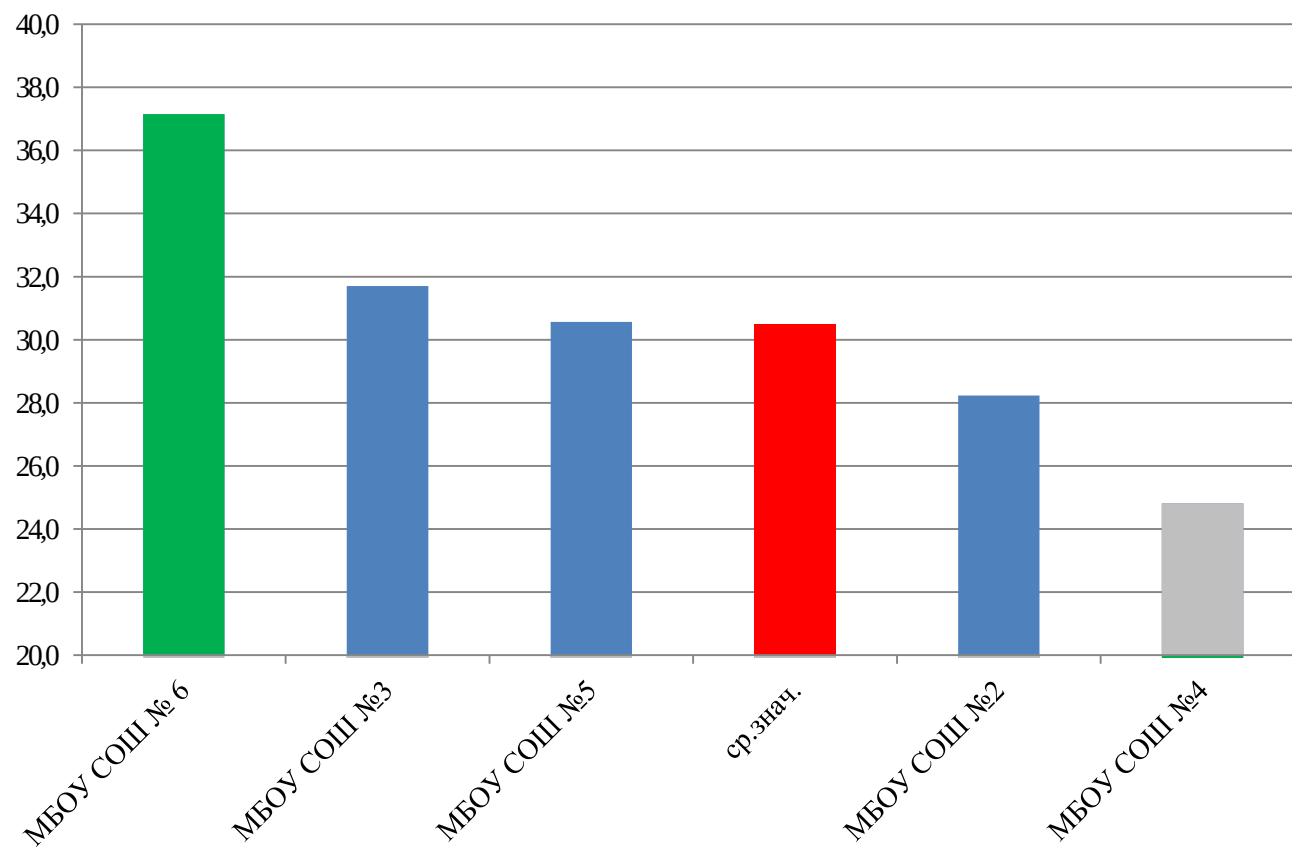
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")



1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

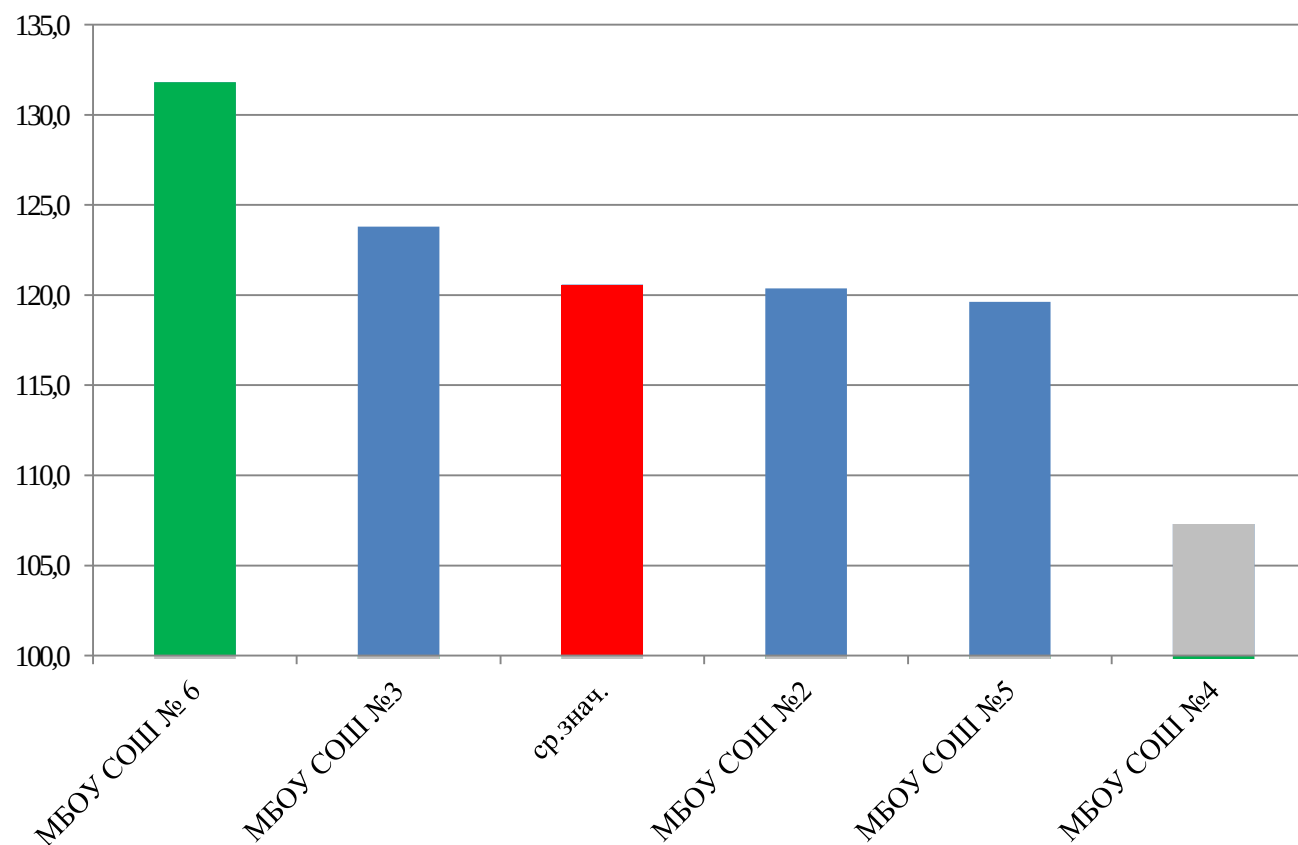


1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

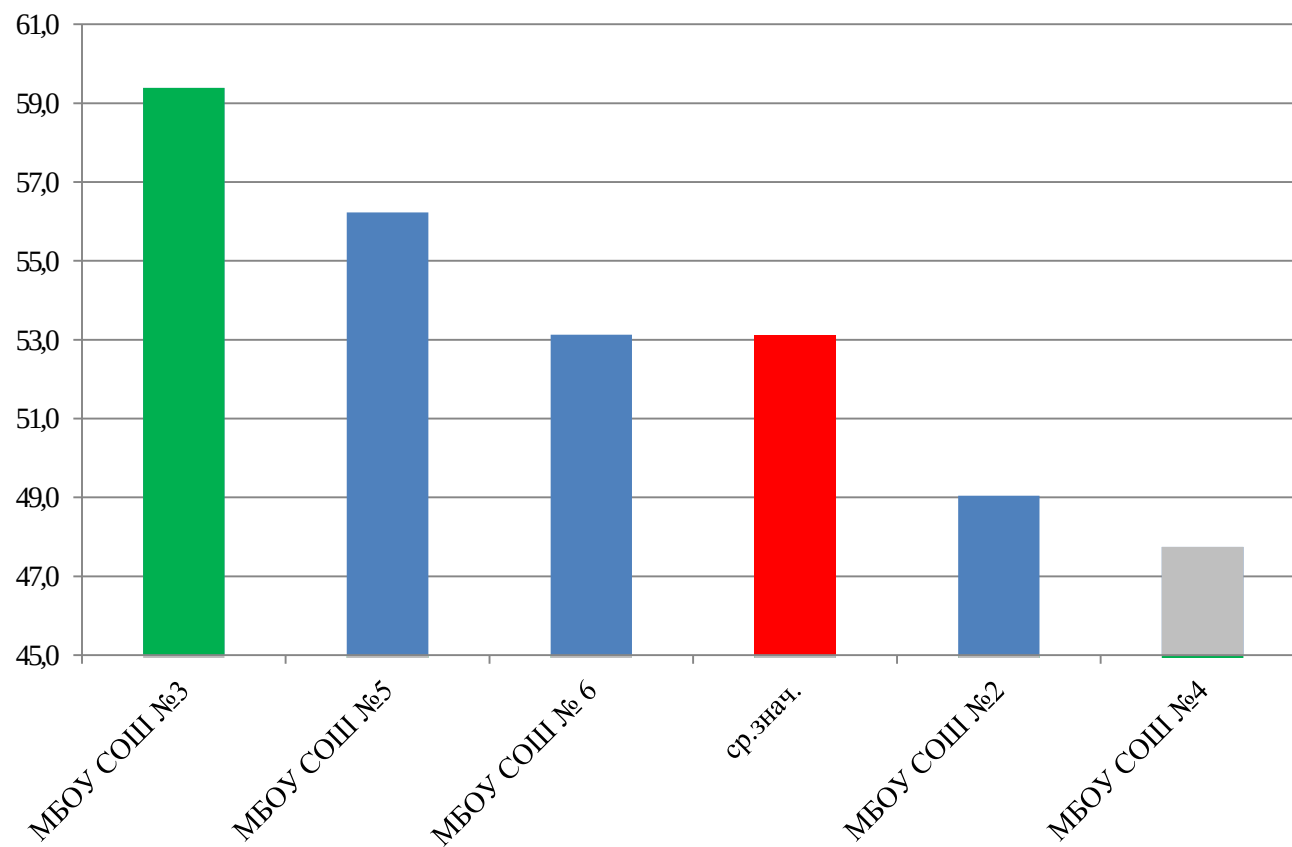


2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

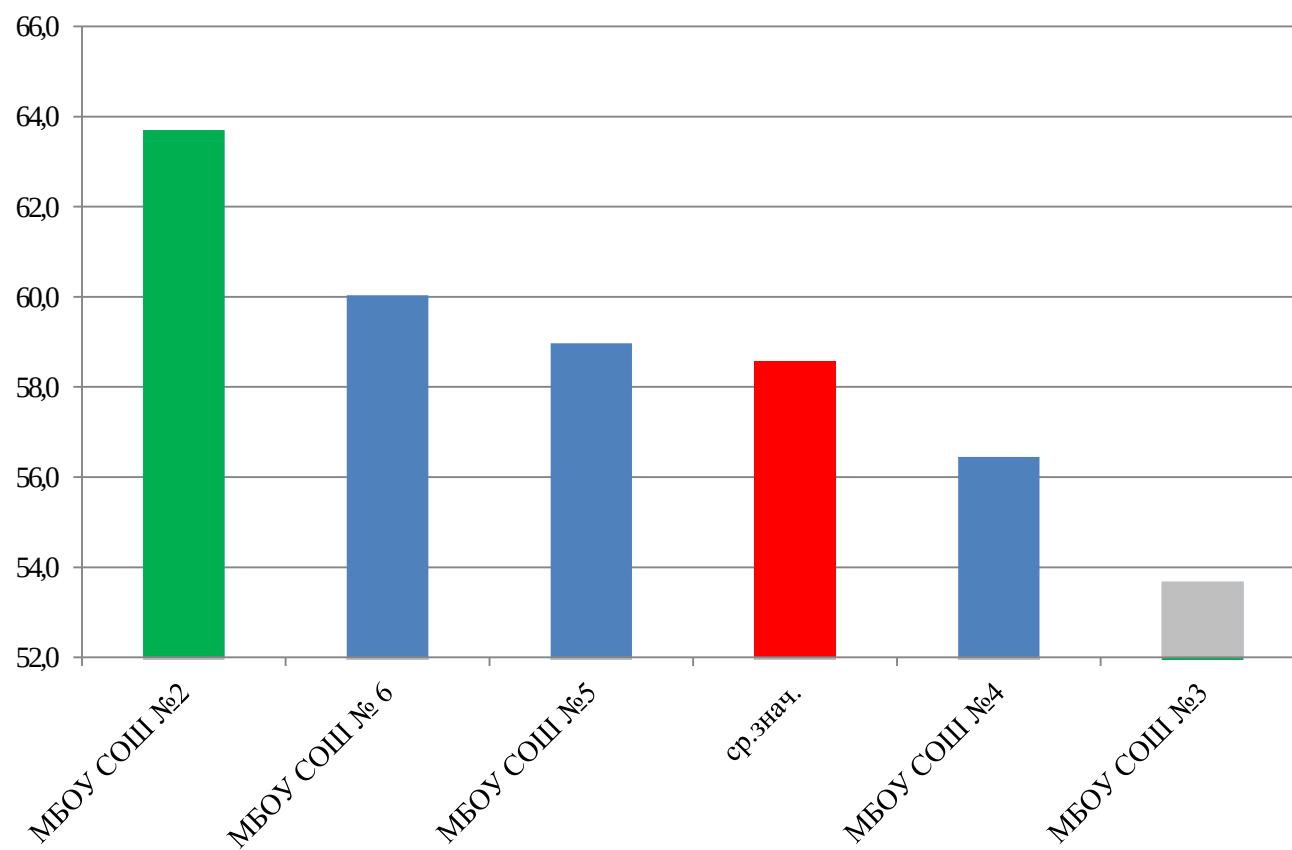
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации



2.2.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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях

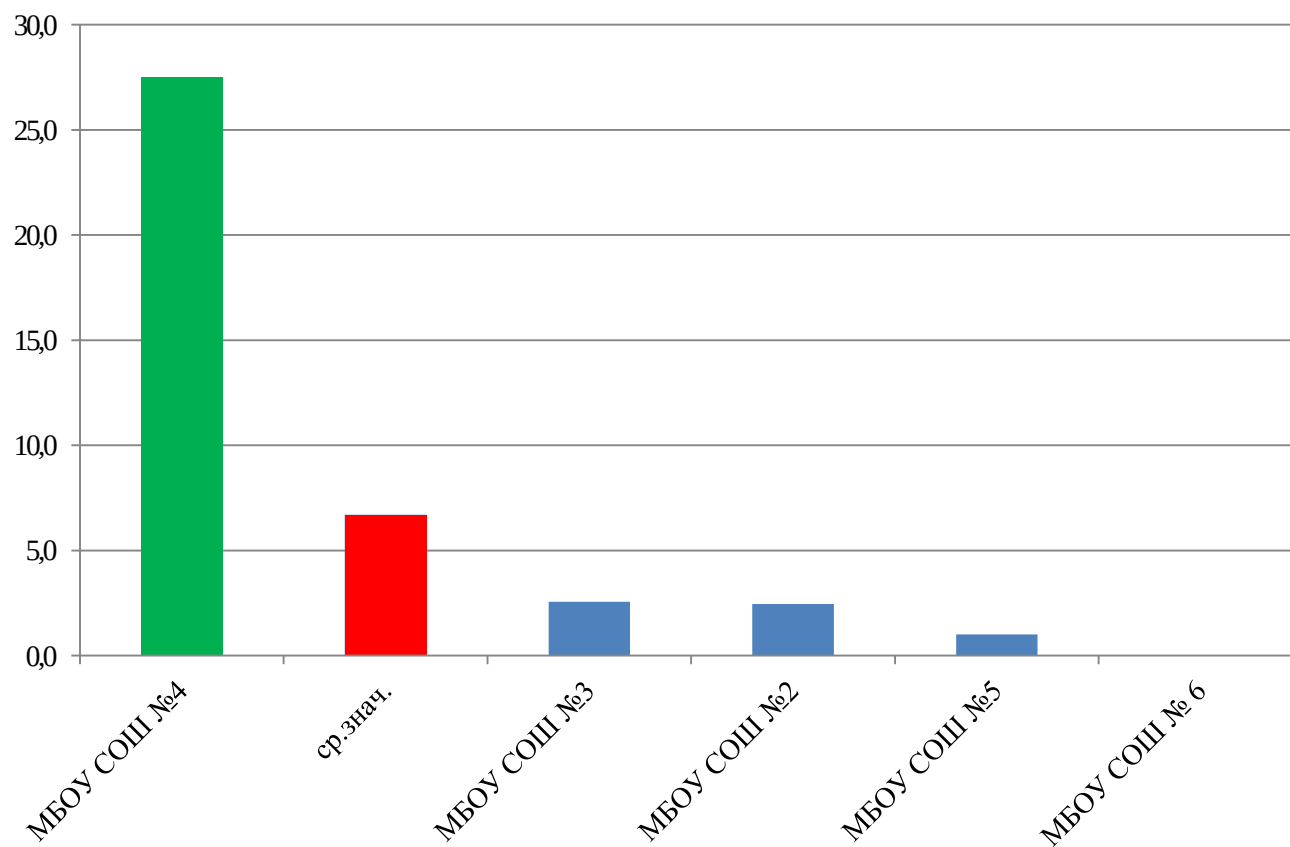


2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

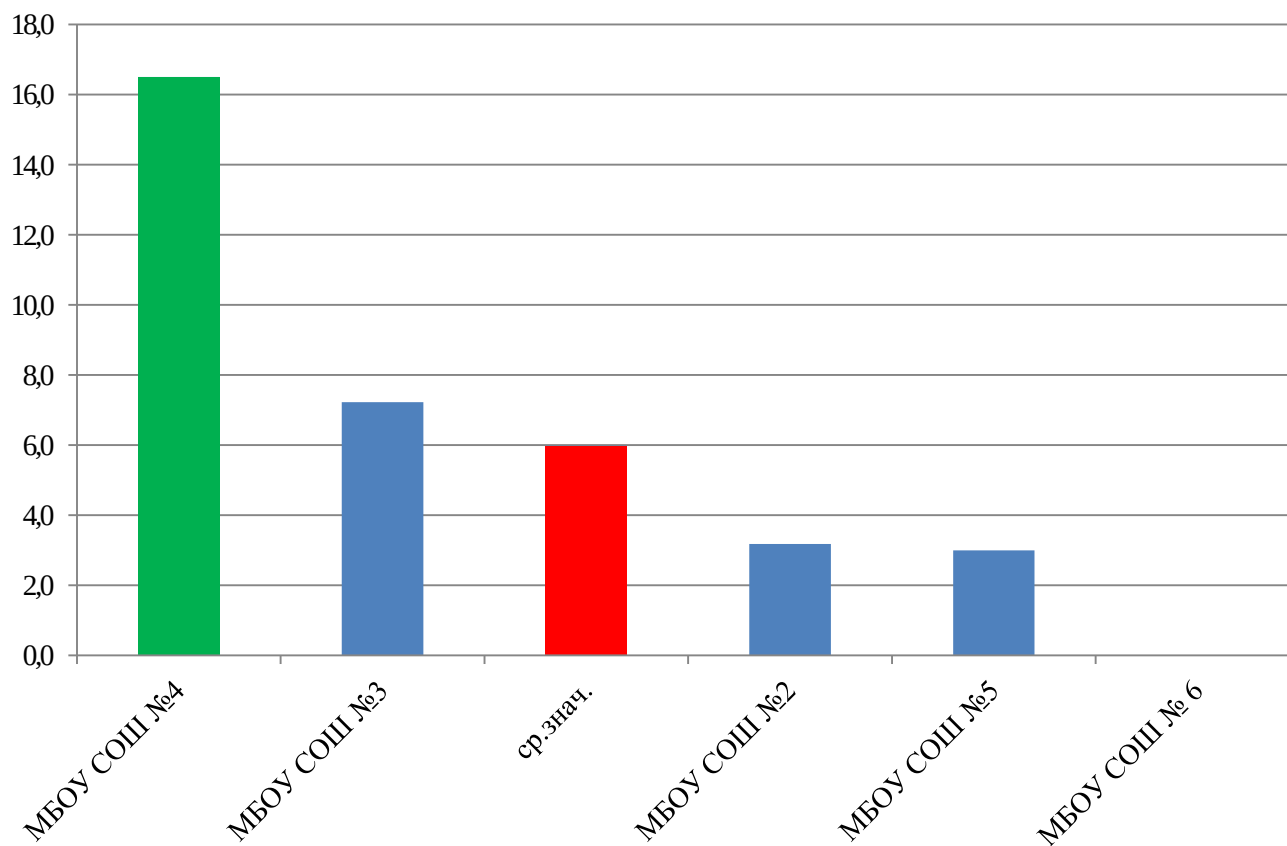


3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

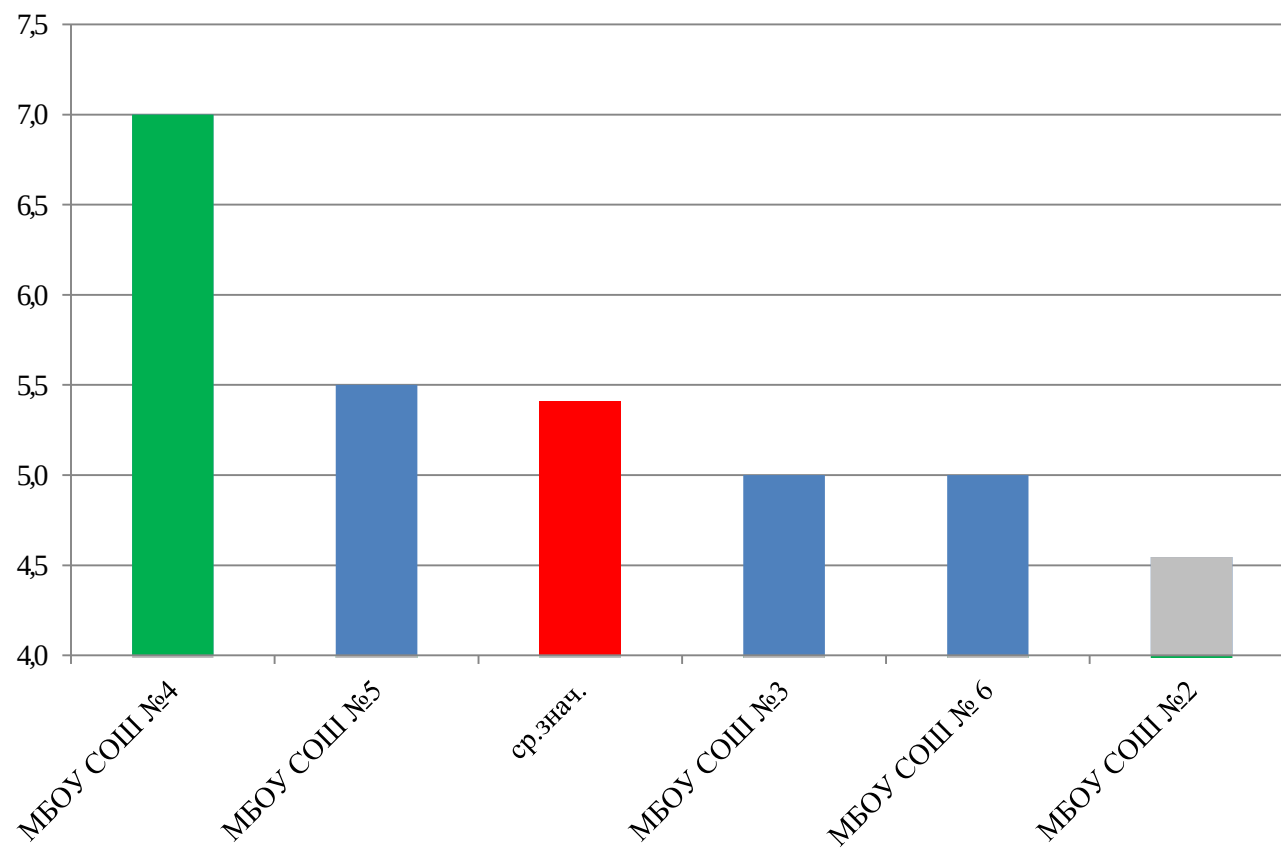
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации



3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

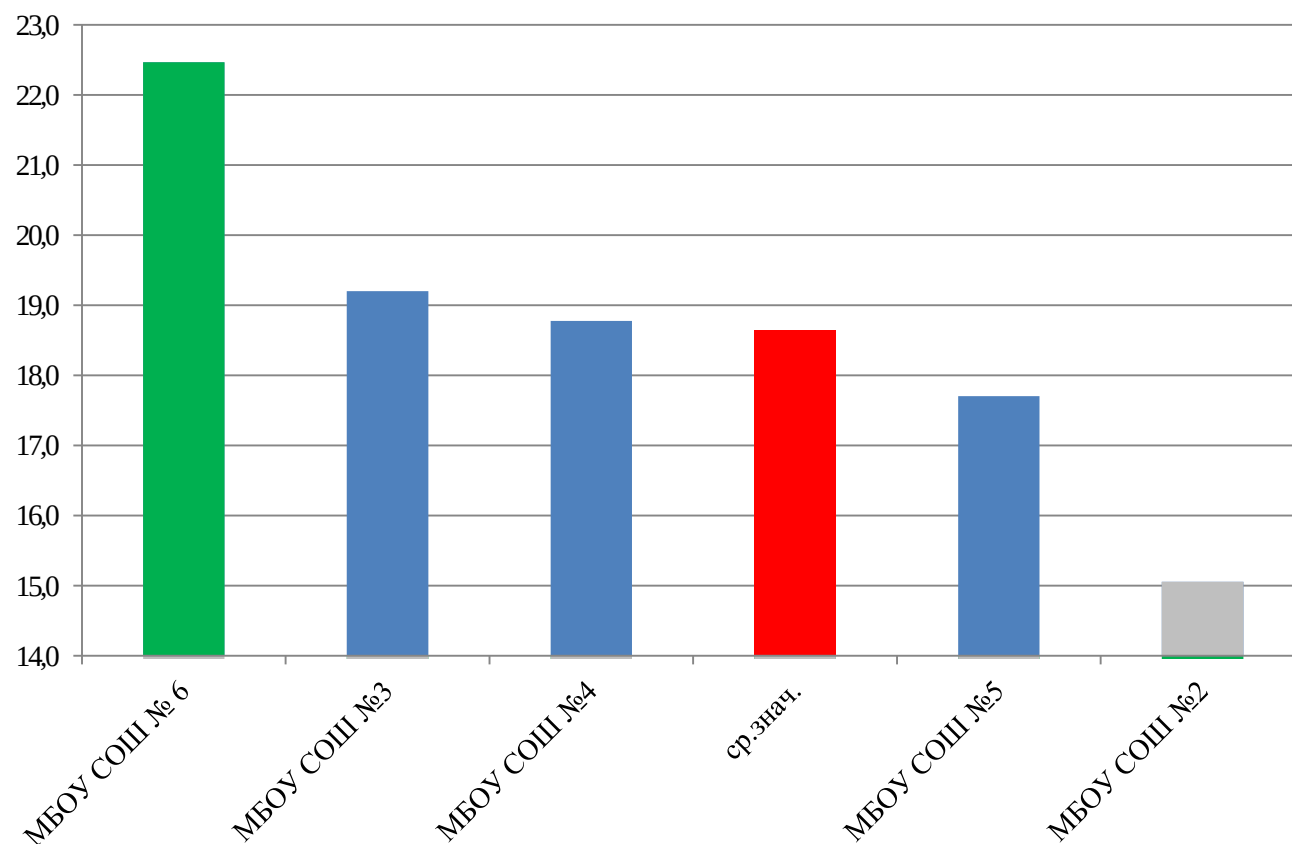


3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

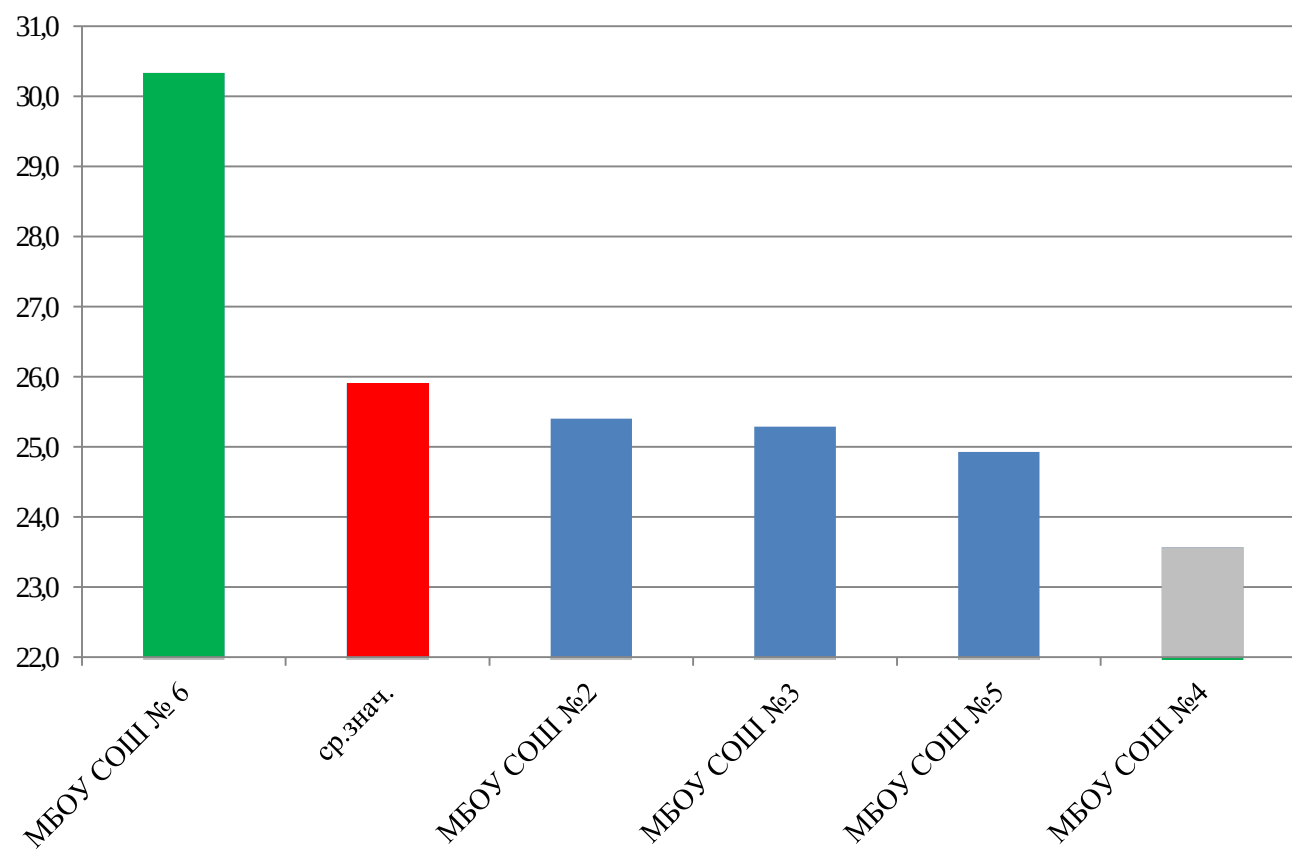


4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

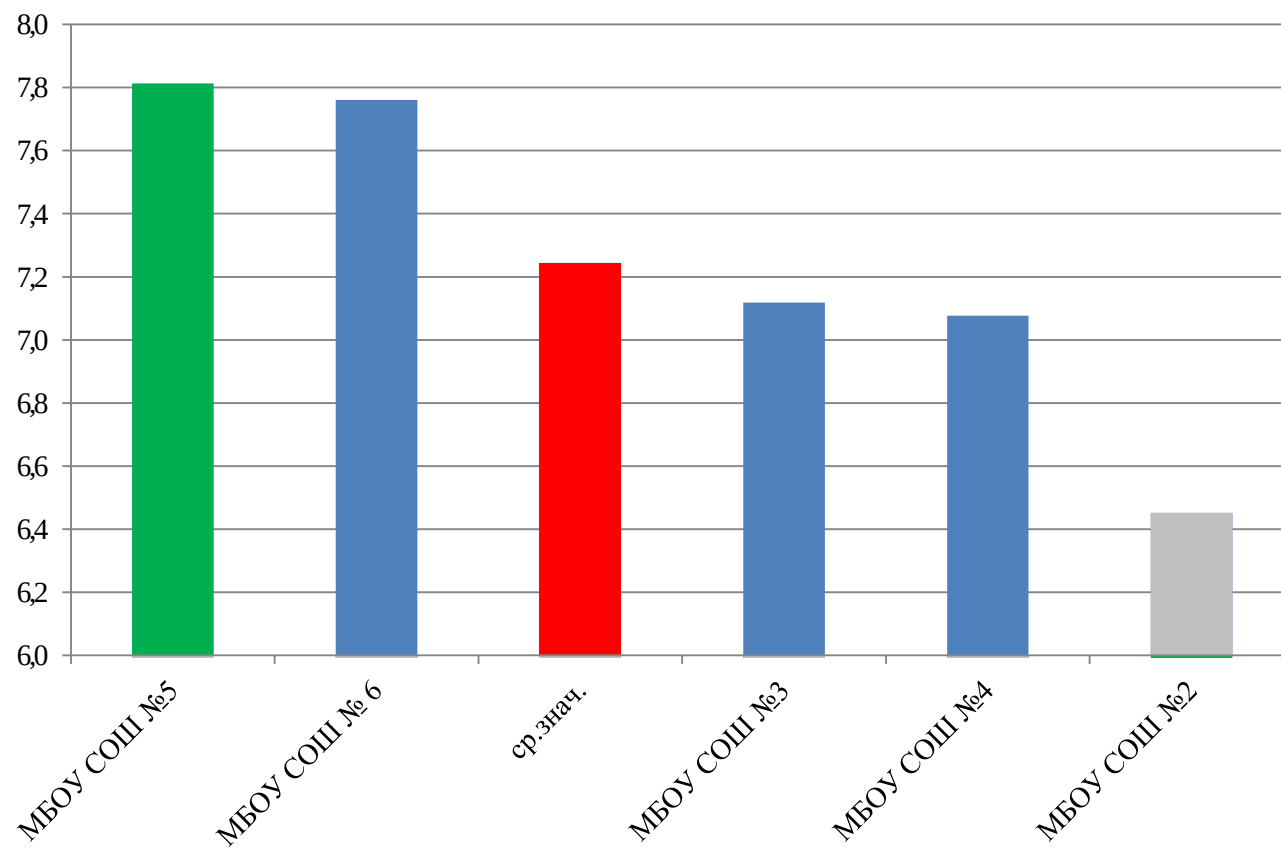
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

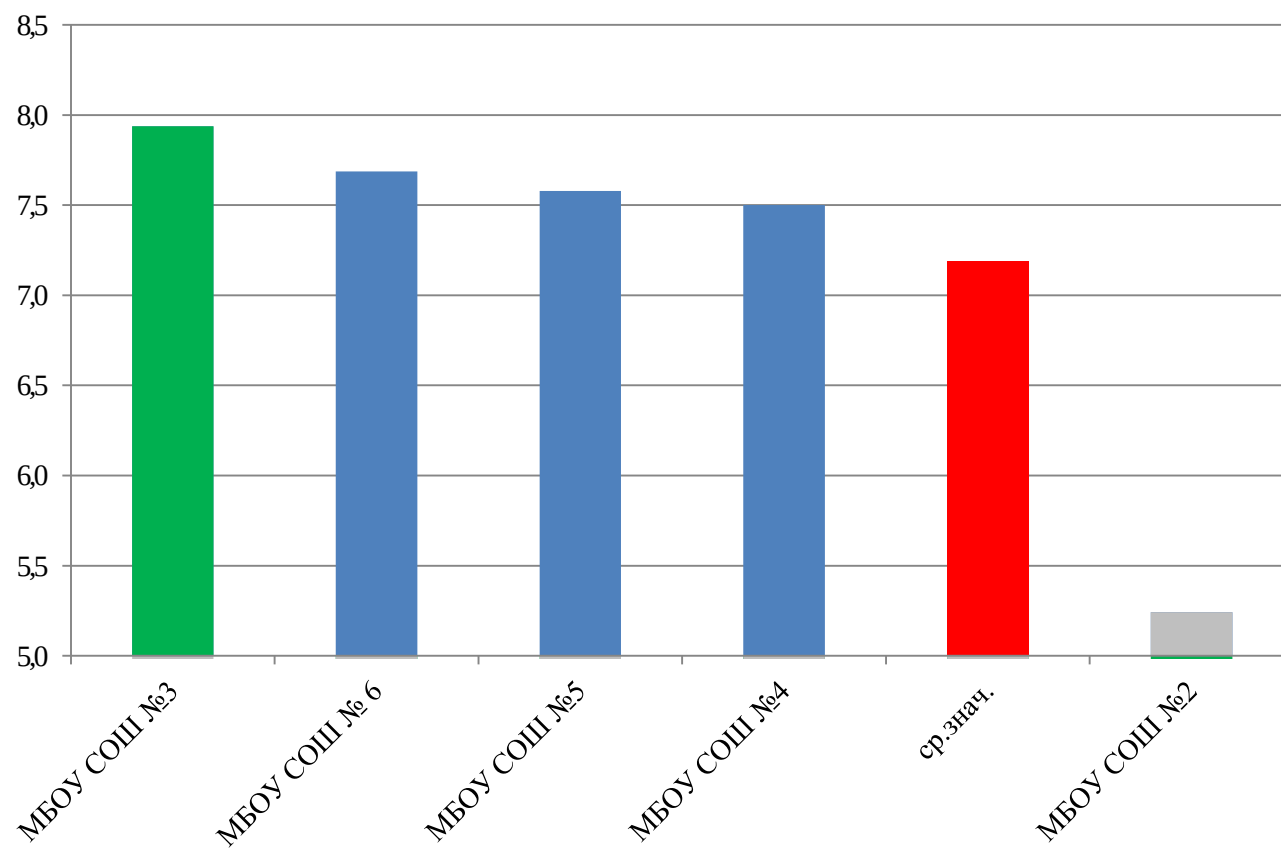


4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

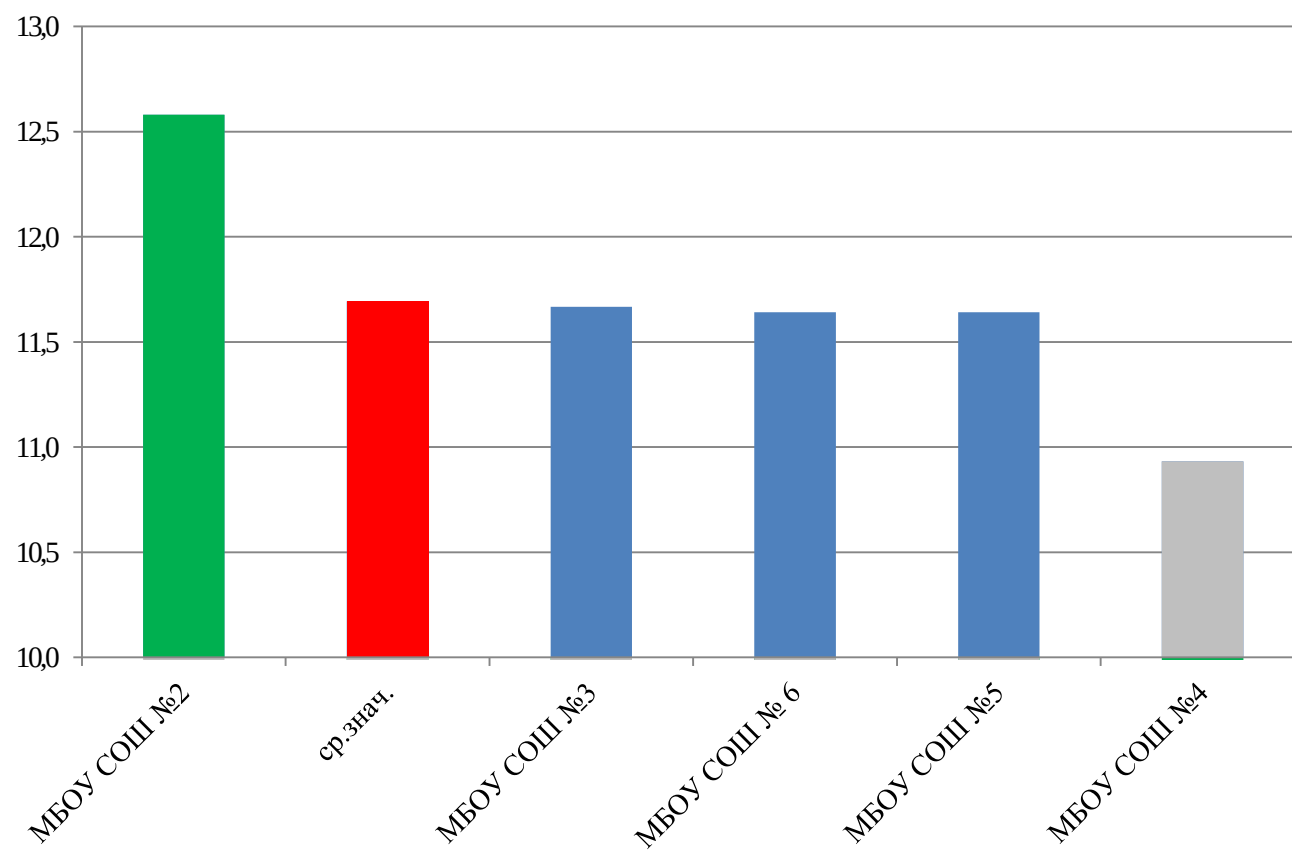


5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

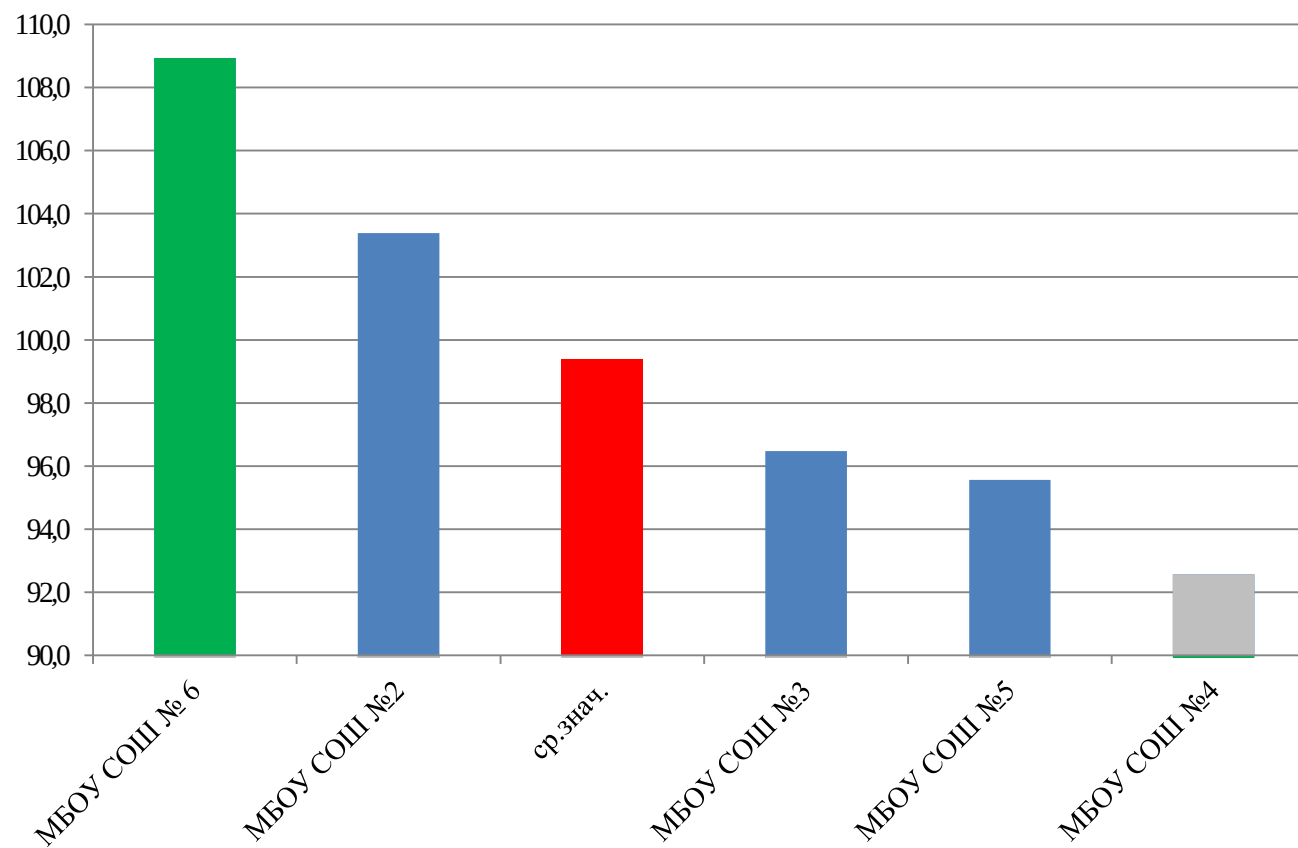
5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

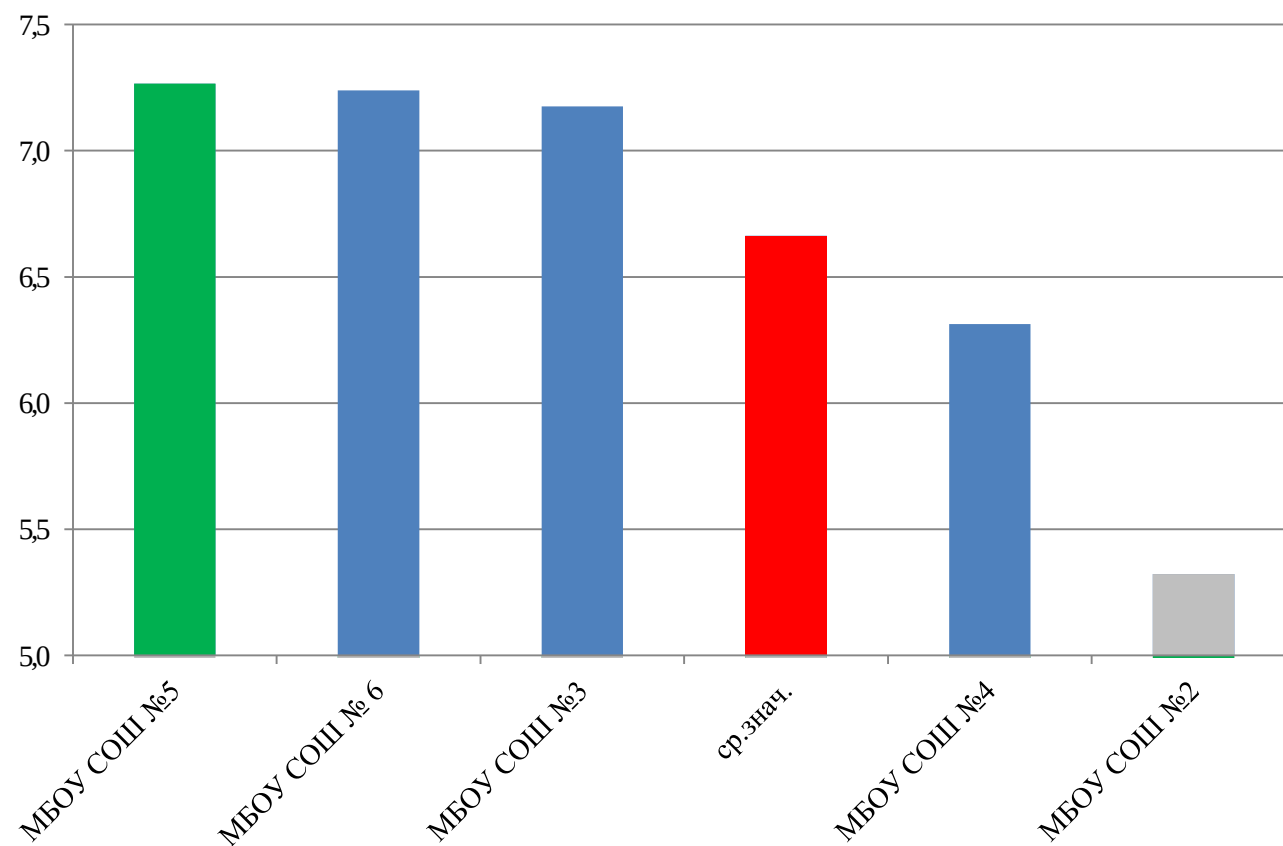


7. Данные анкетирования (без учета поправочных коэффициентов)

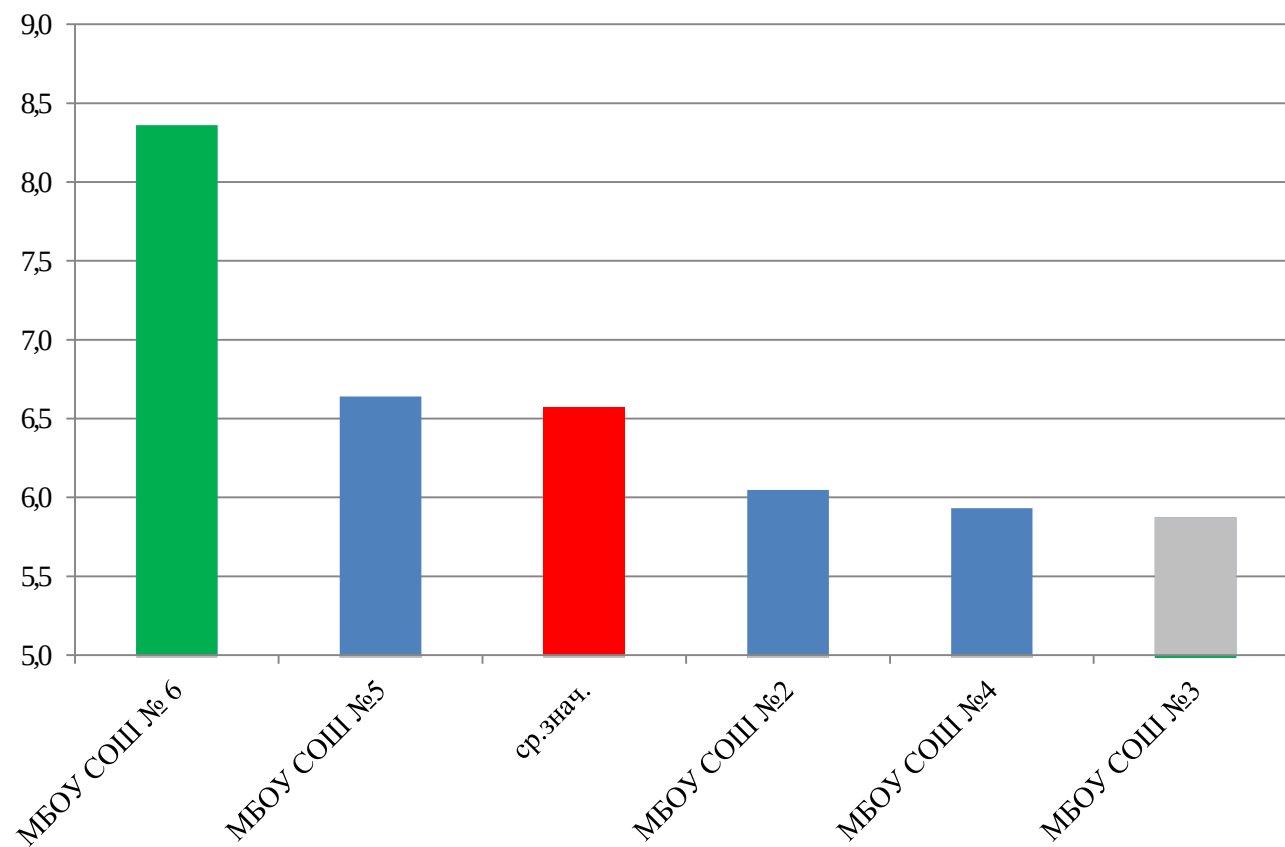
7.1. МБОУ СОШ

7.1.1. АРШ

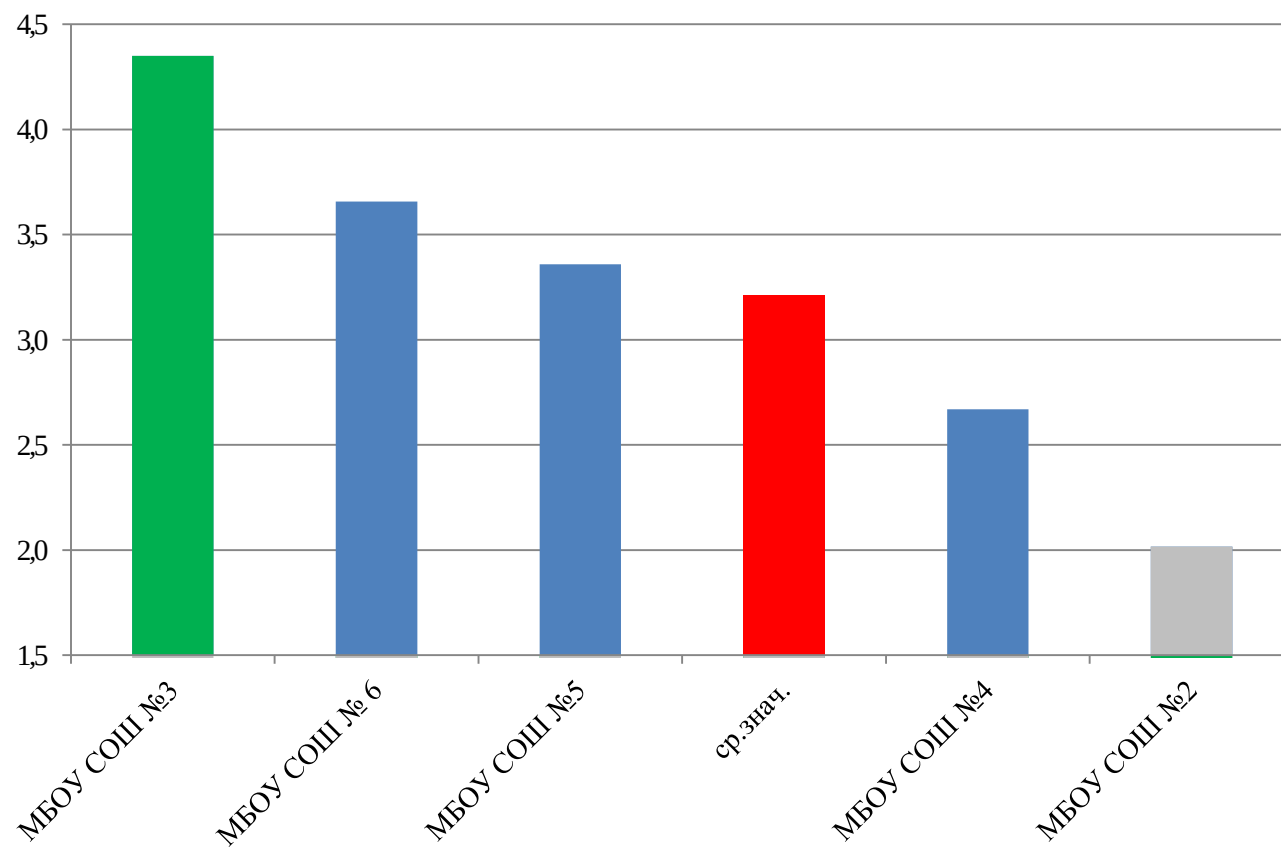
1. На информационных стендах в помещениях школы всегда представлена актуальная и полезная для родителей (законных представителей школьников) информация



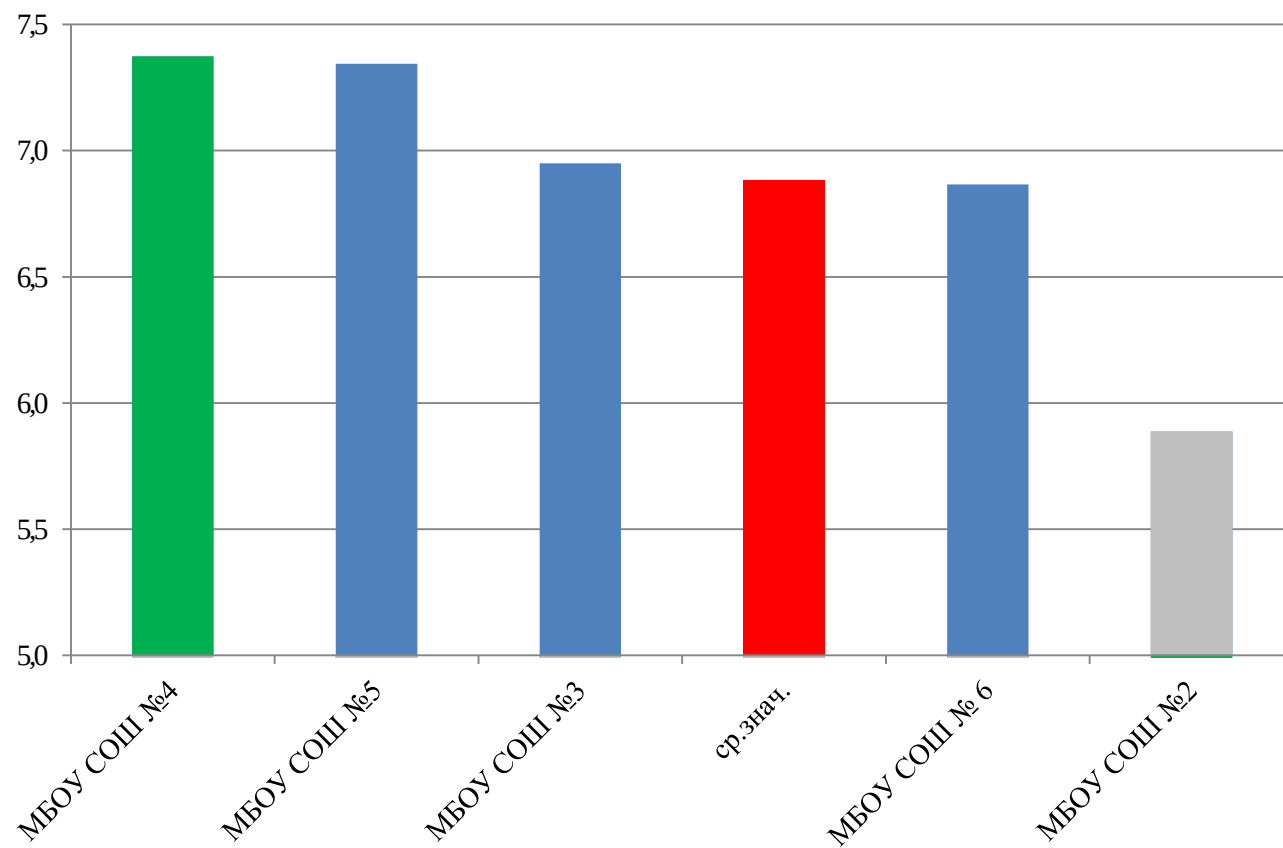
2. Необходимая для родителей (законных представителей школьников) информация о деятельности школы представлена на её официальном сайте



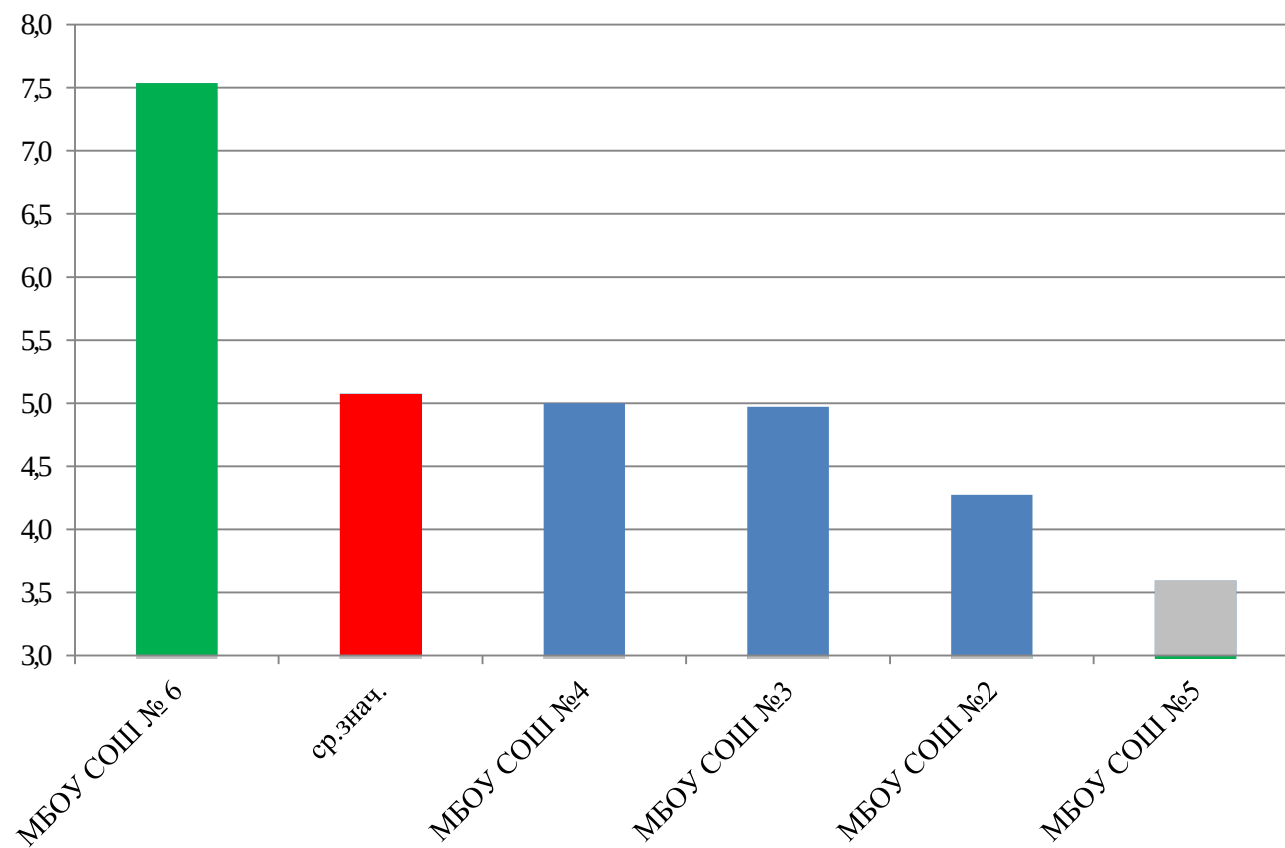
3. В школе достаточно комфортных зон отдыха, ожидания для школьников и их родителей (законных представителей), обеспеченных необходимой мебелью.



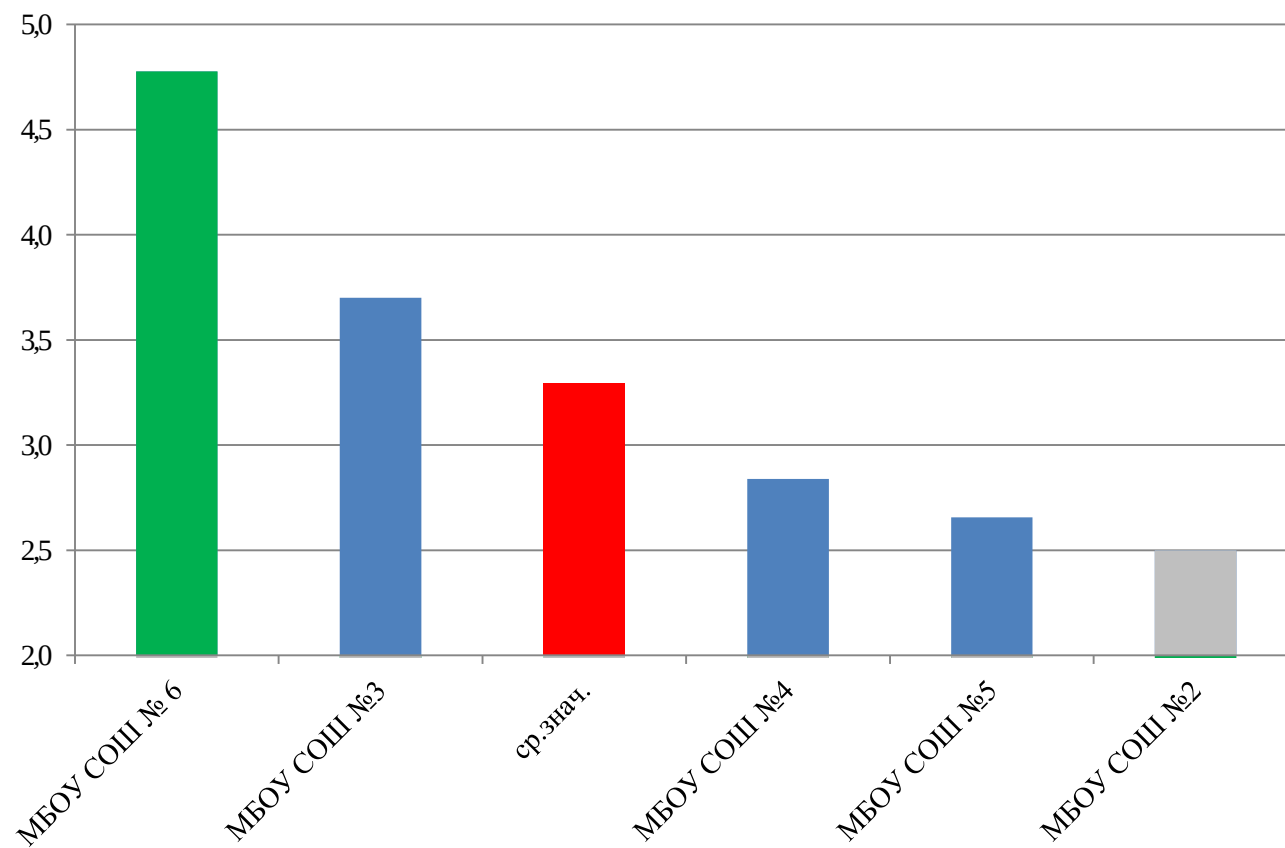
4. В школе имеется абсолютно понятная навигация (таблички, указывающие месторасположение кабинета директора, лестниц, библиотеки, актового и спортивного залов, столовой и т.д.)



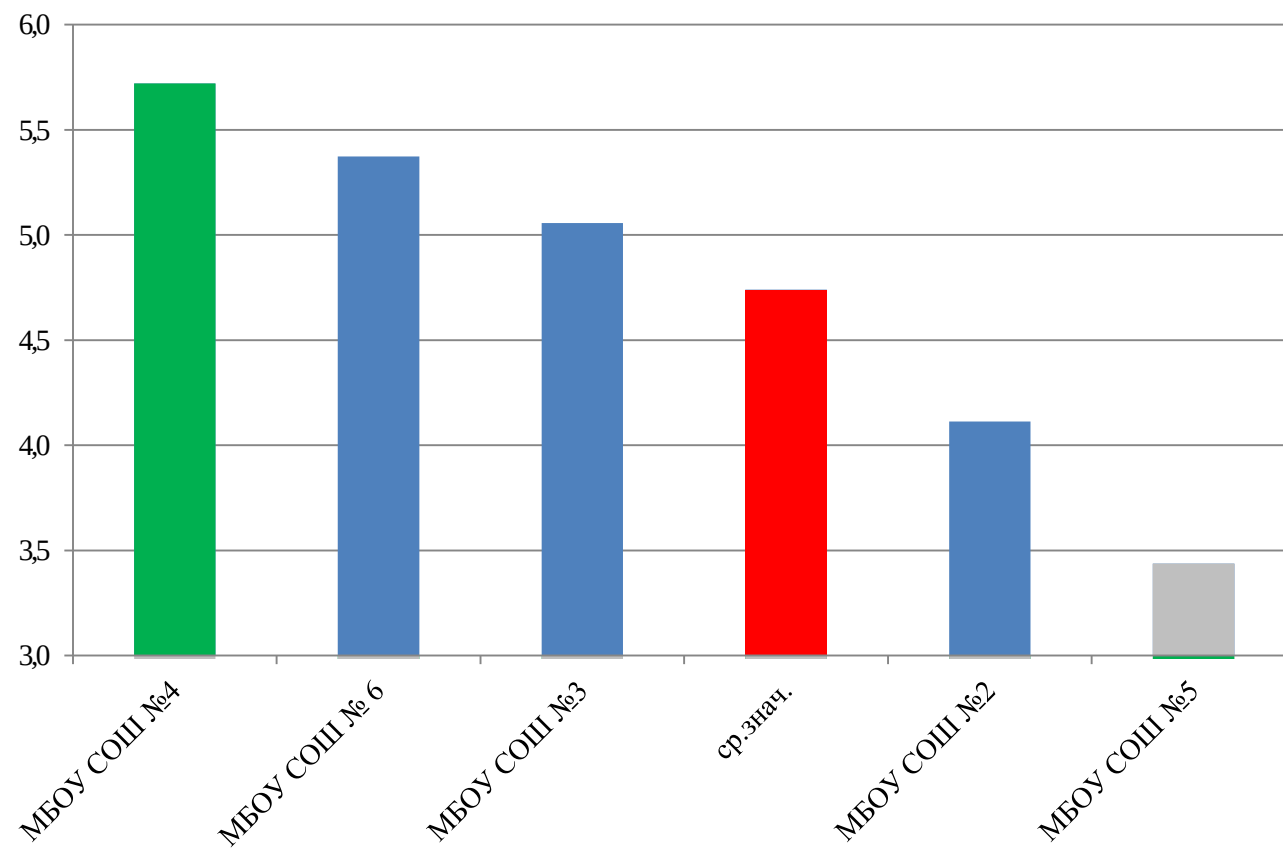
5. Учащиеся обеспечены свободным и бесплатным доступом к качественной питьевой воде в любое время пребывания в школе.



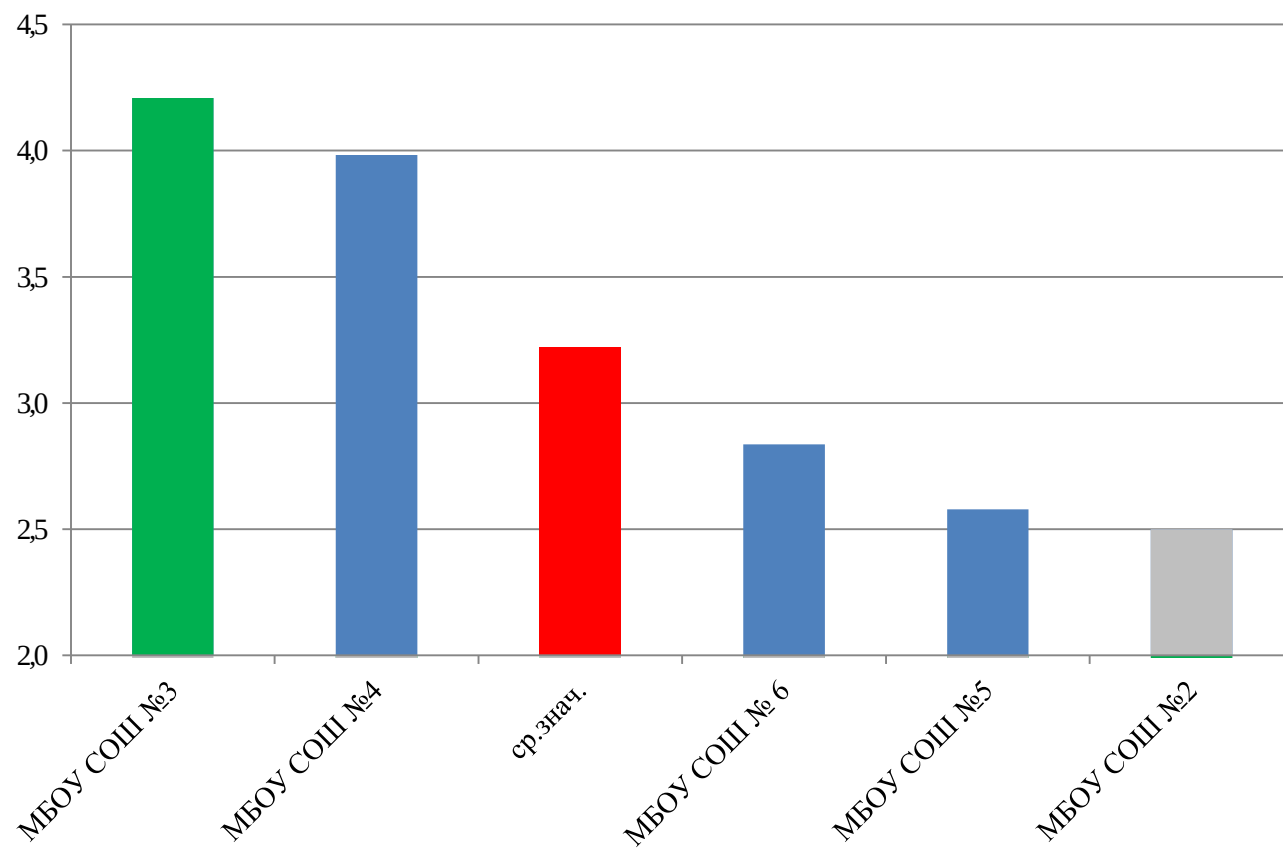
6. В школе имеются всегда доступные и чистые санитарно-гигиенические помещения со всем необходимым (наличие мыла, воды, туалетной бумаги, полотенца (электросушилки))



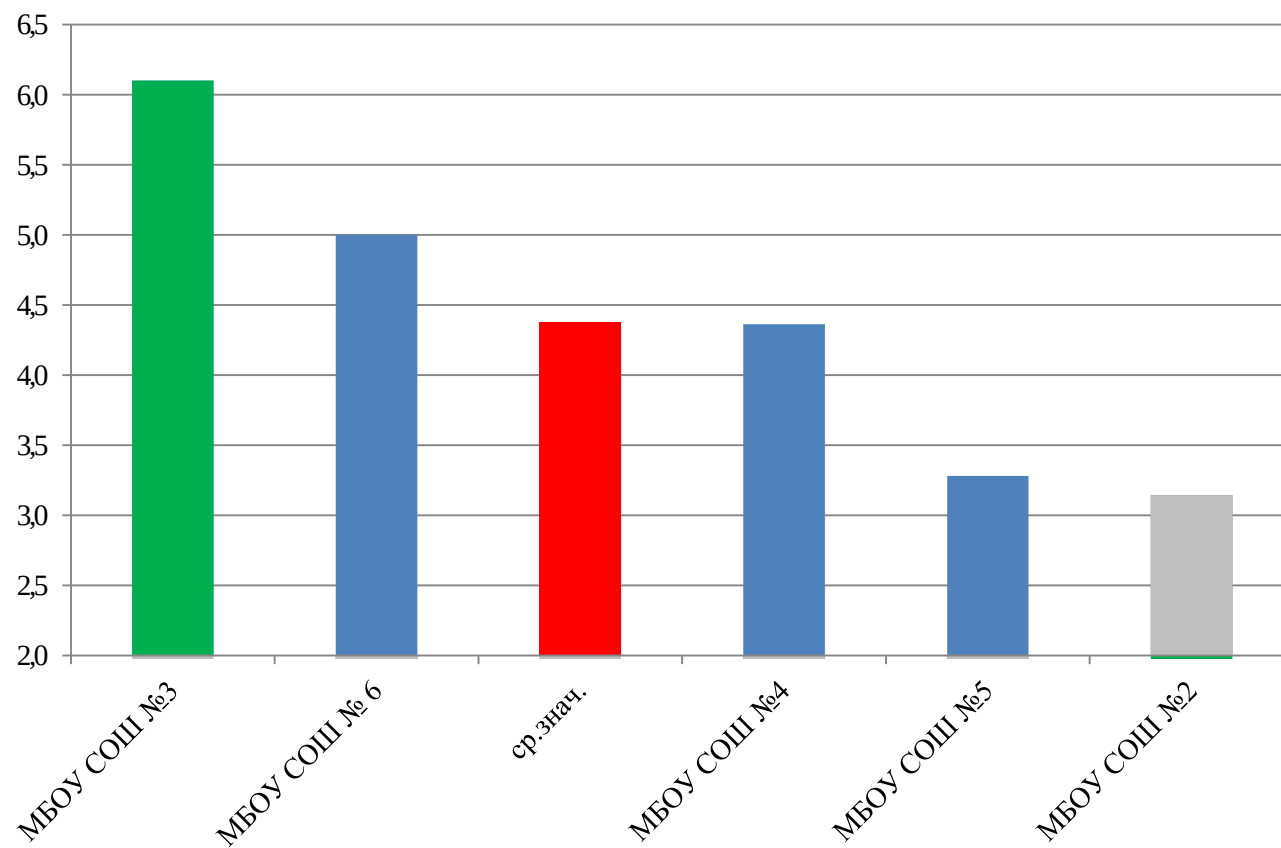
7. Помещения школы всегда чистые, не требуют косметического ремонта



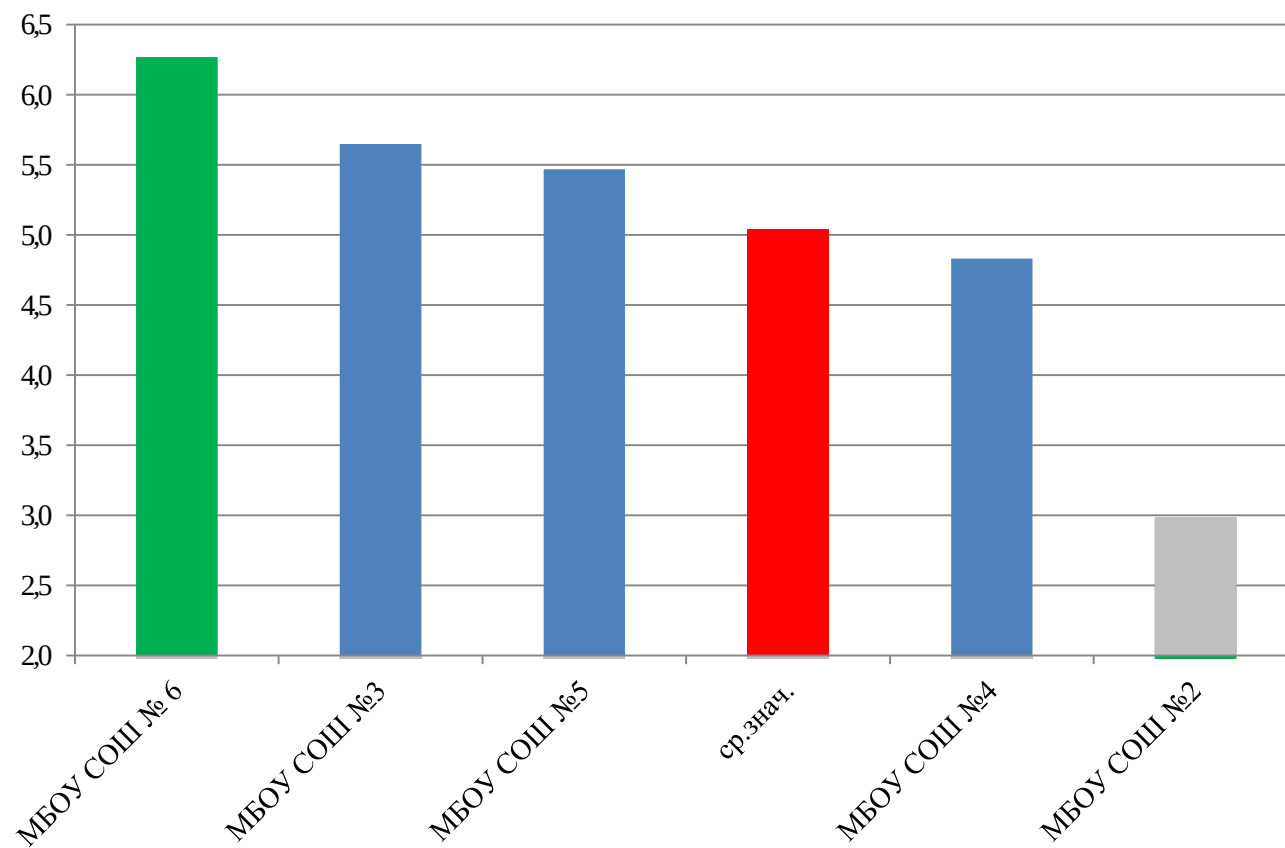
8. Я доволен уровнем материально-технической обеспеченности (состояние здания в целом, наличие современного оборудования и т.д.) школы



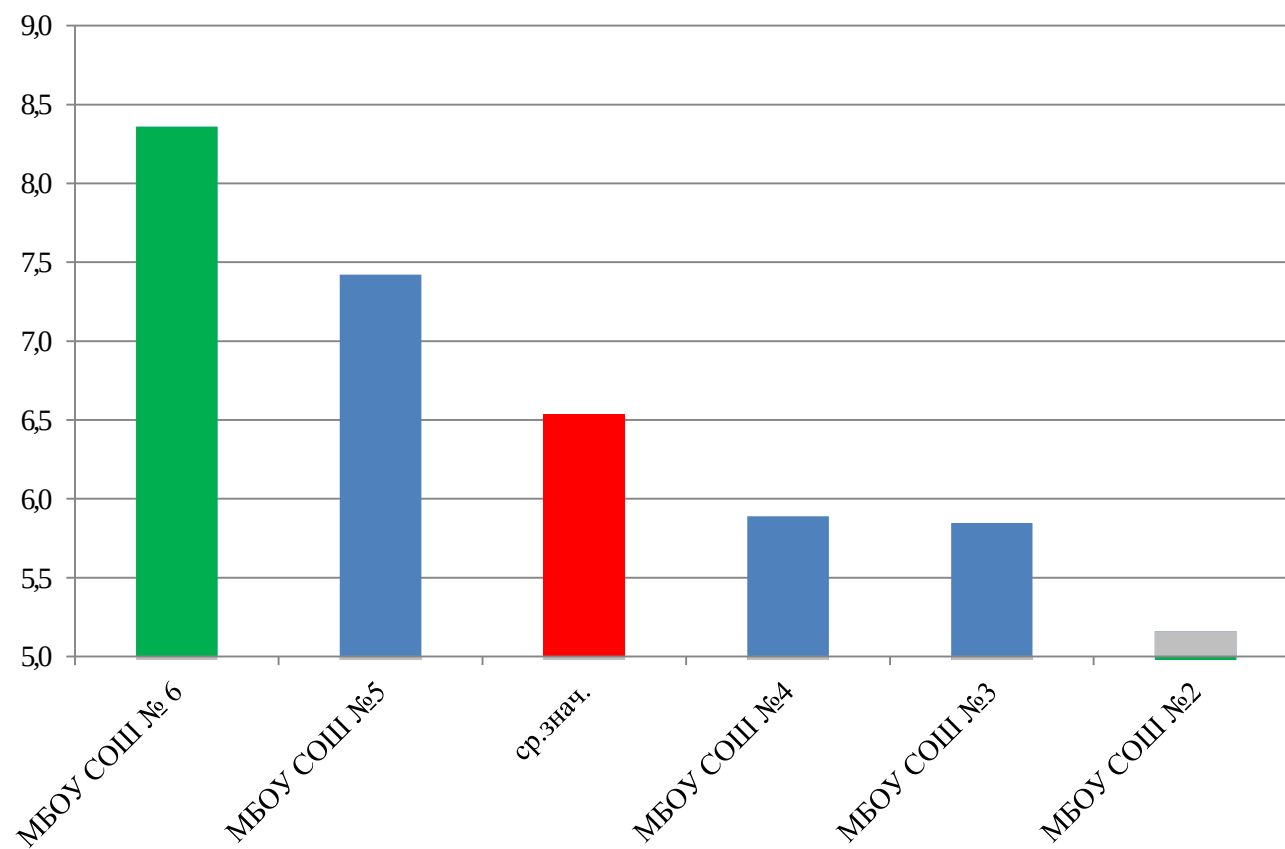
9. В школе есть необходимые условия для дополнительного образования детей с учетом их интересов



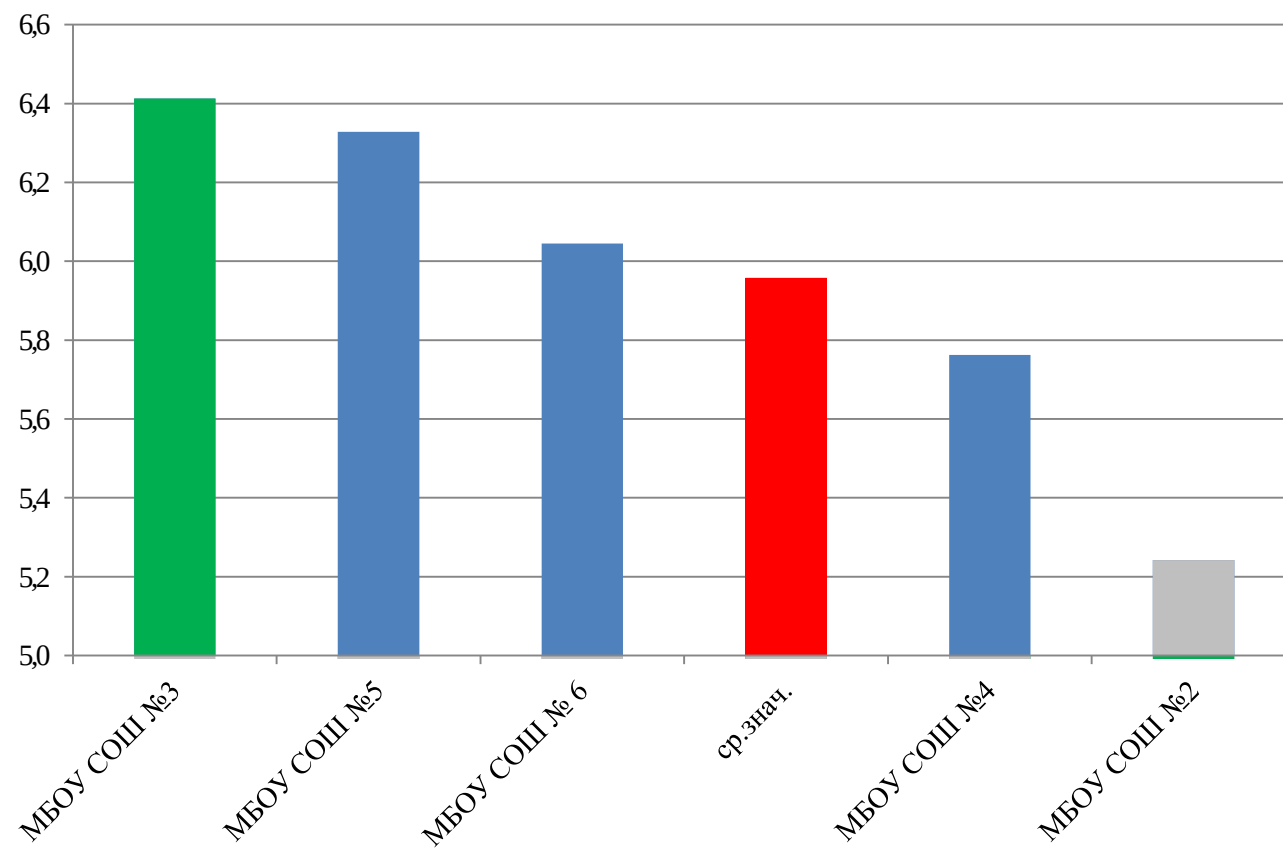
10. Мой ребенок с удовольствием участвует в предметных олимпиадах.



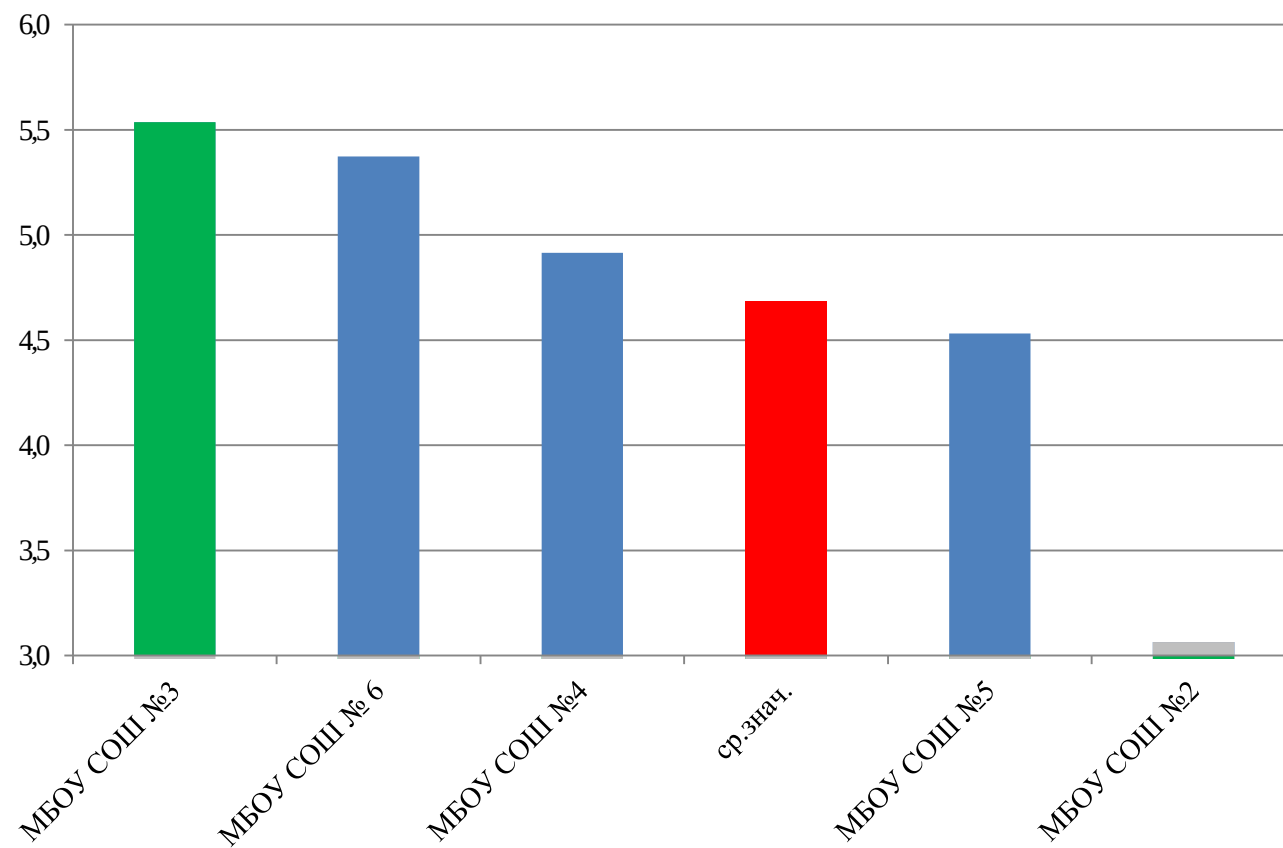
11. Моему ребенку нравится участвовать в творческих школьных событиях (конкурсы, фестивали, выставки и т.д.)



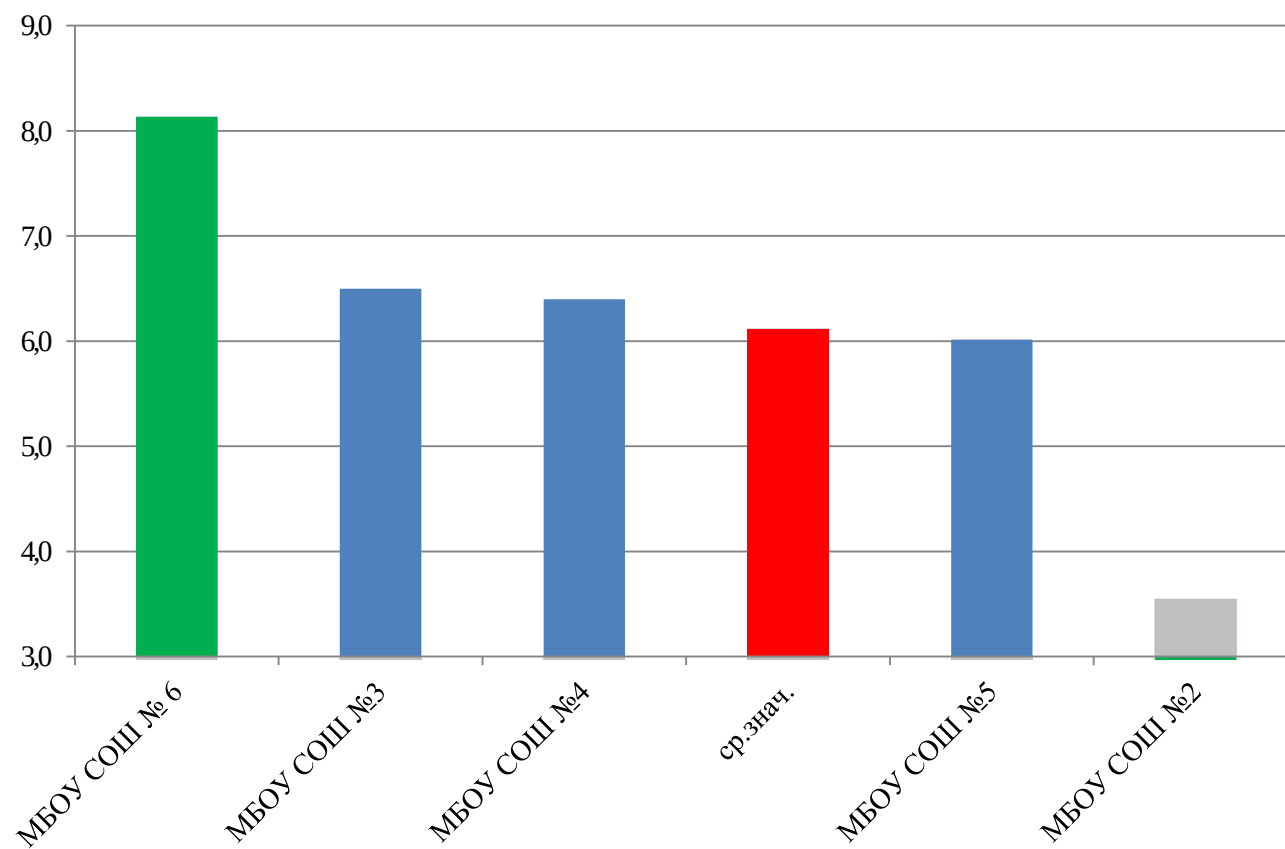
12. В школе спортивная жизнь обучающихся организована на должном уровне



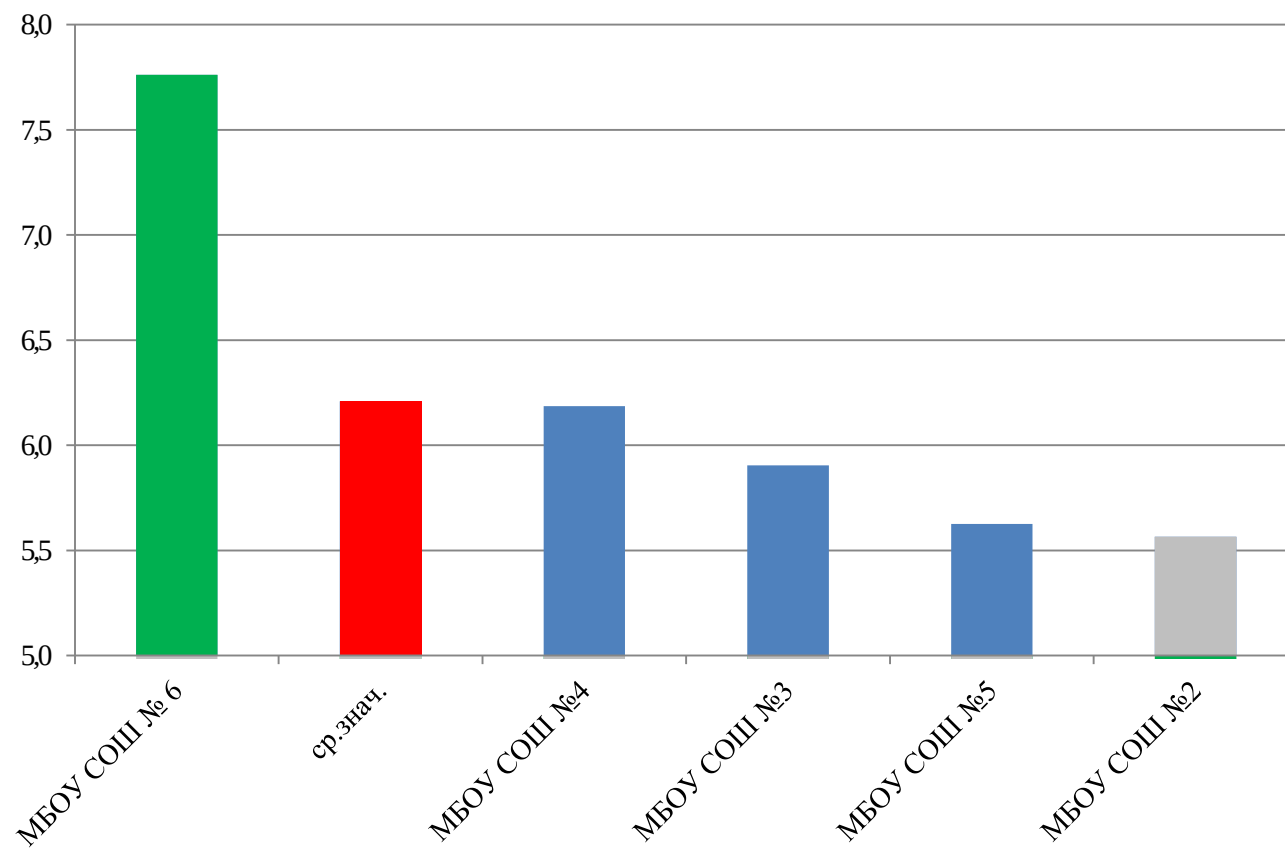
13. Я удовлетворен в целом комфортностью школьных условий



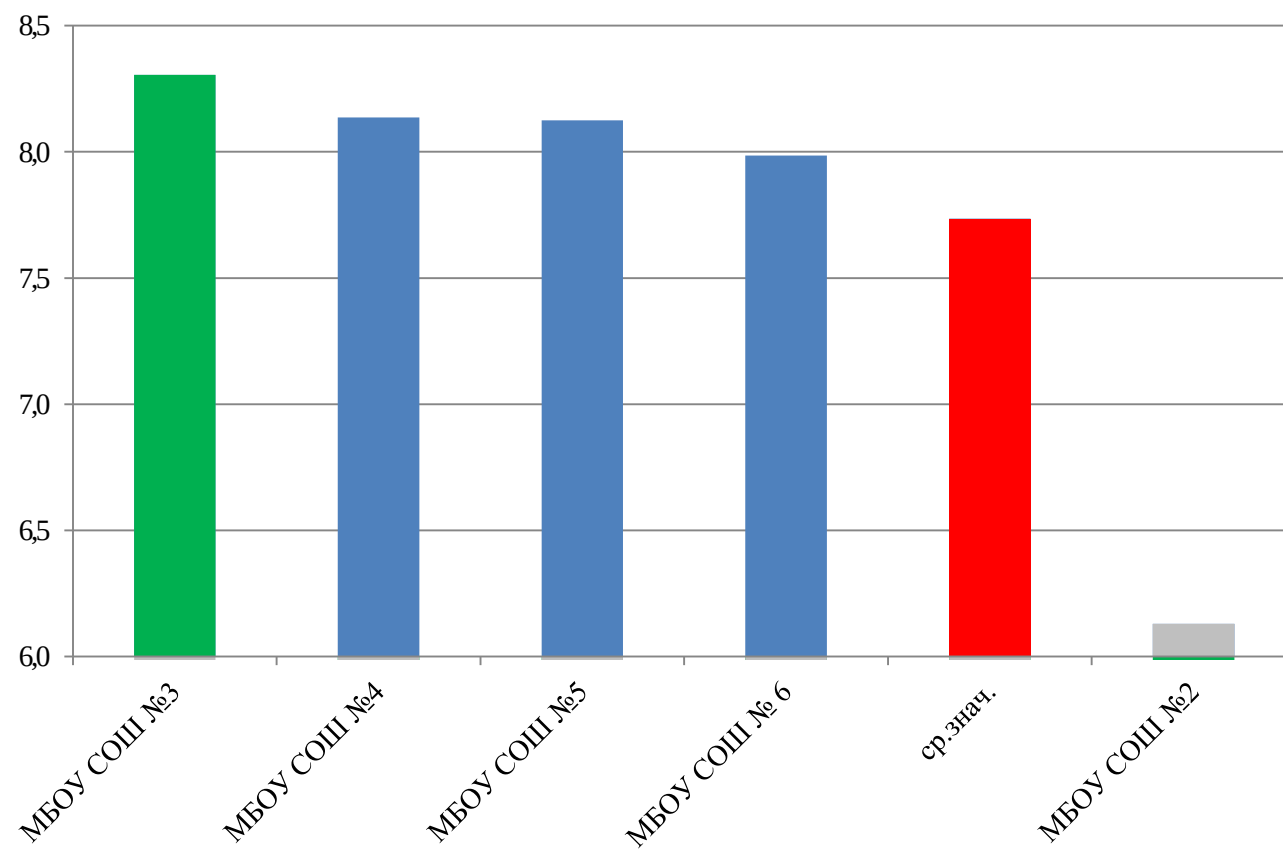
14. Технический персонал, работники, встречающие при ходе в здание, всегда доброжелательны и вежливы



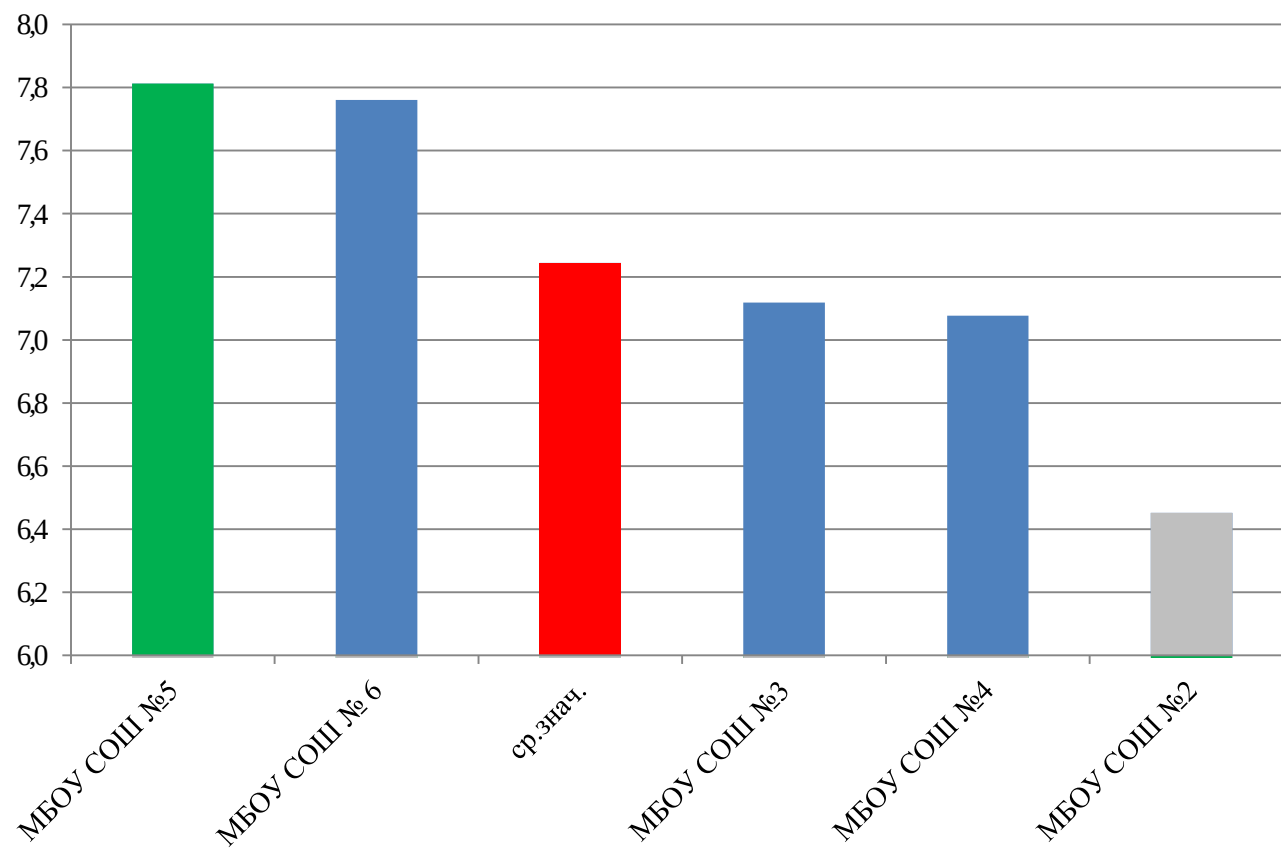
15. Педагогические работники всегда доброжелательны и вежливы



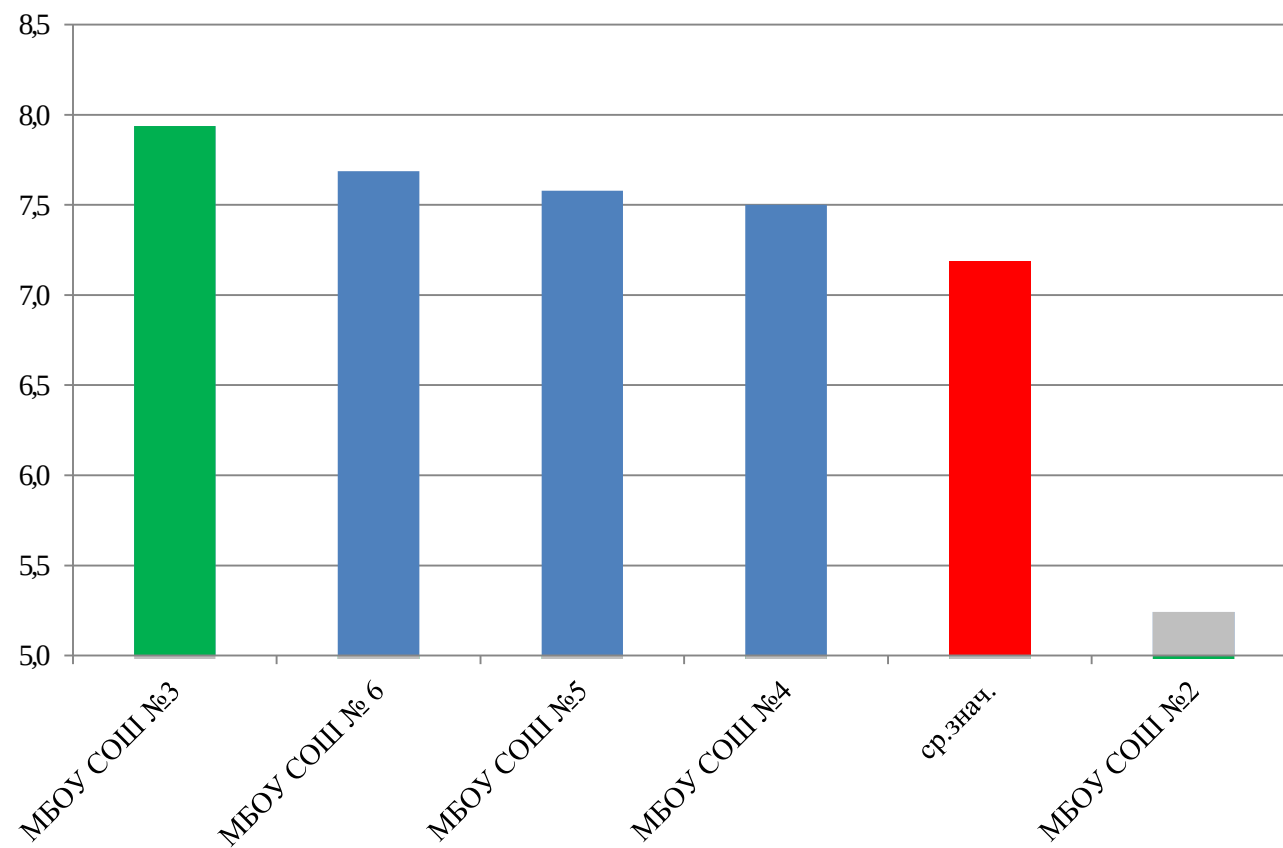
16. Представители администрации организации (директор, заместители, бухгалтер) всегда доброжелательны и вежливы



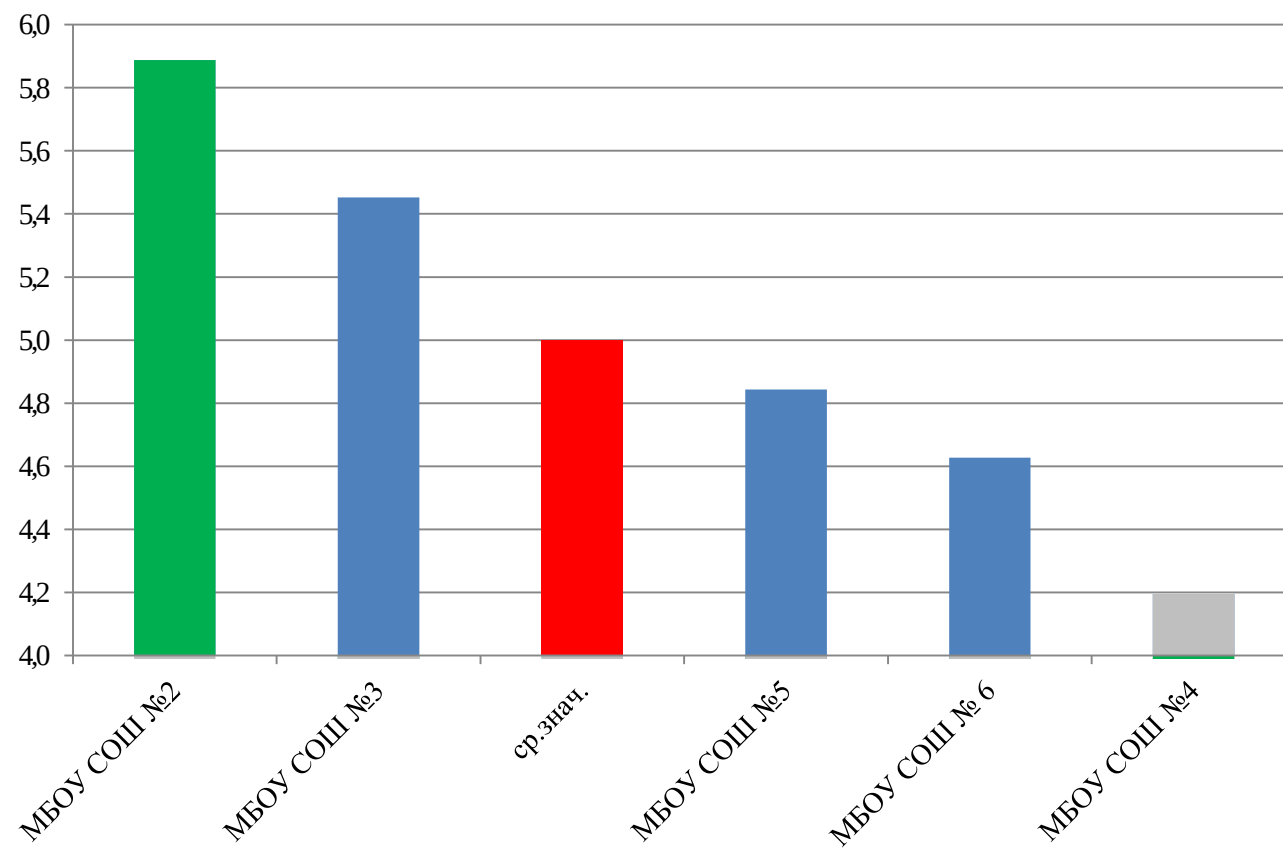
17. При телефонном обращении (либо через электронную почту, электронные сервисы на сайте школы) работники организации всегда доброжелательны и вежливы



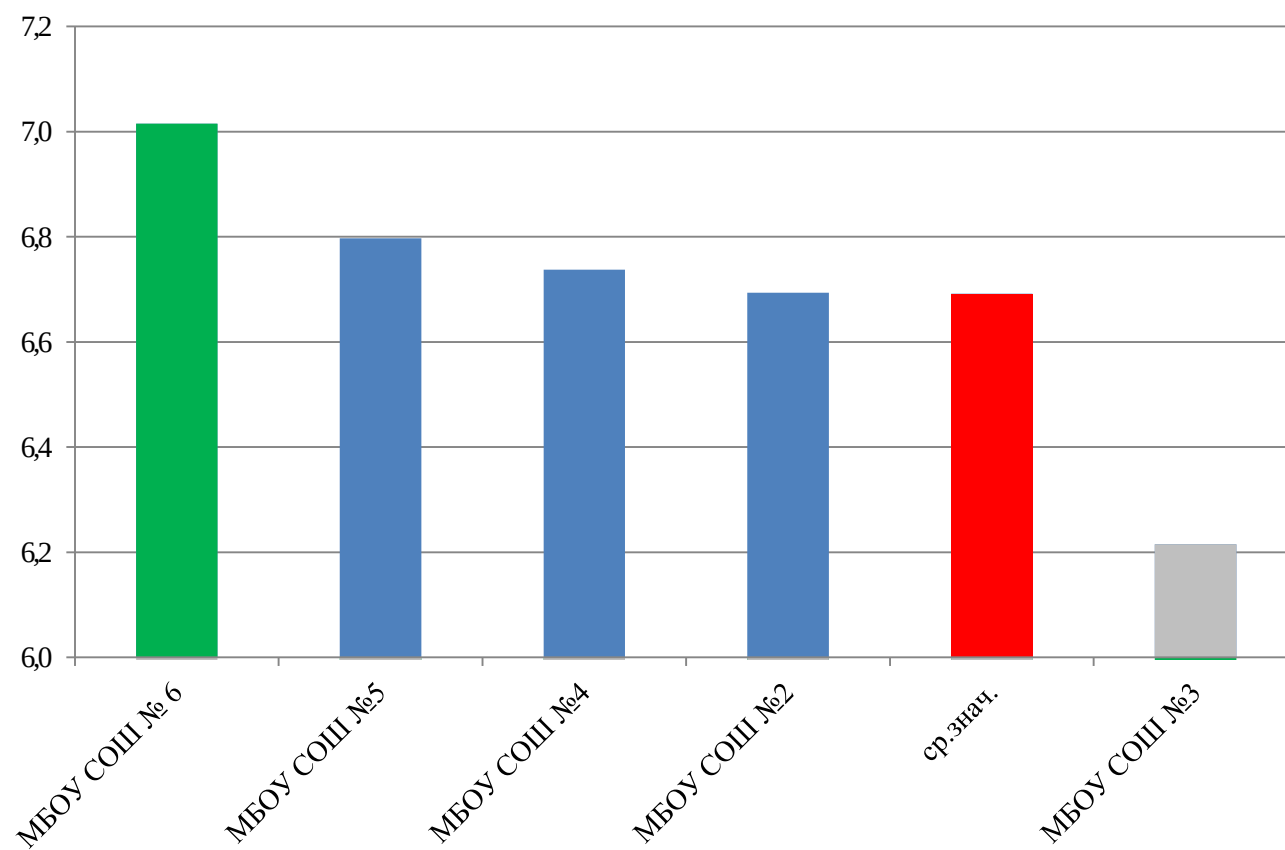
18. Я готов рекомендовать школу своим близким родственникам, друзьям



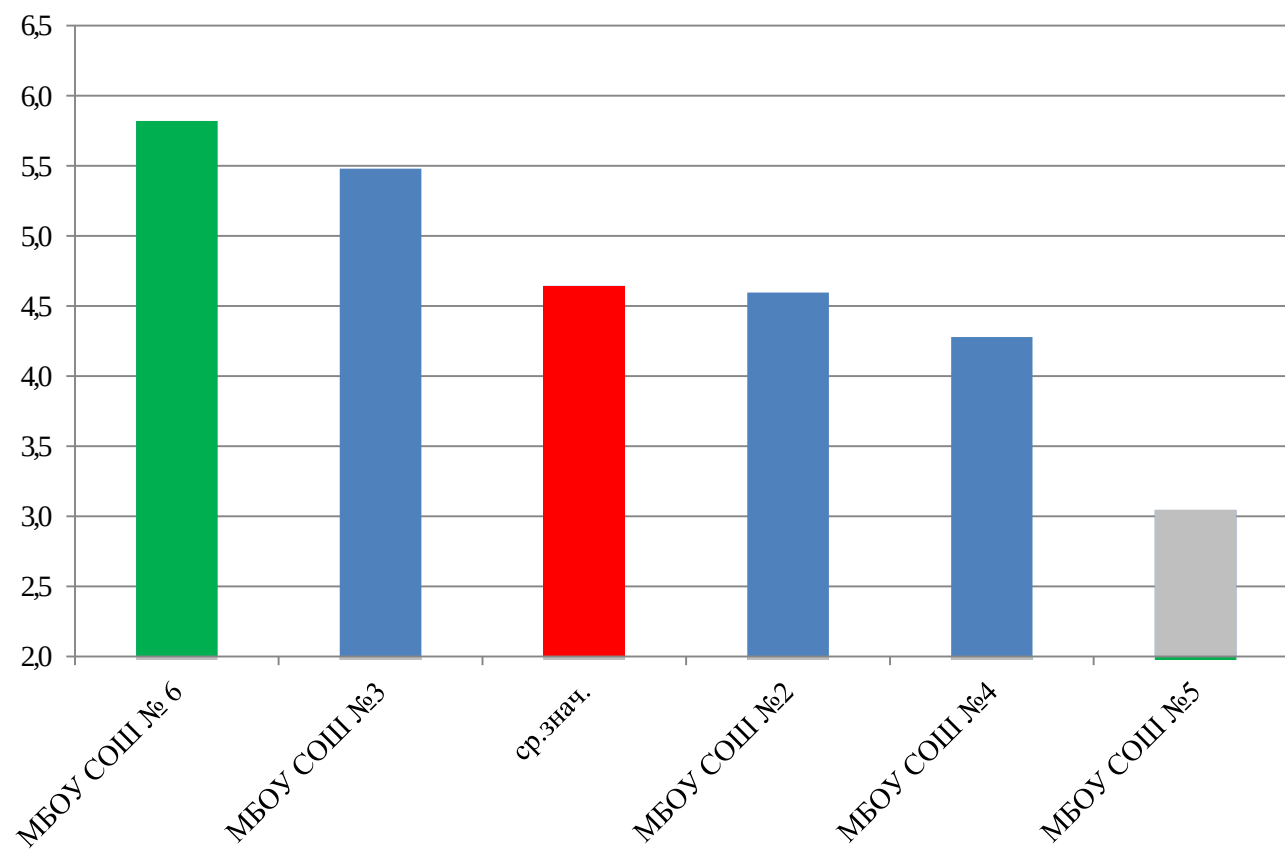
19. График обучения меня полностью удовлетворяет



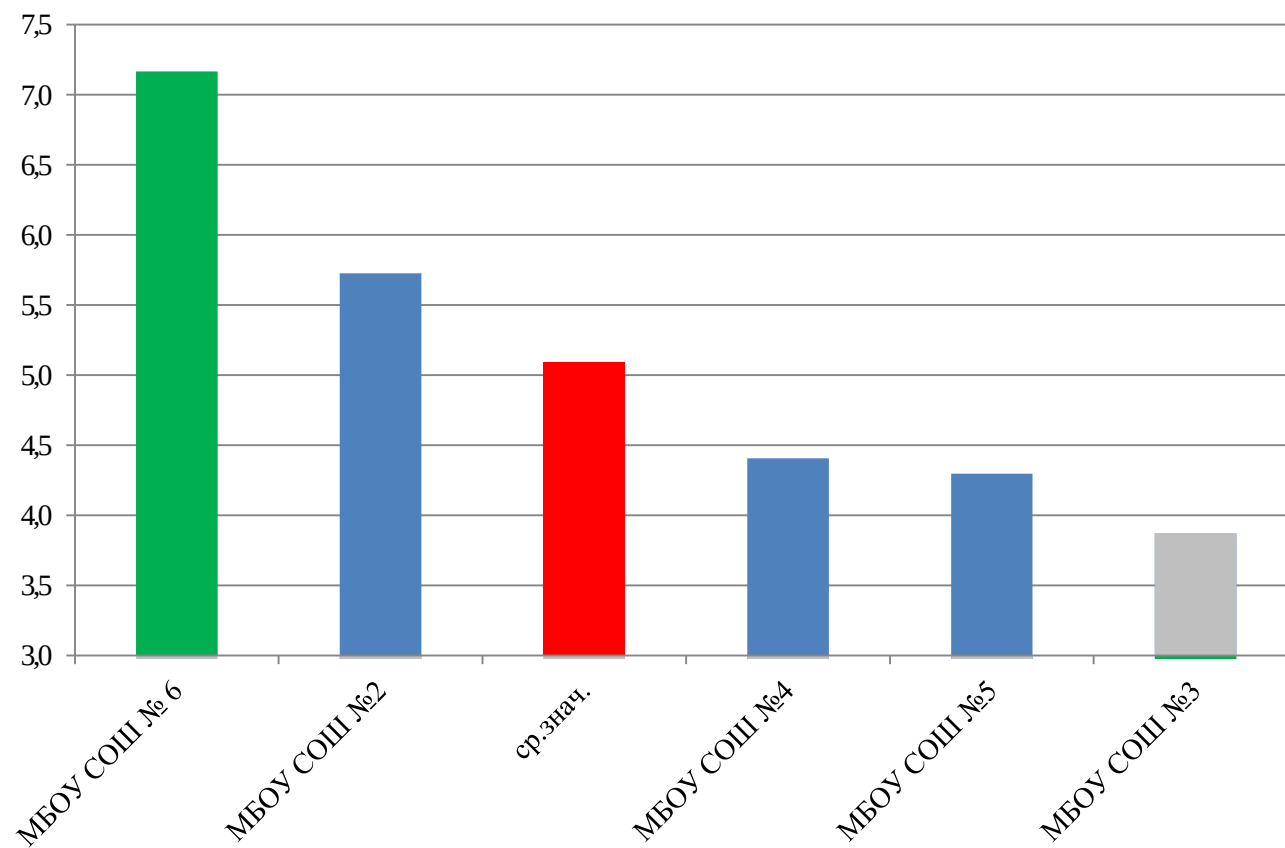
20. Меня полностью устраивает график проведения общешкольных, классных мероприятий, собраний с участием родителей (законных представителей)



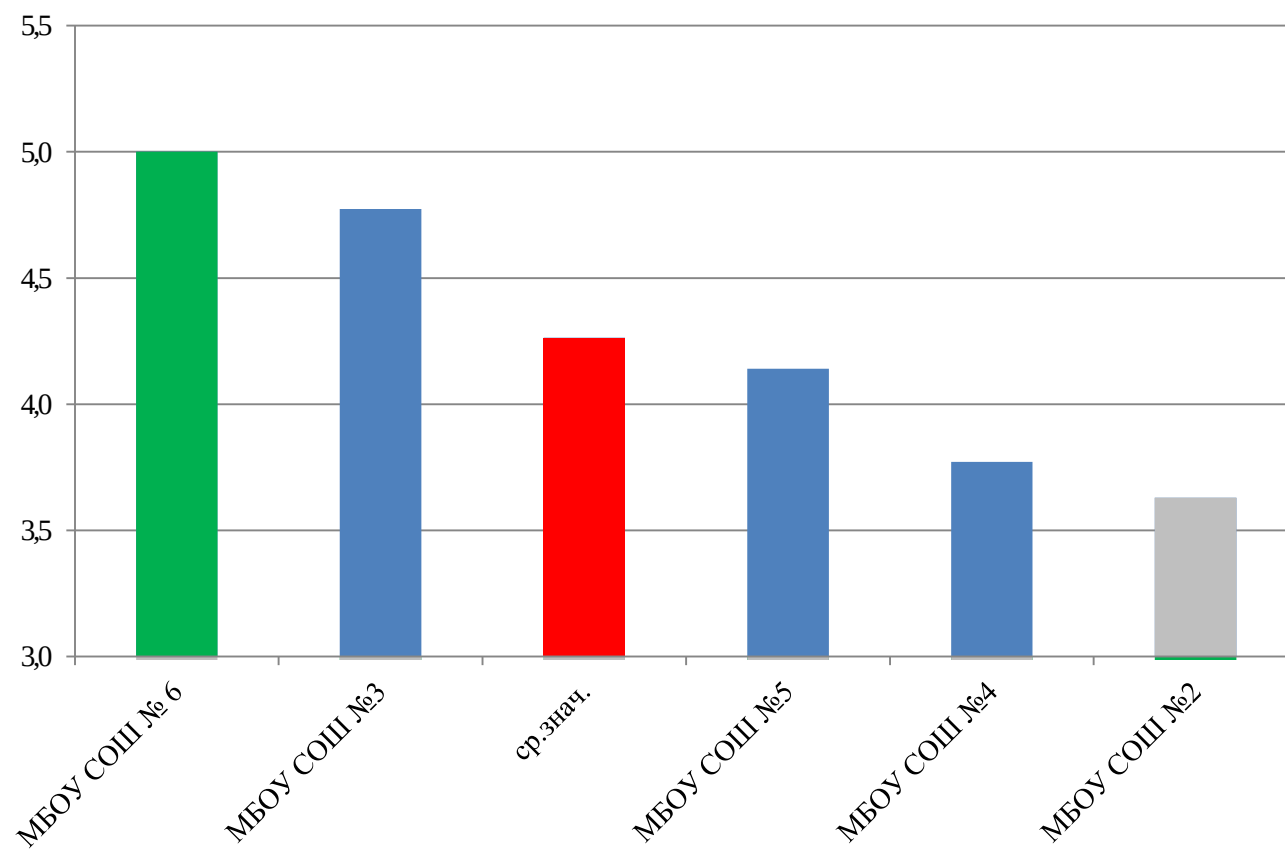
21. В школе созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья школьников



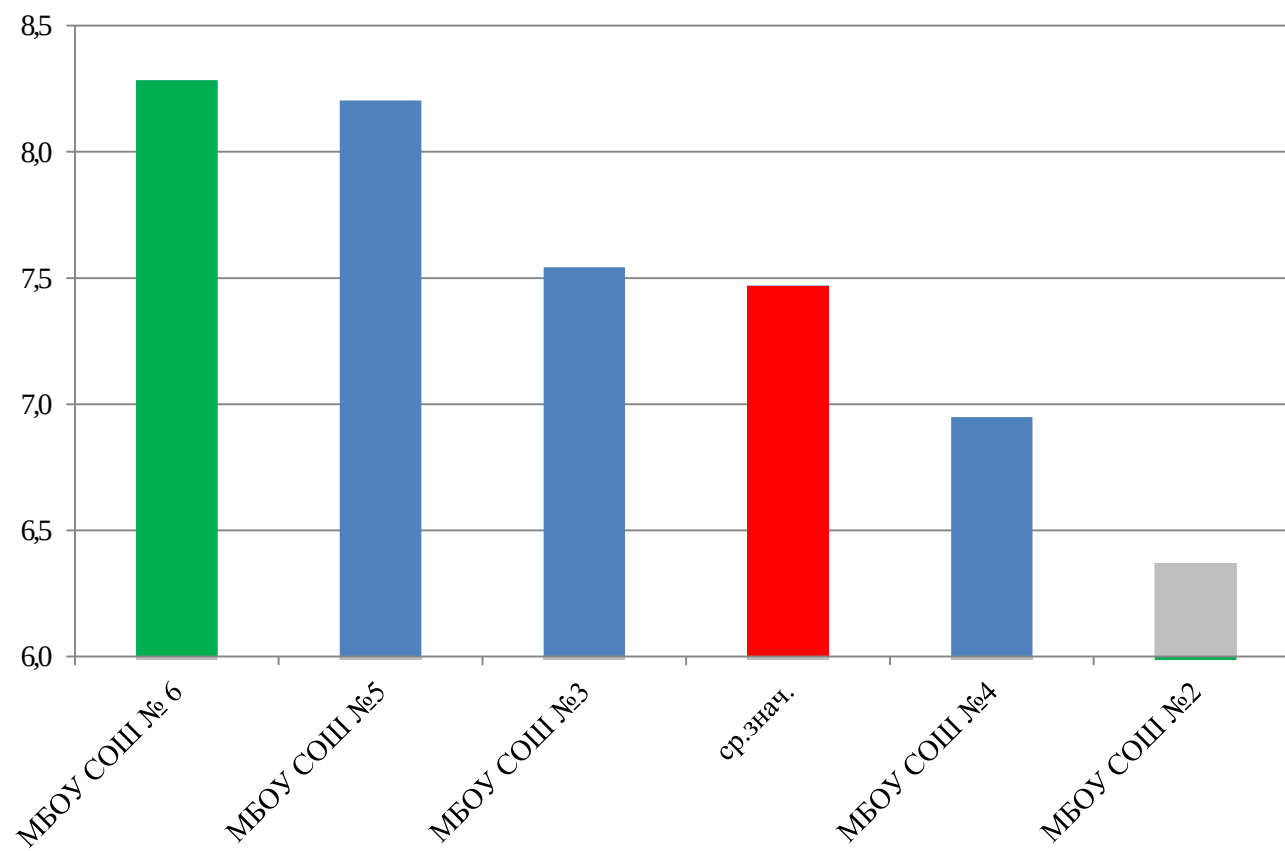
22. В школе организовано качественное питание школьников



23. В школе есть все необходимые условия для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи школьникам

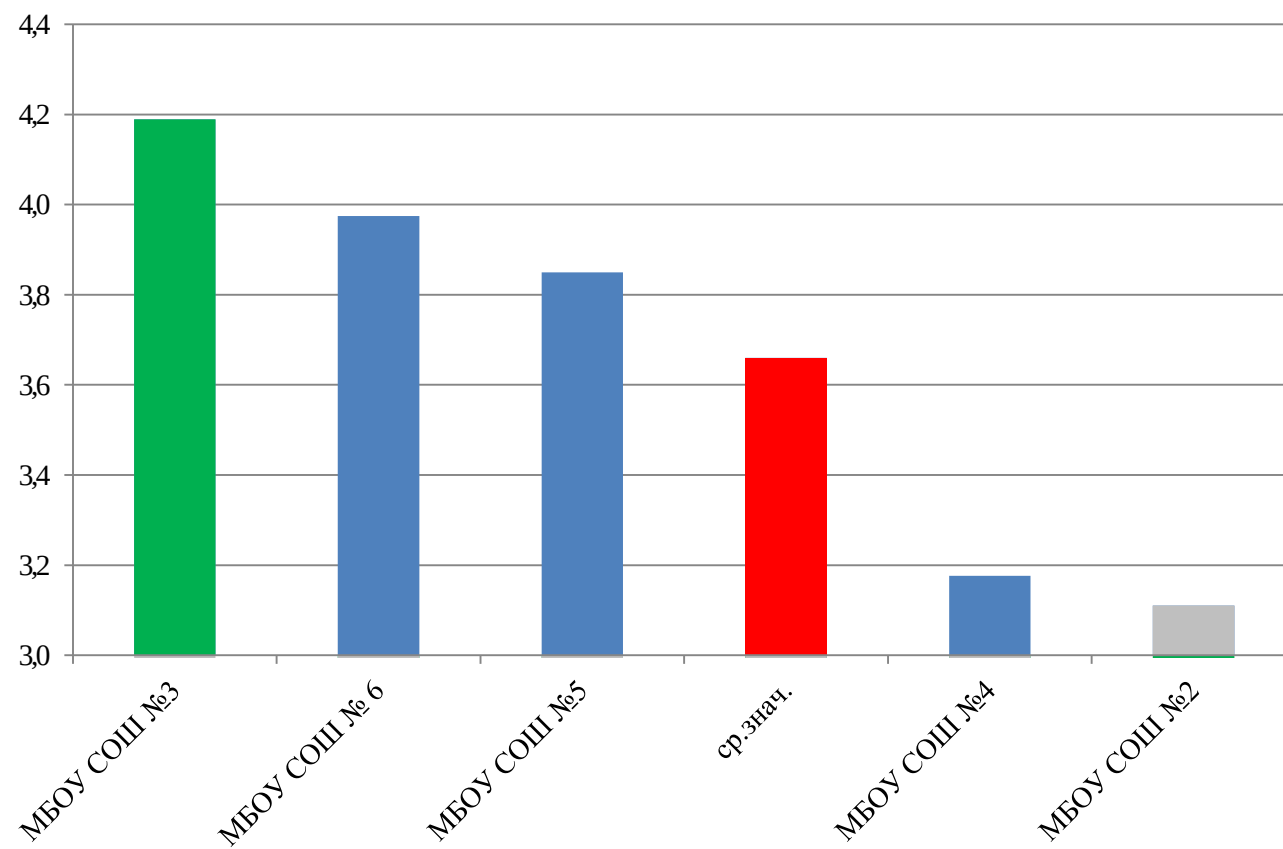


24. Психологическое состояние моего ребенка после пребывания в школе не вызывает тревогу

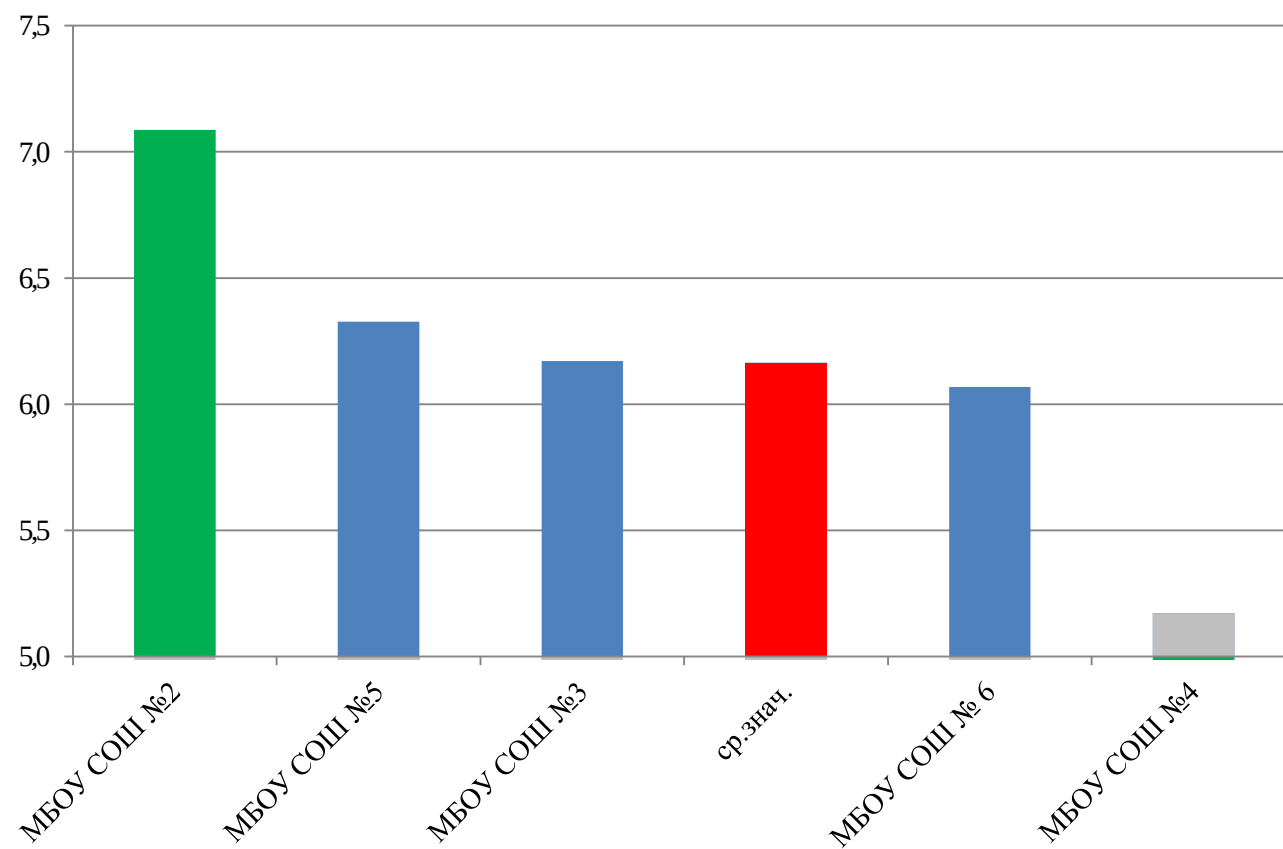


7.1.2. АШСР

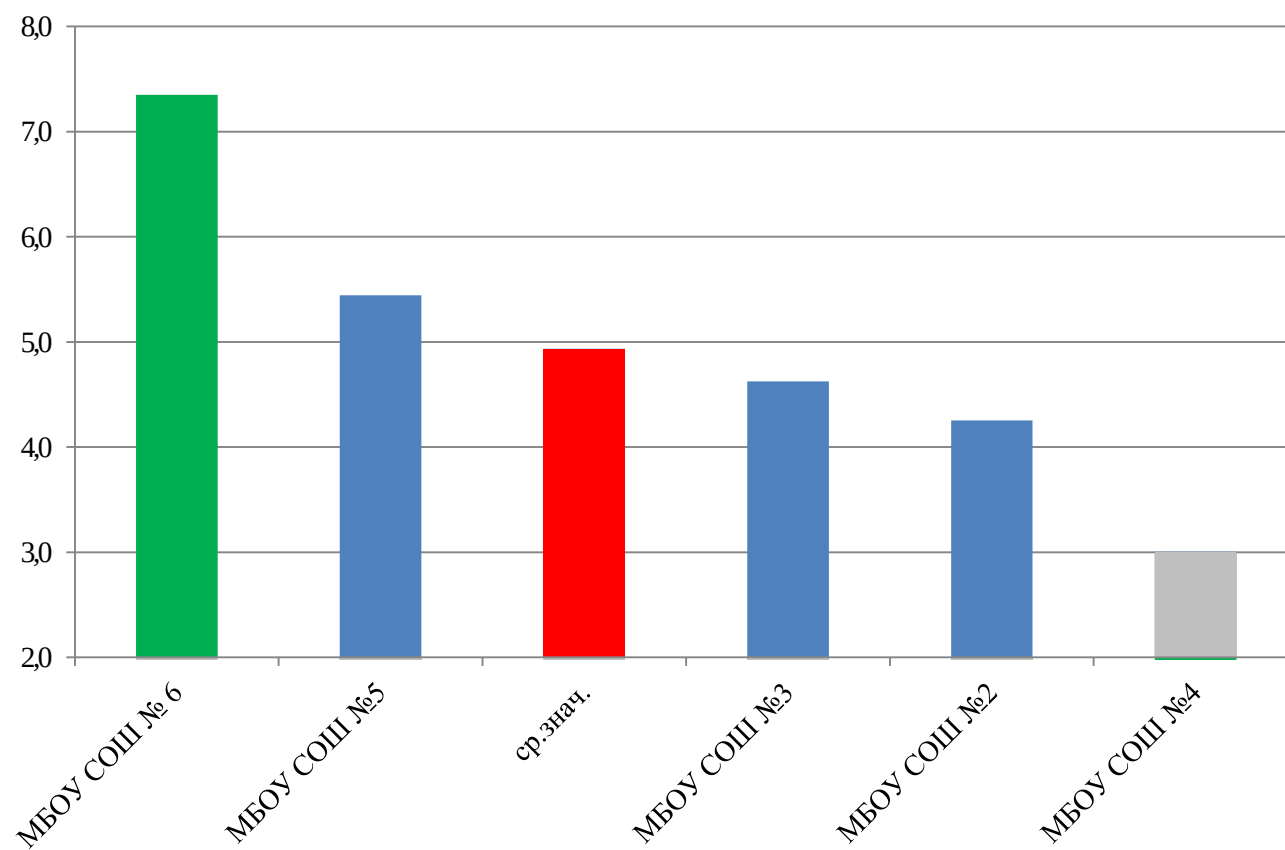
1. Я посещаю сайт нашей школы



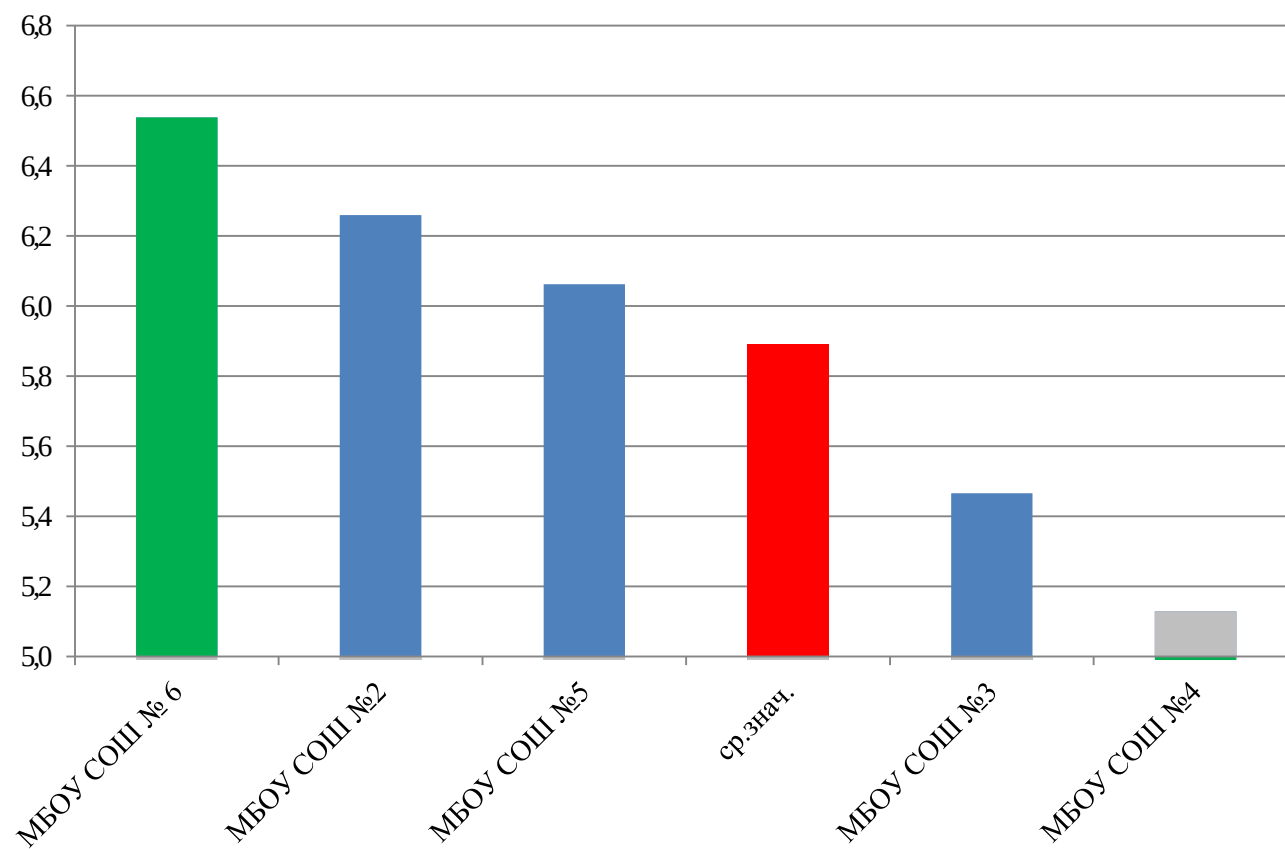
2. *На информационных стендах в школе всегда размещается полезная для меня информация*



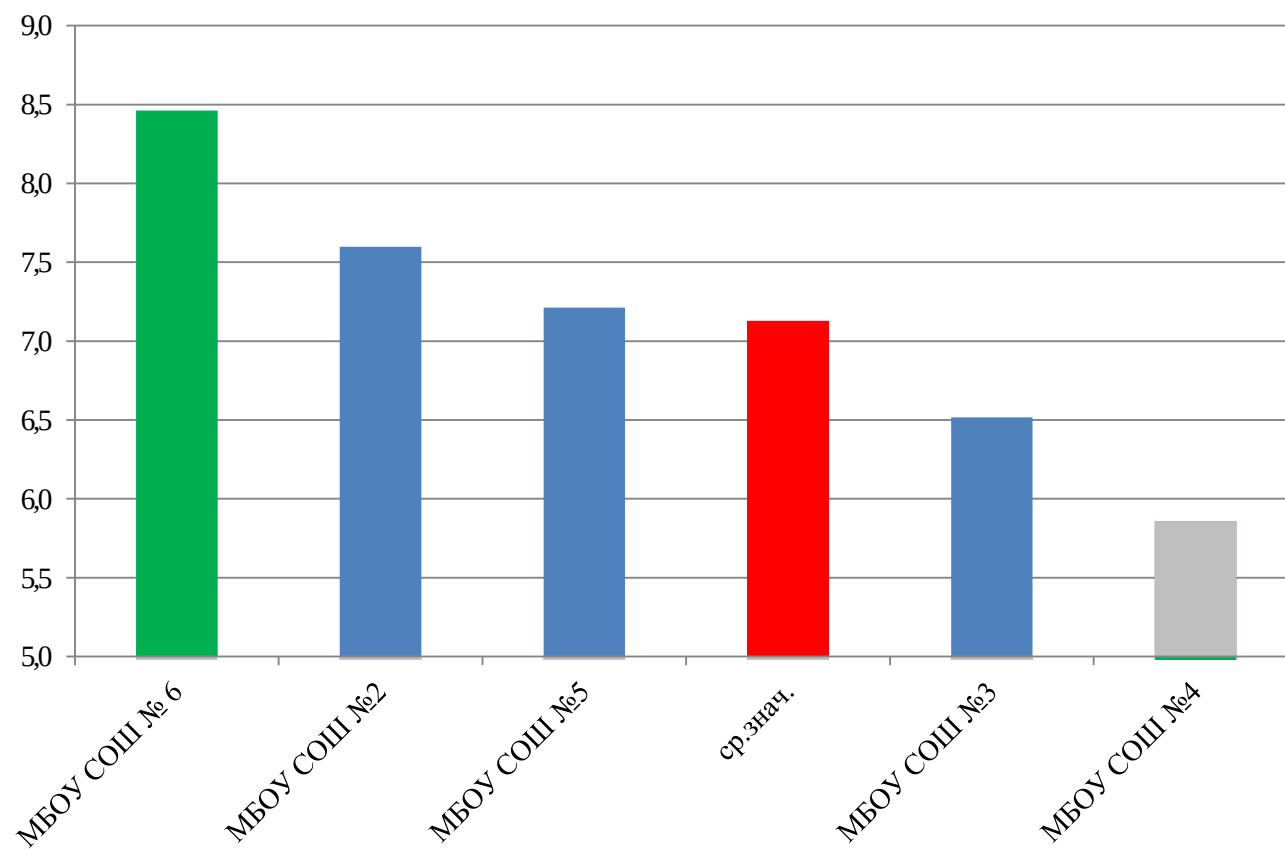
3. В школе созданы условия для комфортного отдыха на переменах, есть необходимая для этого мебель (диваны, кресла, скамейки и т.д.) в коридорах, рекреациях



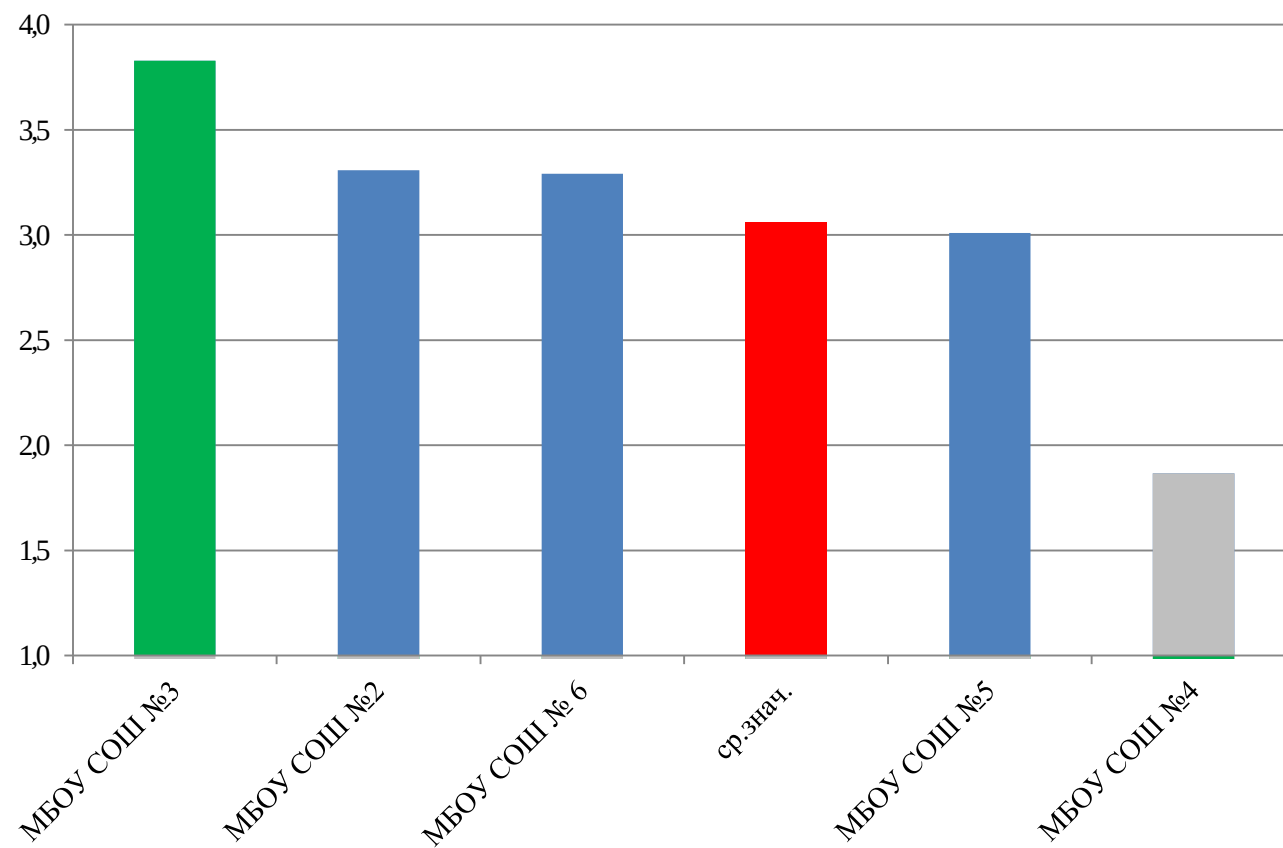
4. На стенах в школе есть указатели расположения кабинета директора, лестницы, спортзала, столовой и т.д.



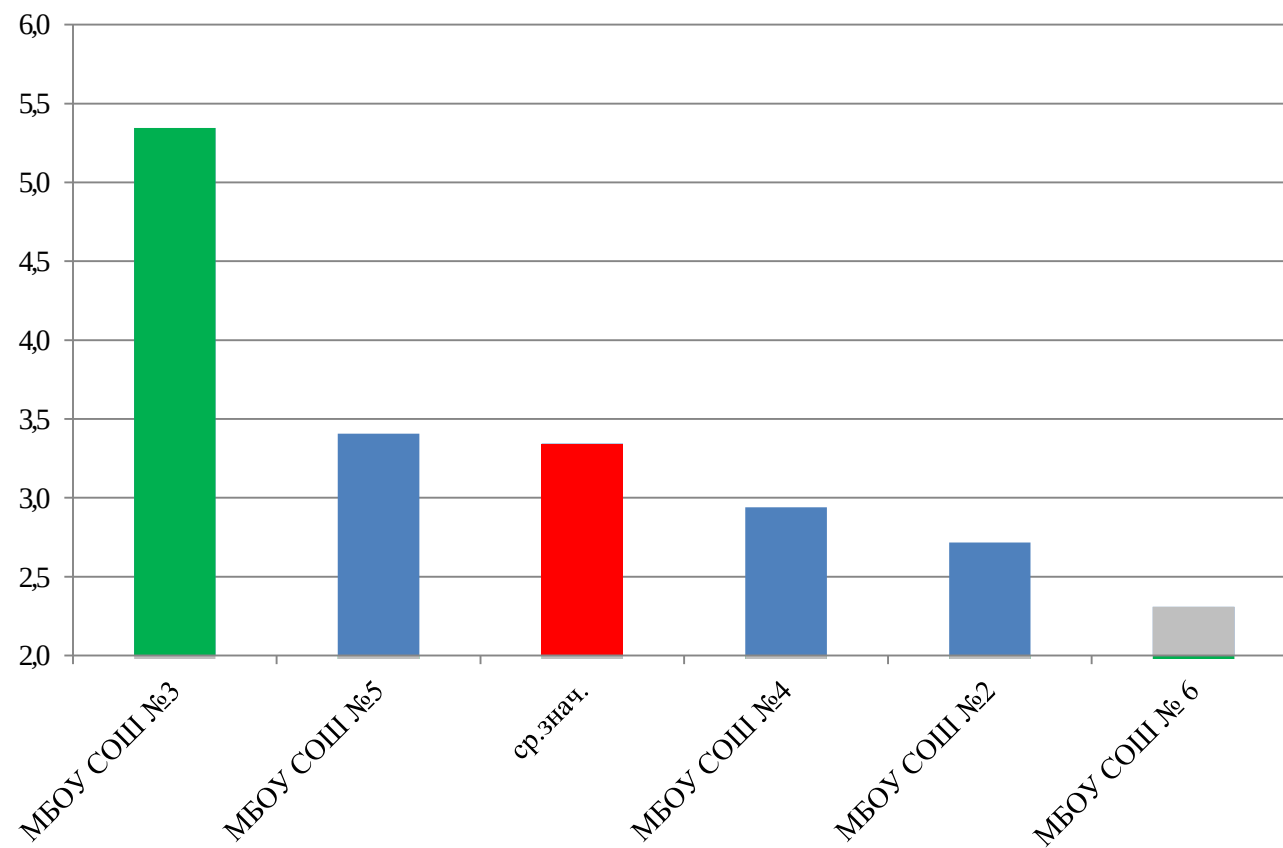
5. *В любое время нахождения в школе у меня всегда есть возможность попить воды*



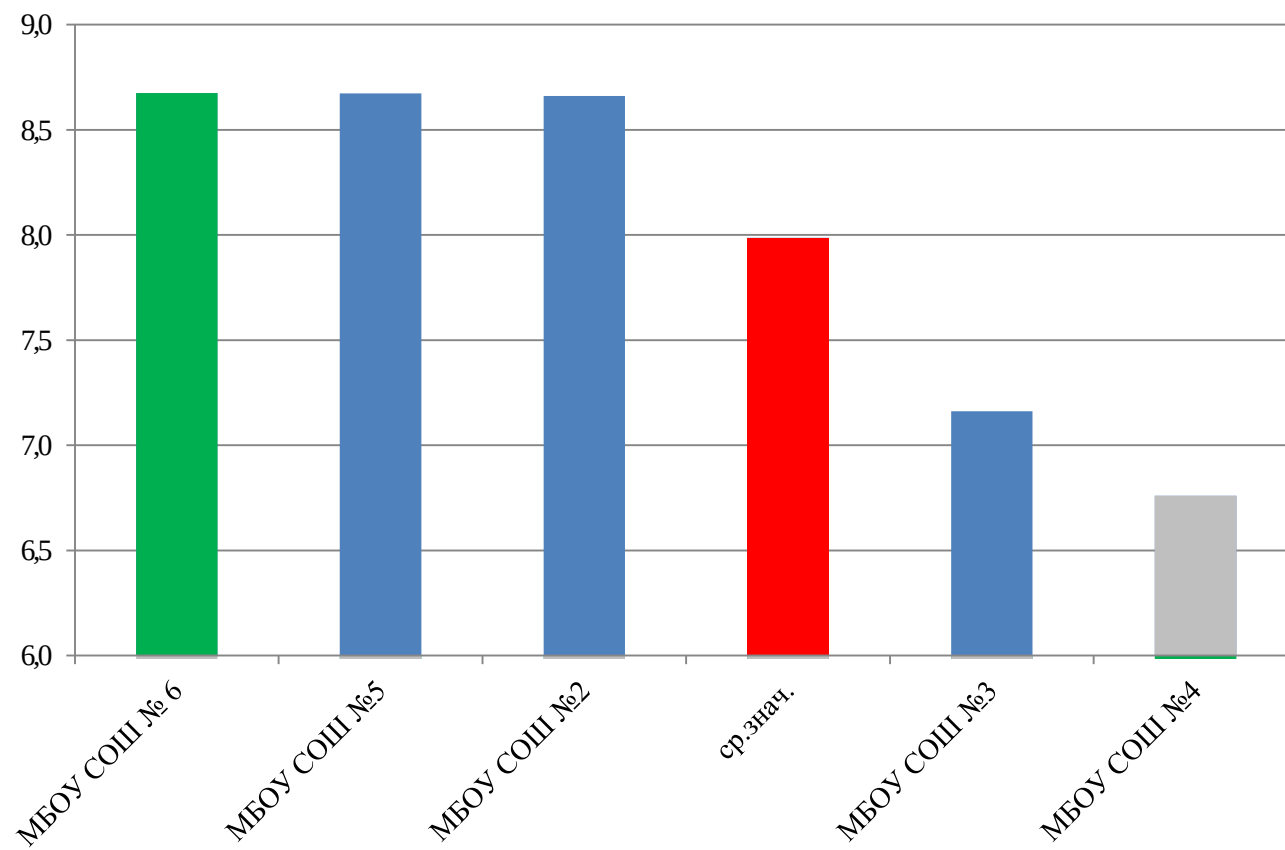
6. *В школьных туалетах всегда есть мыло, туалетная бумага*



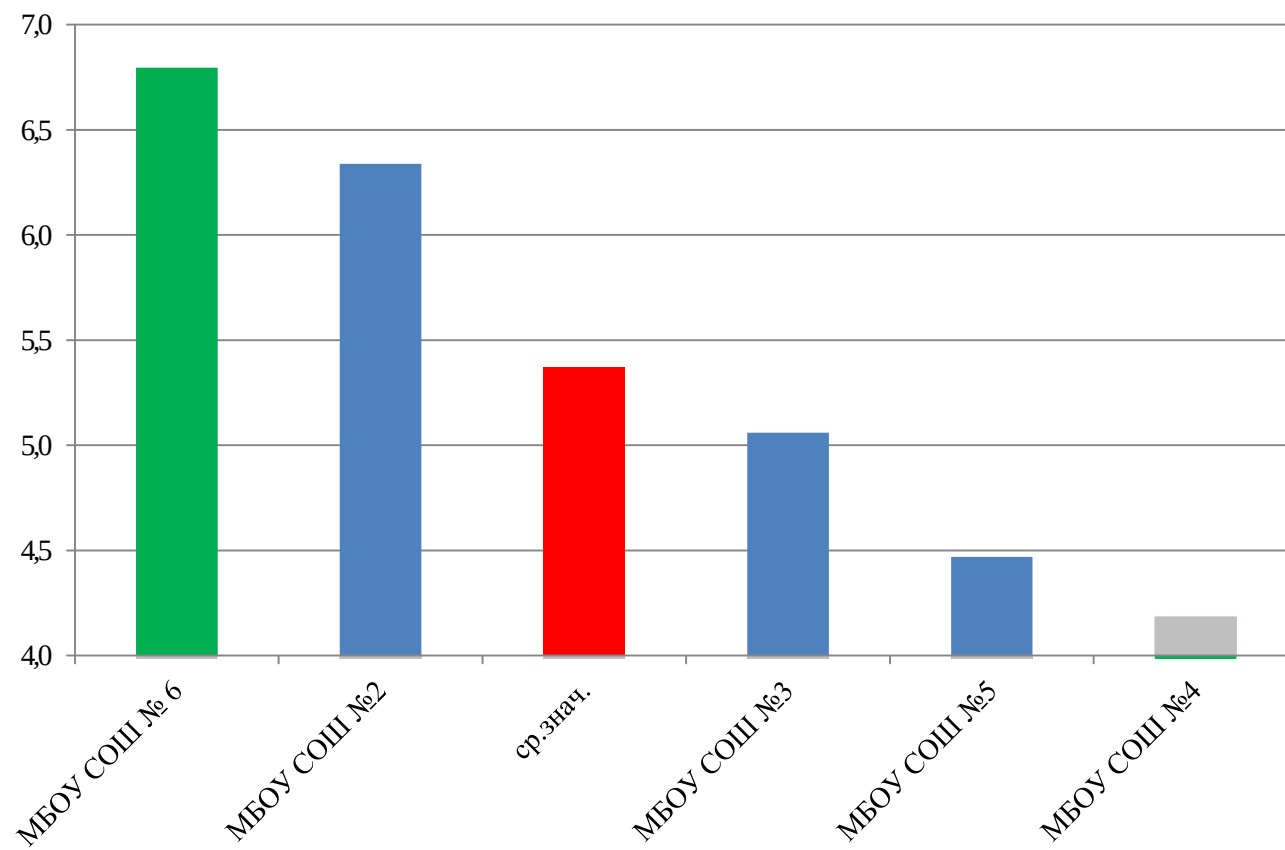
7. Школьные туалеты оснащены работающими сушилками для рук (или есть всегда полотенца)



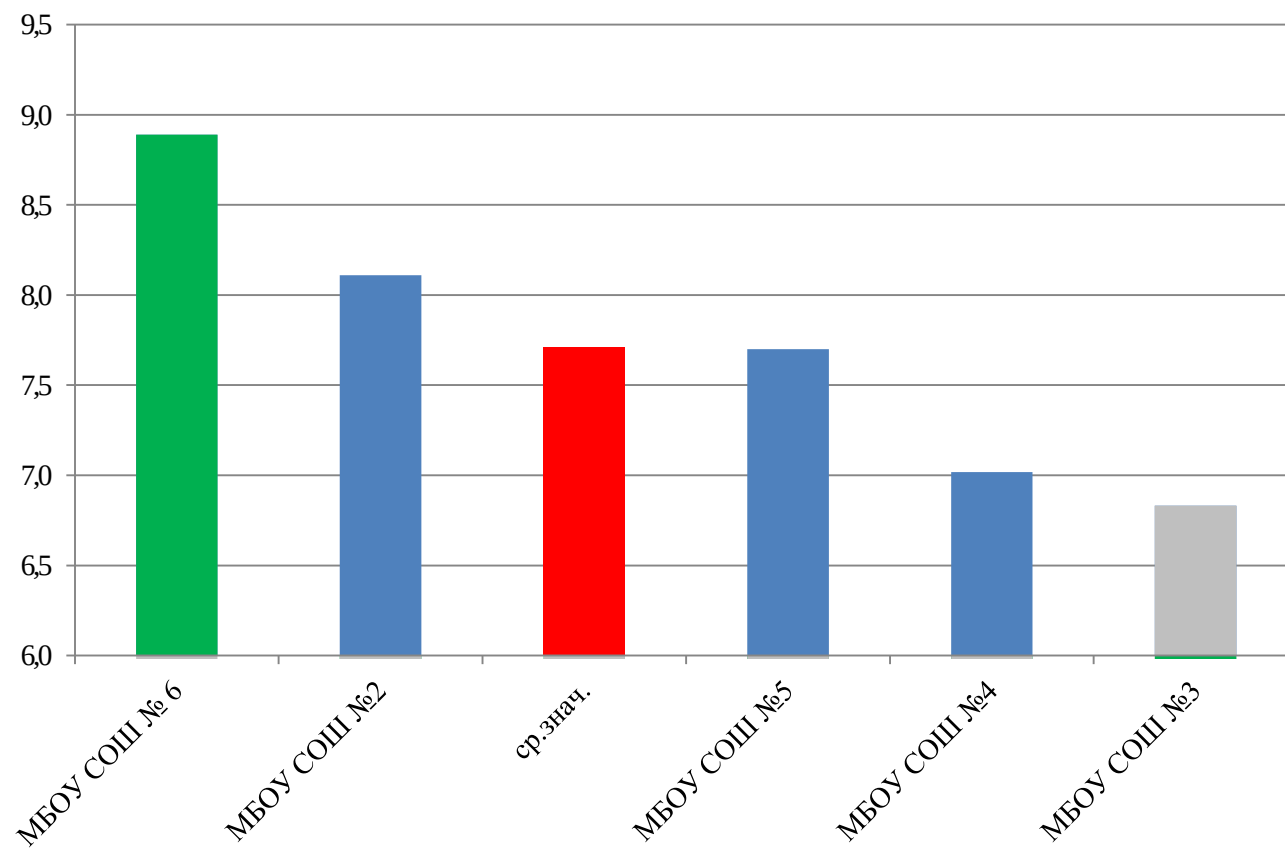
8. *В туалетных комнатах всегда исправны краны. Есть всегда вода, чтобы помыть руки, умыться*



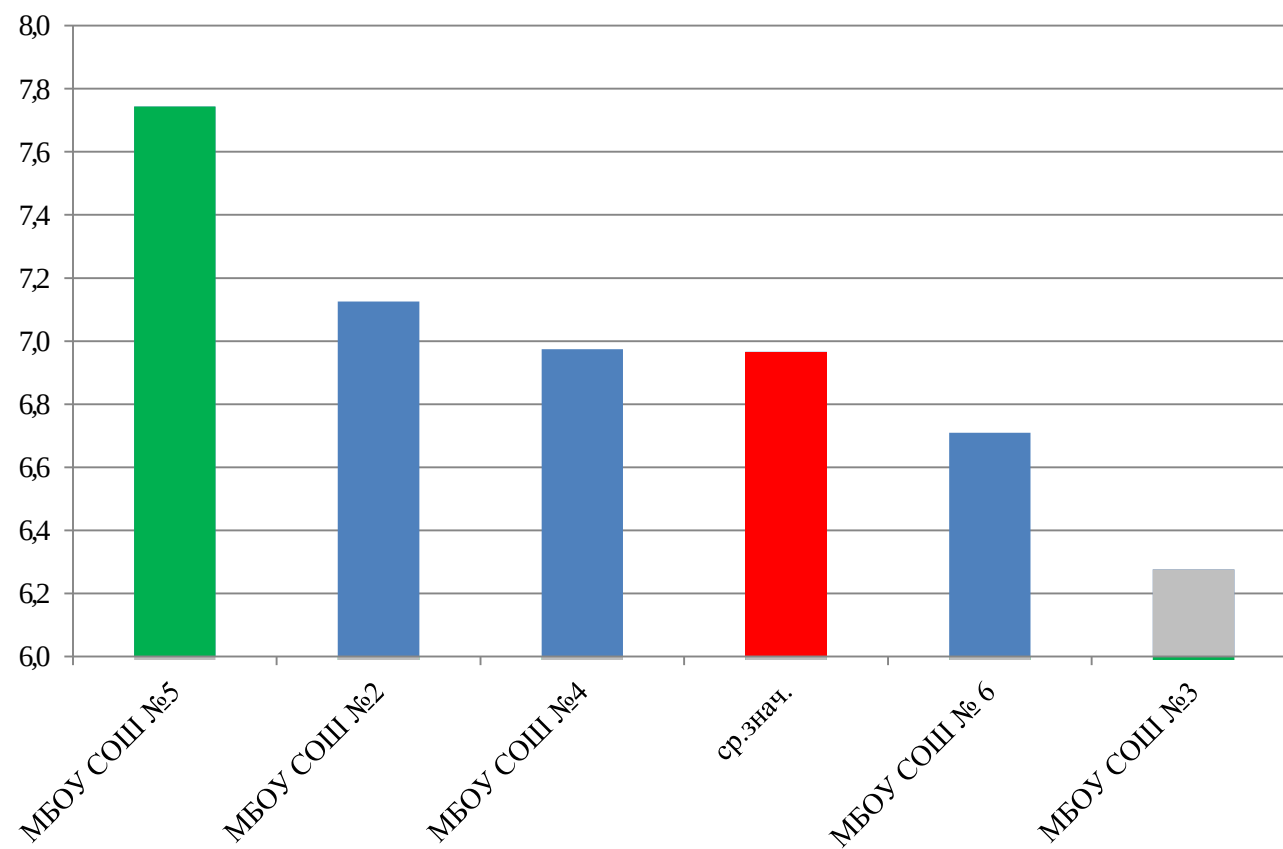
9. *В школьных туалетах всегда чисто*



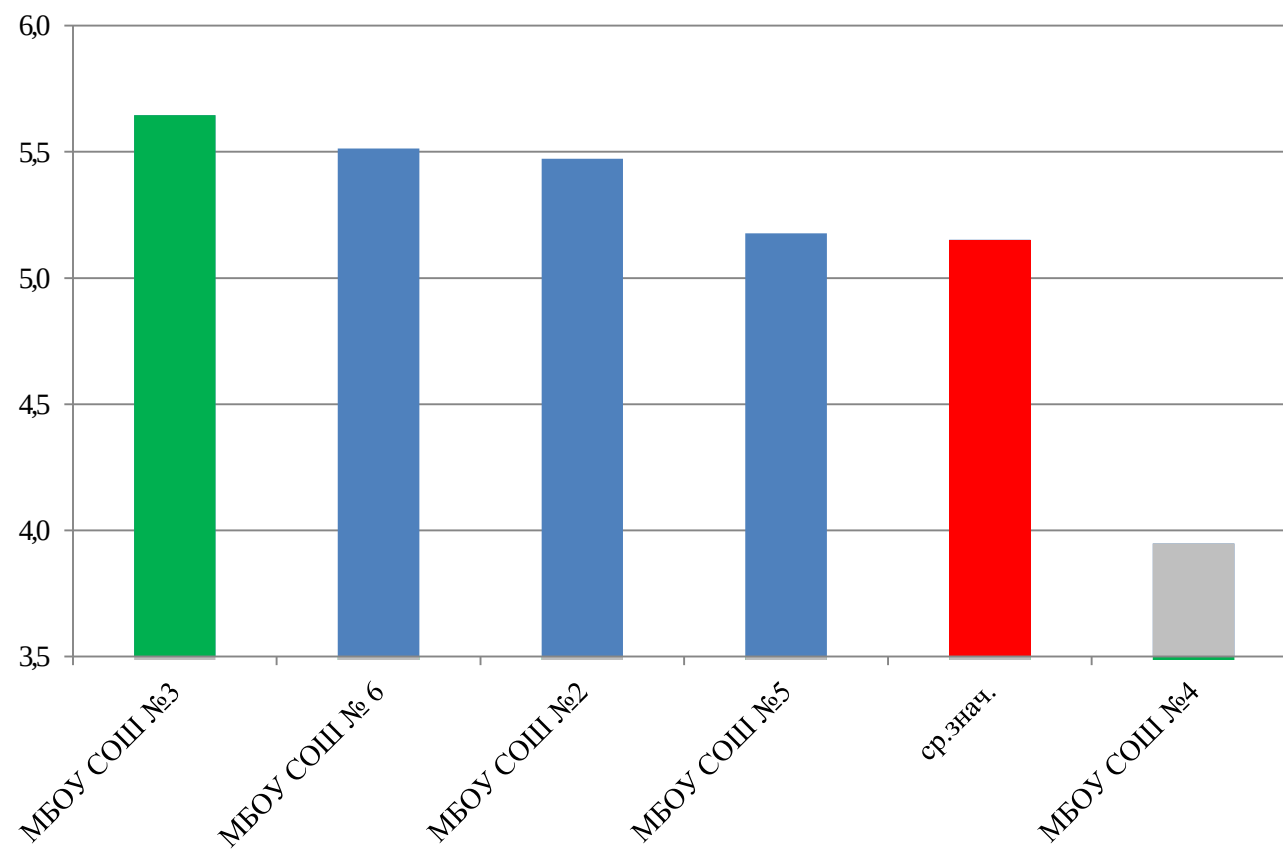
10. В коридорах, залах, столовой и кабинетах всегда тепло, светло и чисто



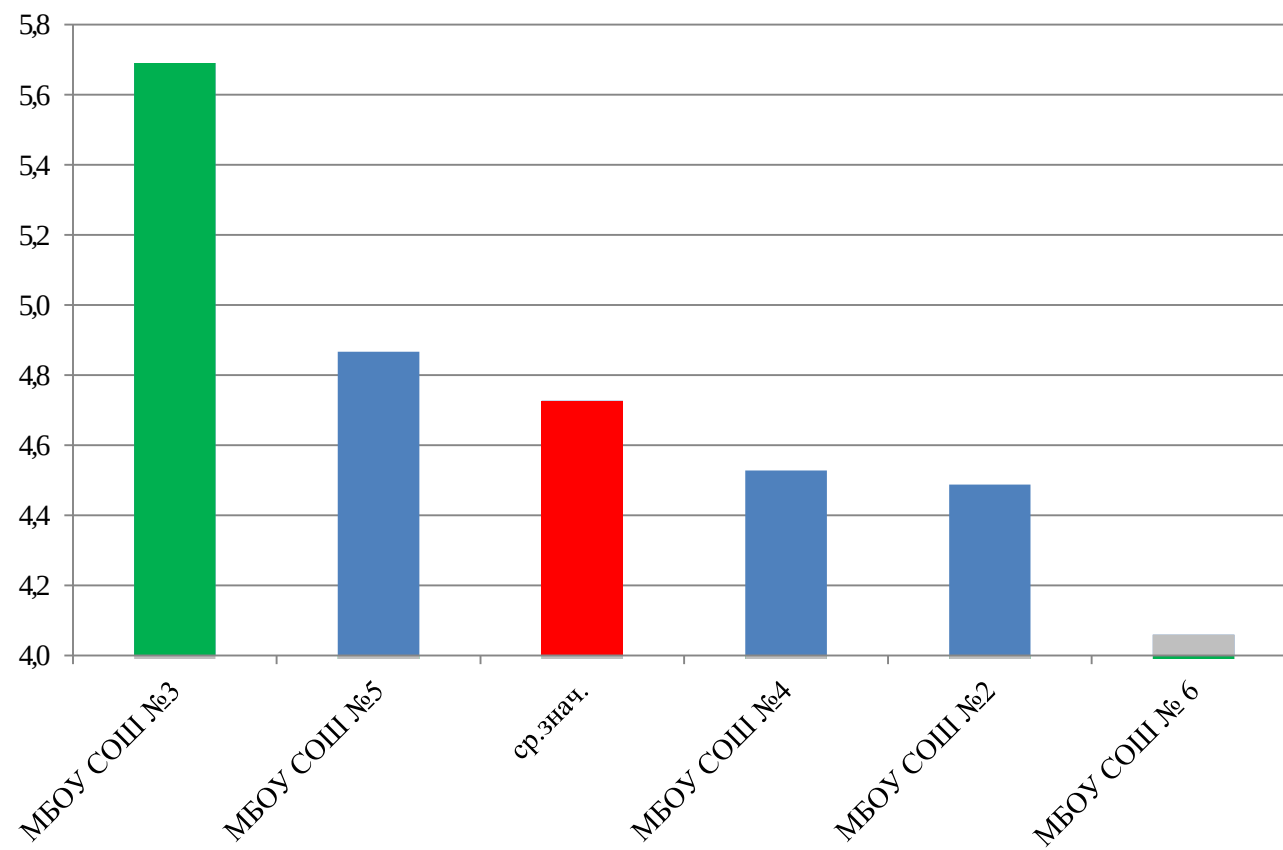
11. Я люблю заниматься спортом



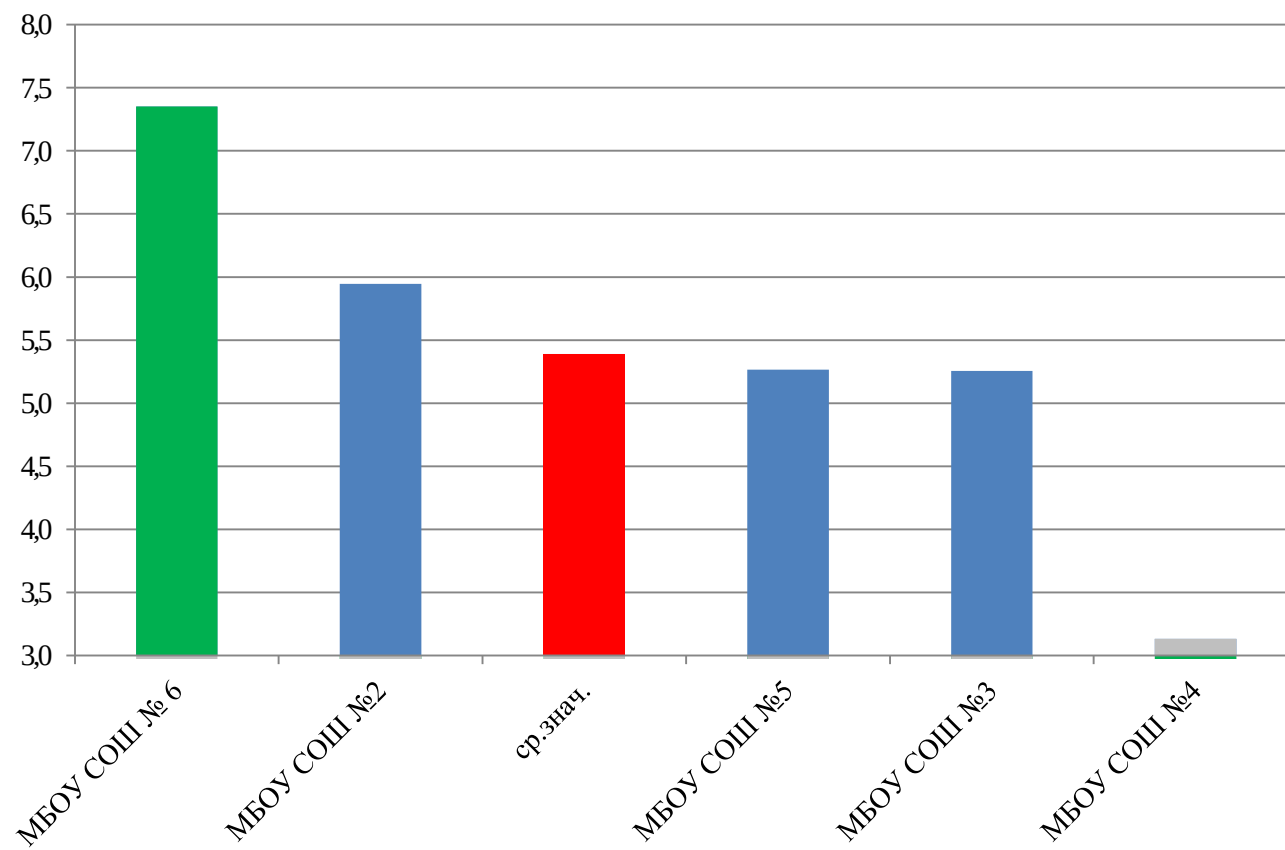
12. Я с удовольствием участвую в общешкольных или классных мероприятиях



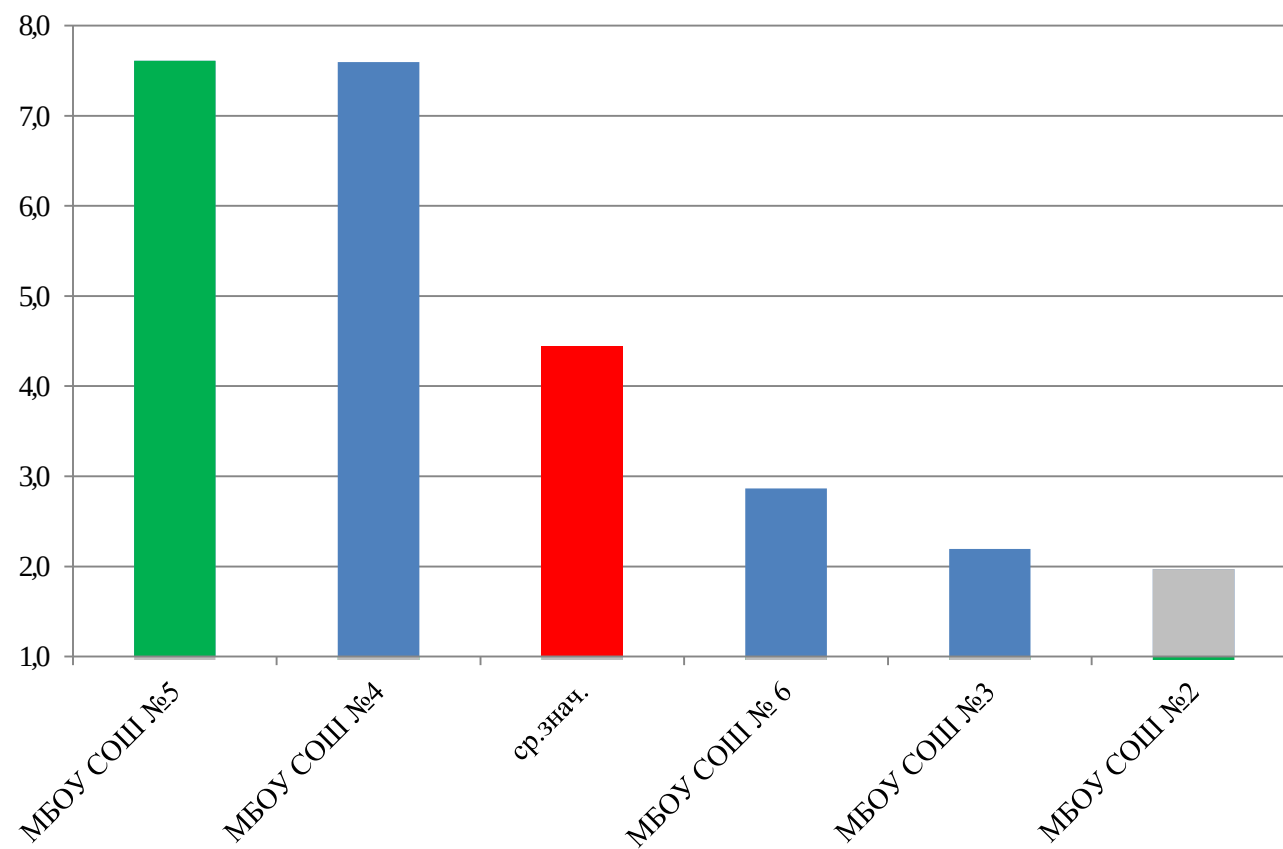
13. Я посещаю в школе кружки (секции, творческие объединения, клубы и т.д.)



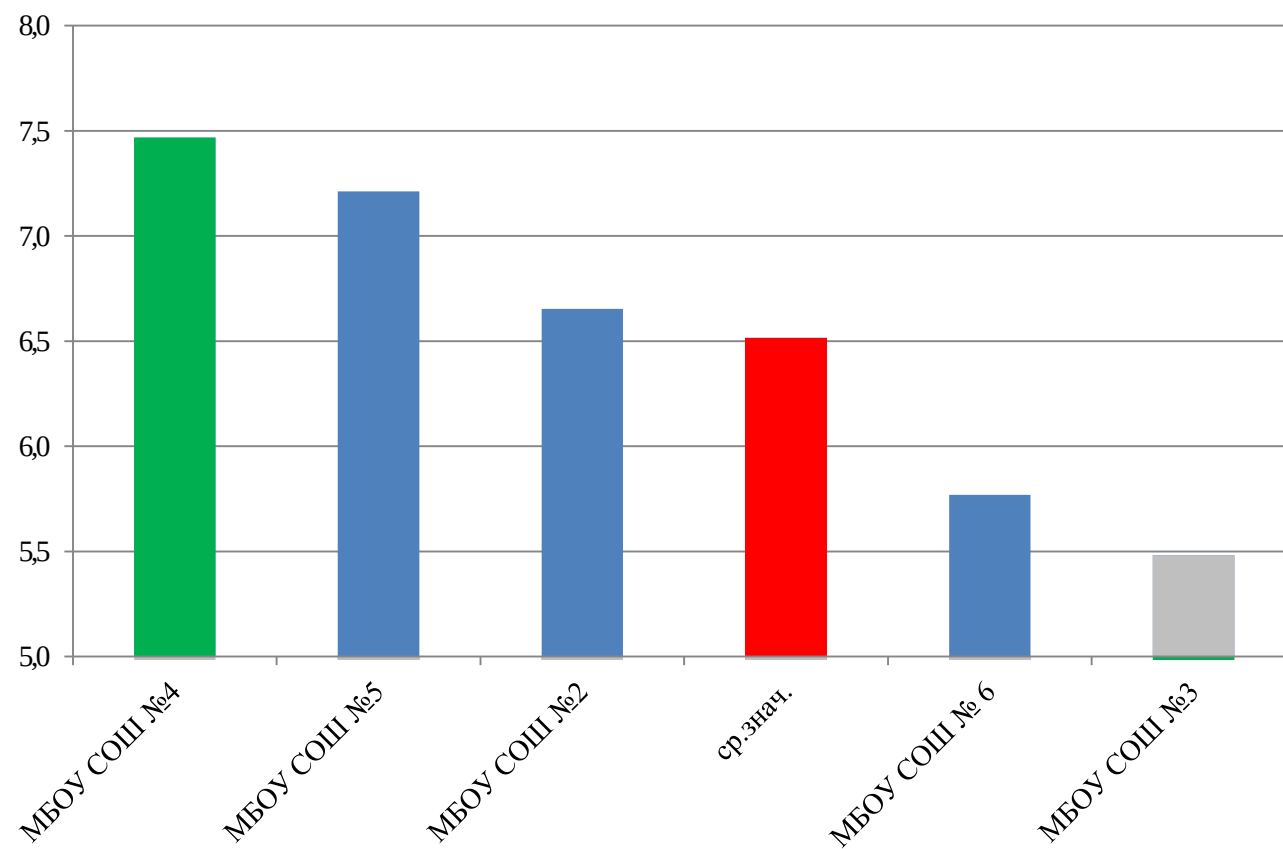
14. Мне нравится, как готовят в школьной столовой



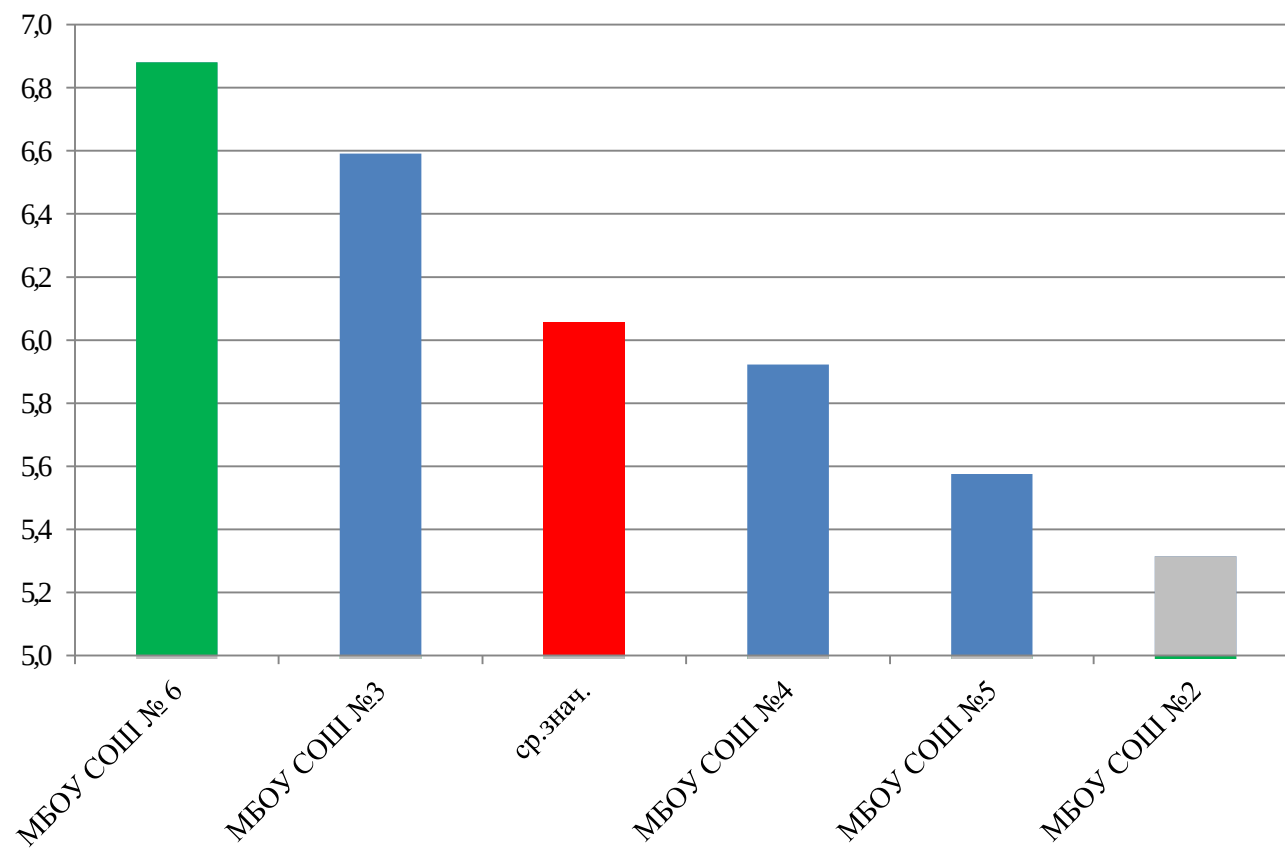
15. После школьного дня я не чувствую себя уставшим



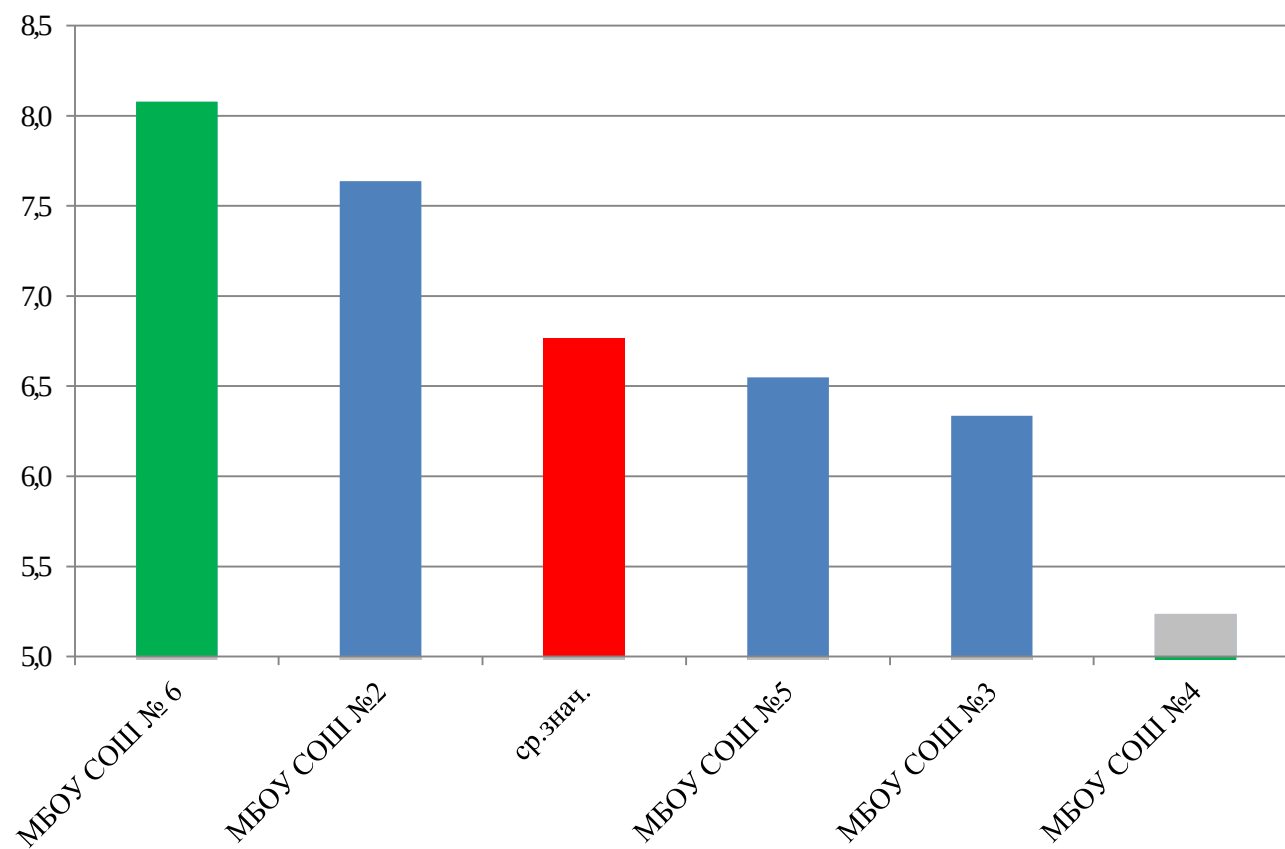
16. Мне нравится, как выглядит наша школа



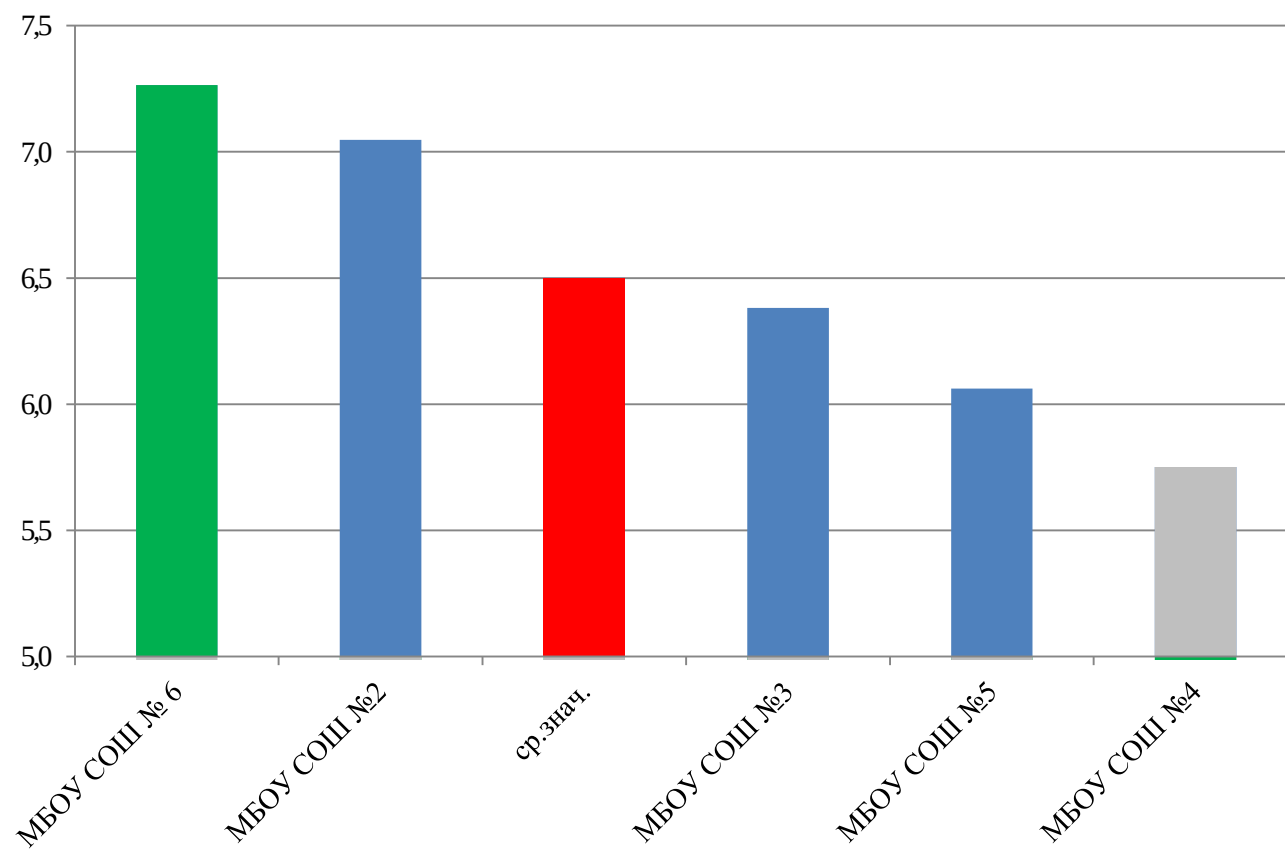
17. Уборщицы, вахтеры, работники гардероба, столовой всегда доброжелательны и вежливы



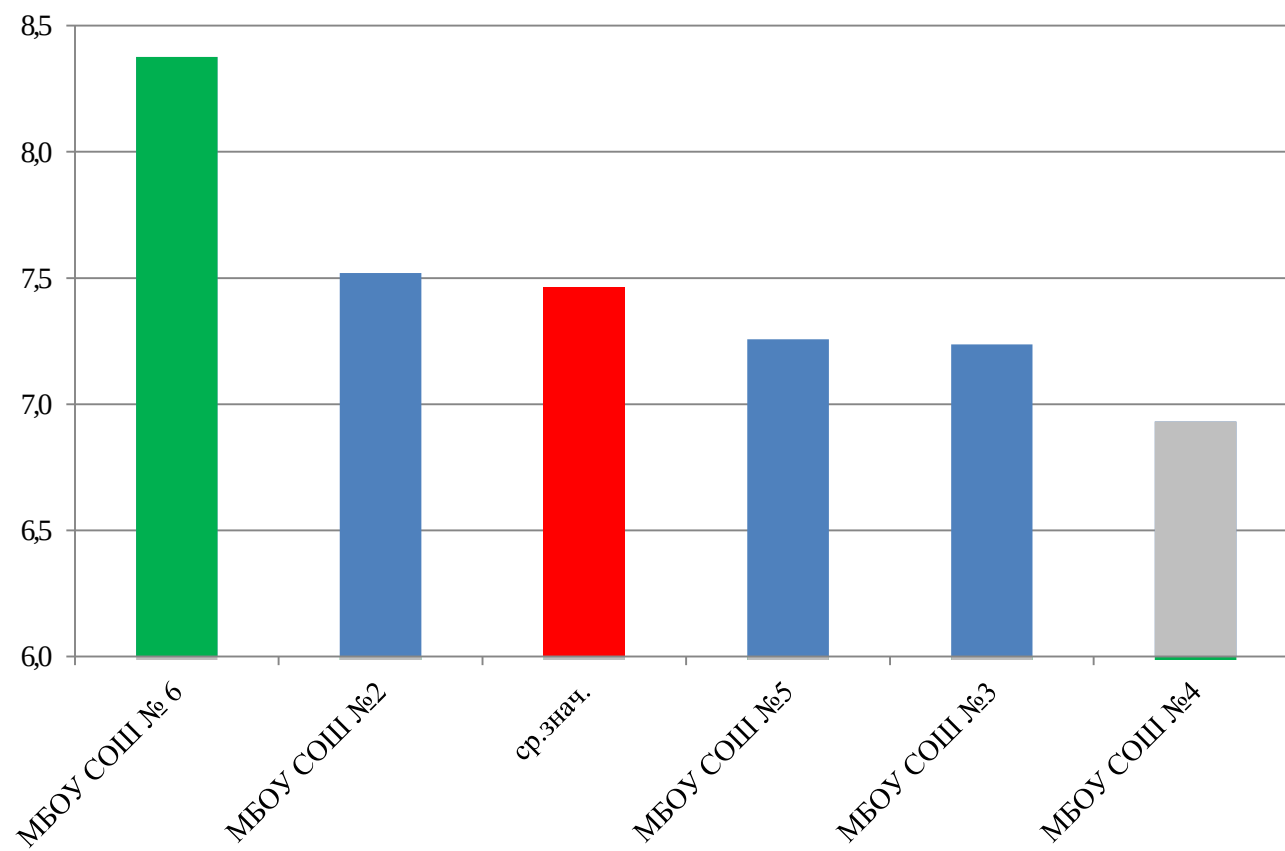
18. В школе учителя всегда дружелюбные и вежливые



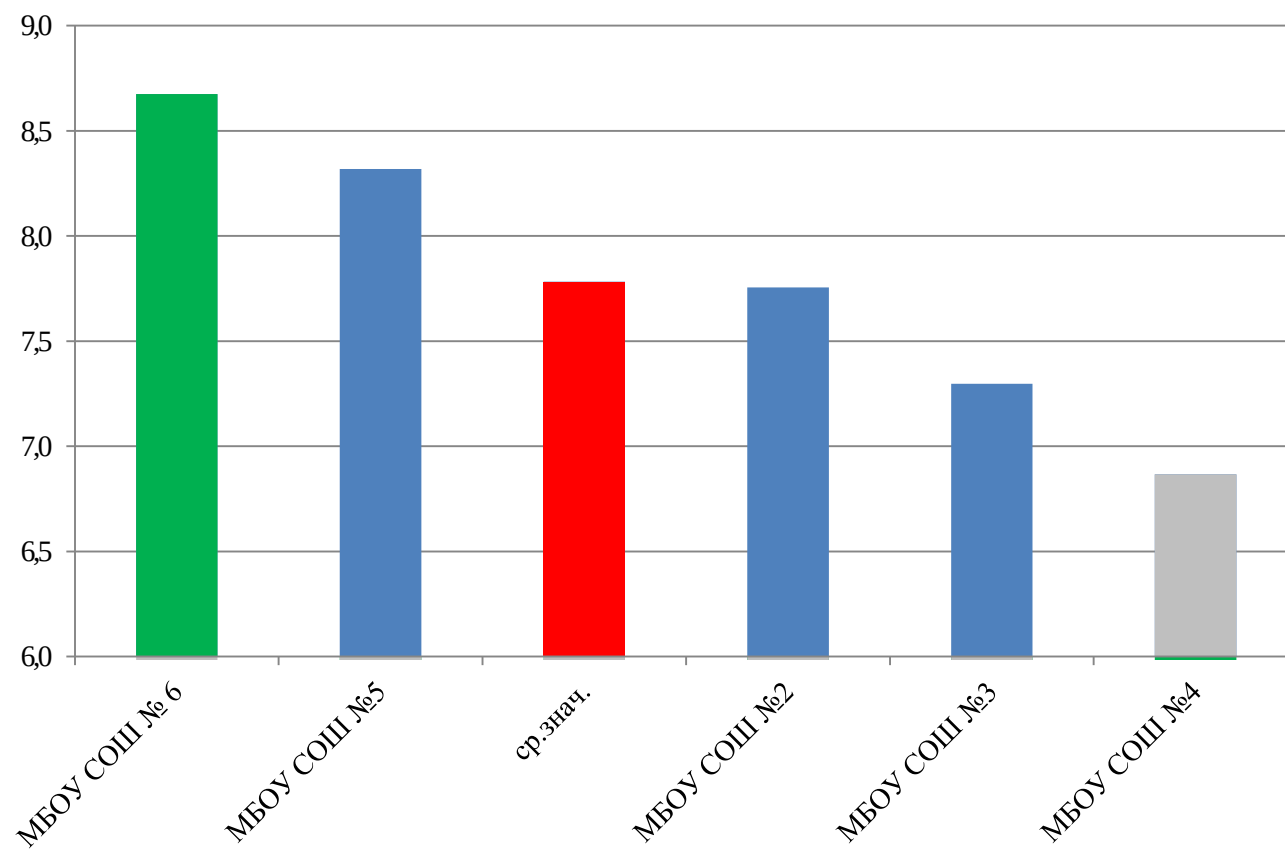
19. Мне нравится учиться в школе.



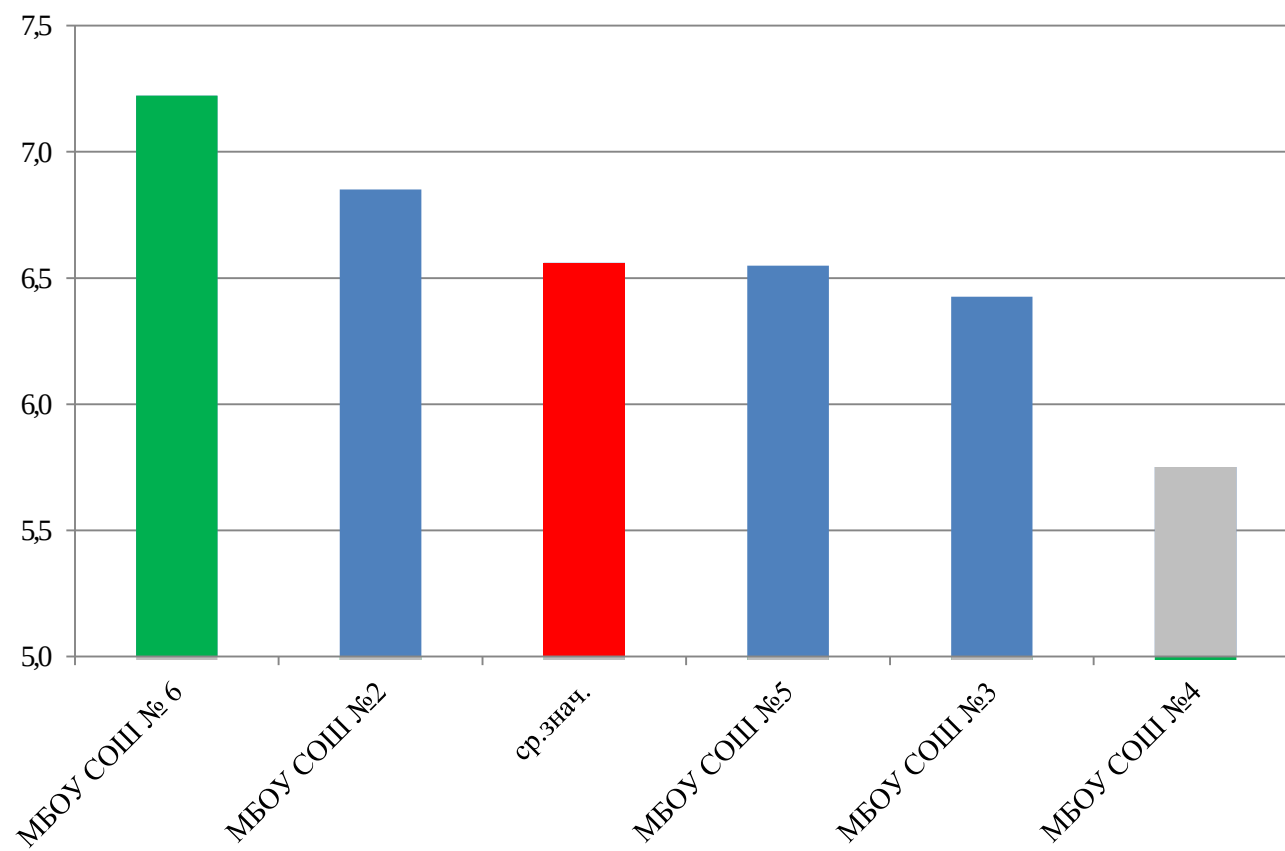
20. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с одноклассниками



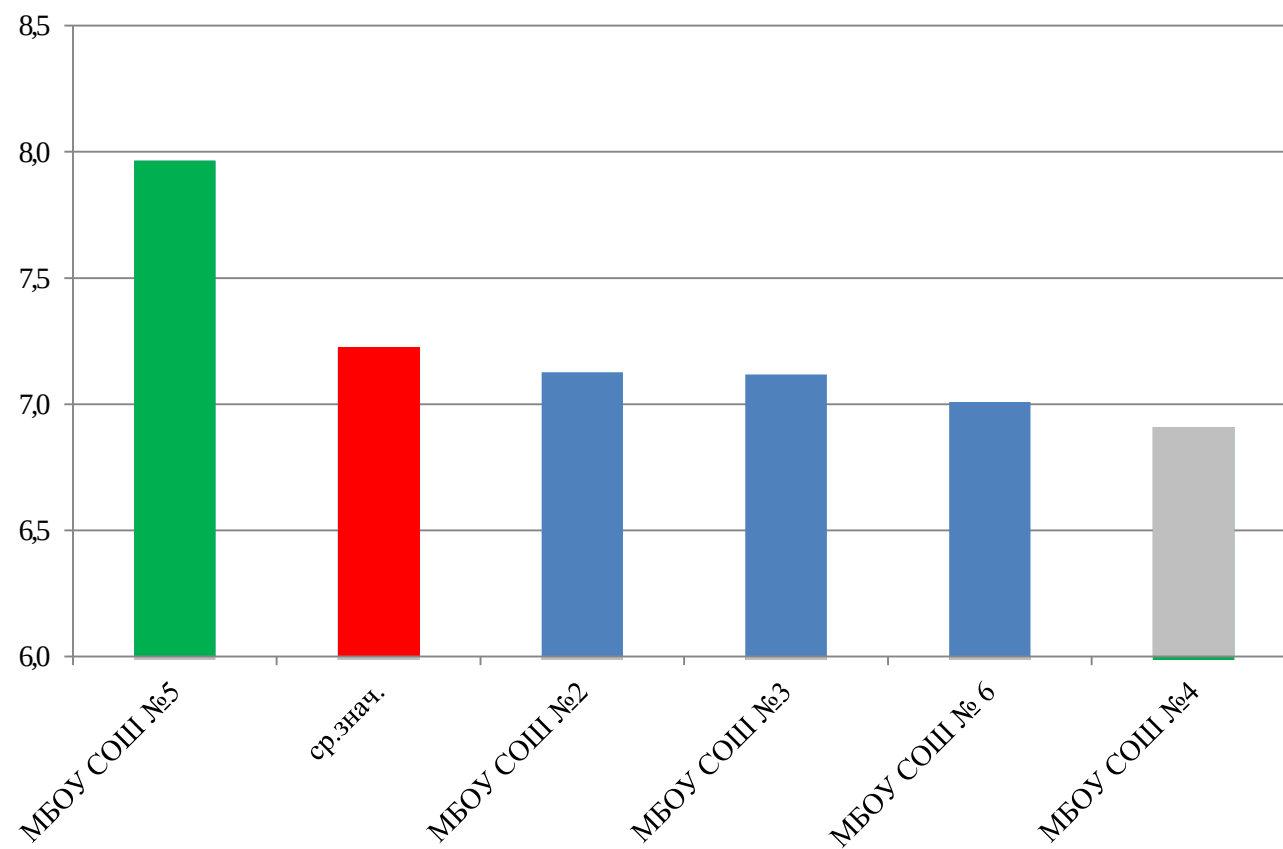
21. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с классным руководителем



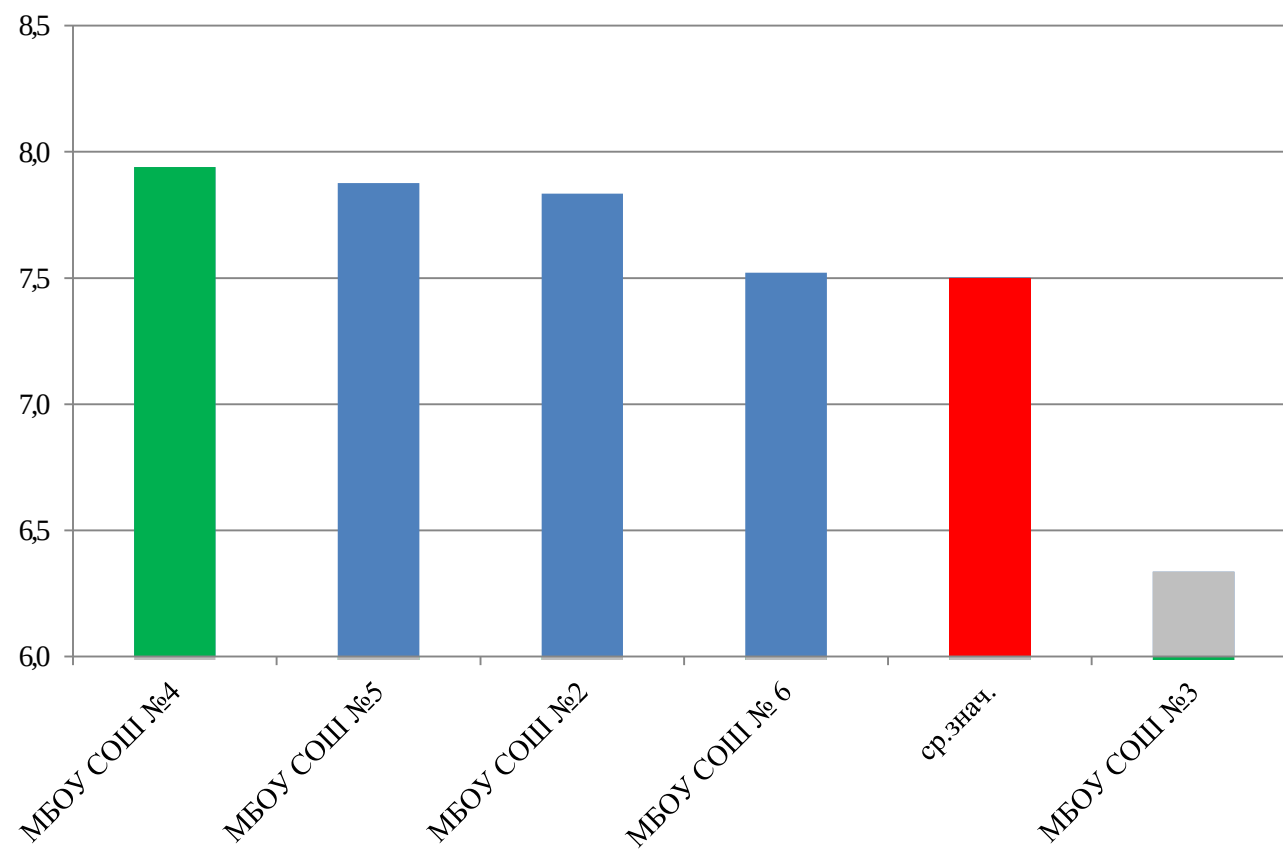
22. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с учителями школы



23. Я самостоятельно справляюсь с домашним заданием

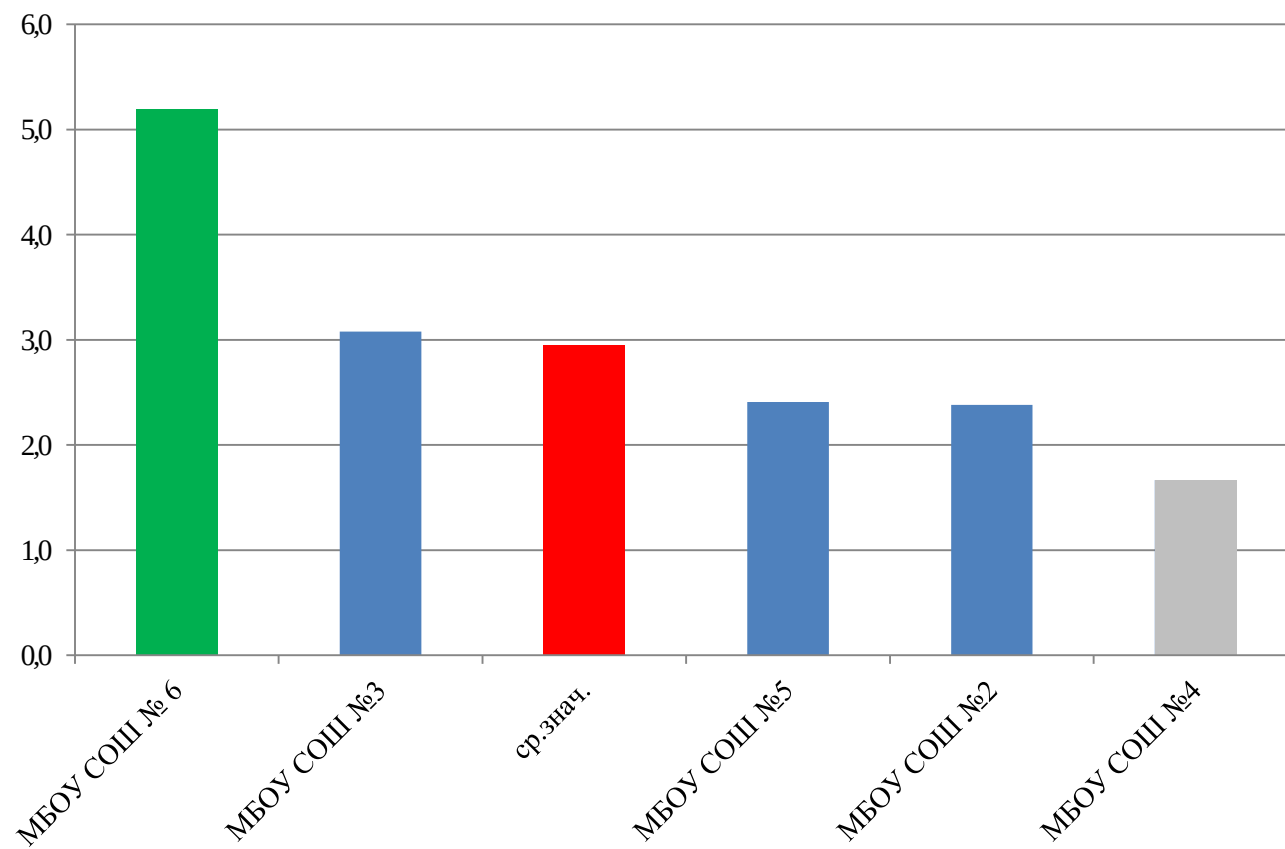


24. Я НЕ пользуюсь услугами репетиторов

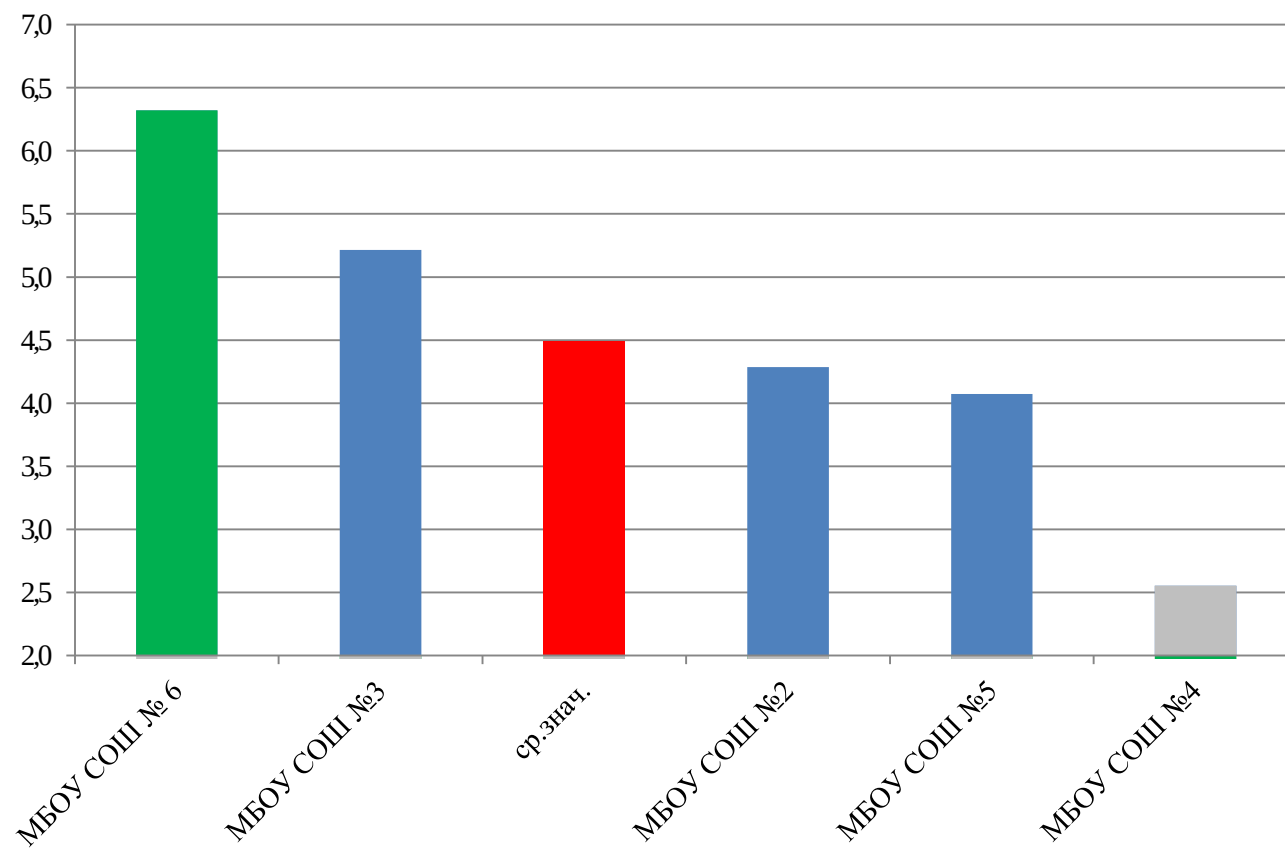


7.1.3. АШСТ

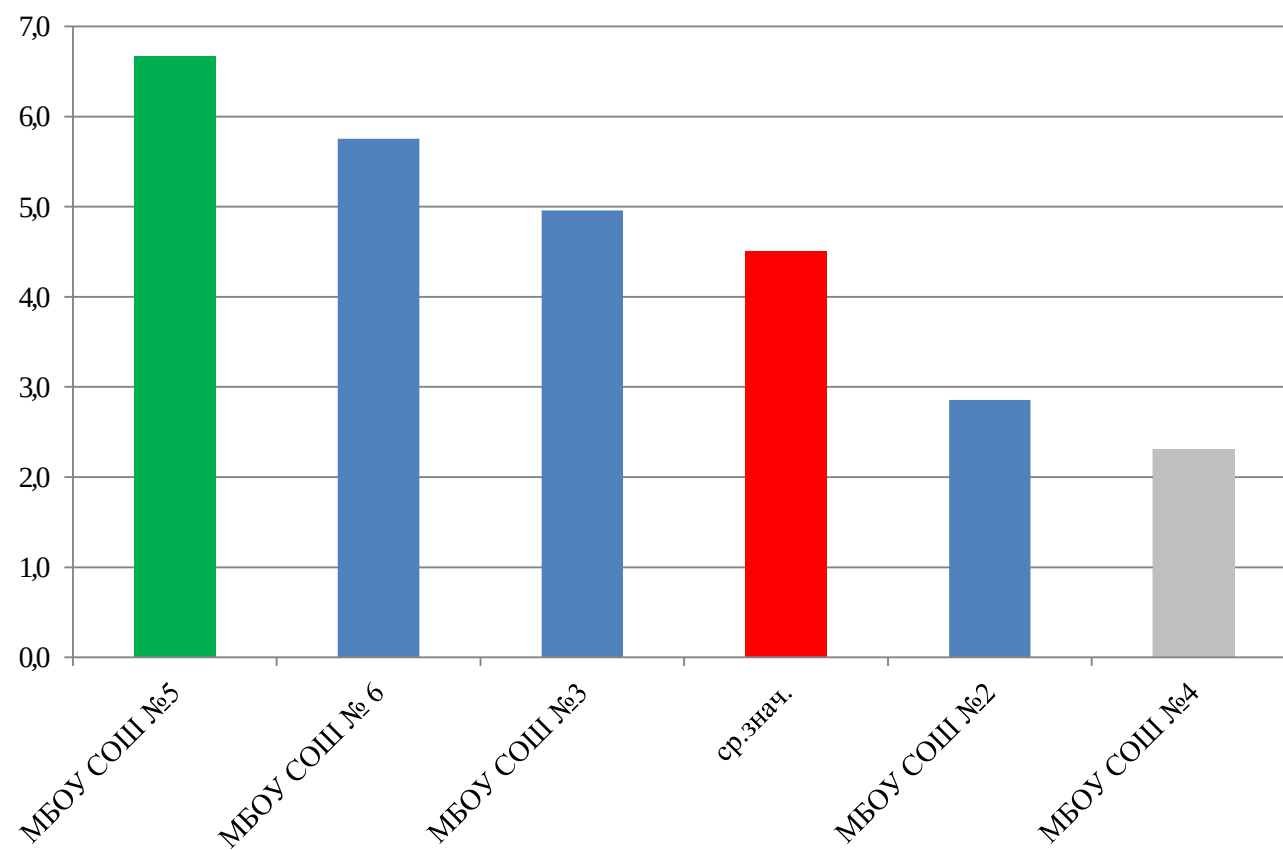
1. Я пользуюсь информацией, размещенной на сайте нашей школы



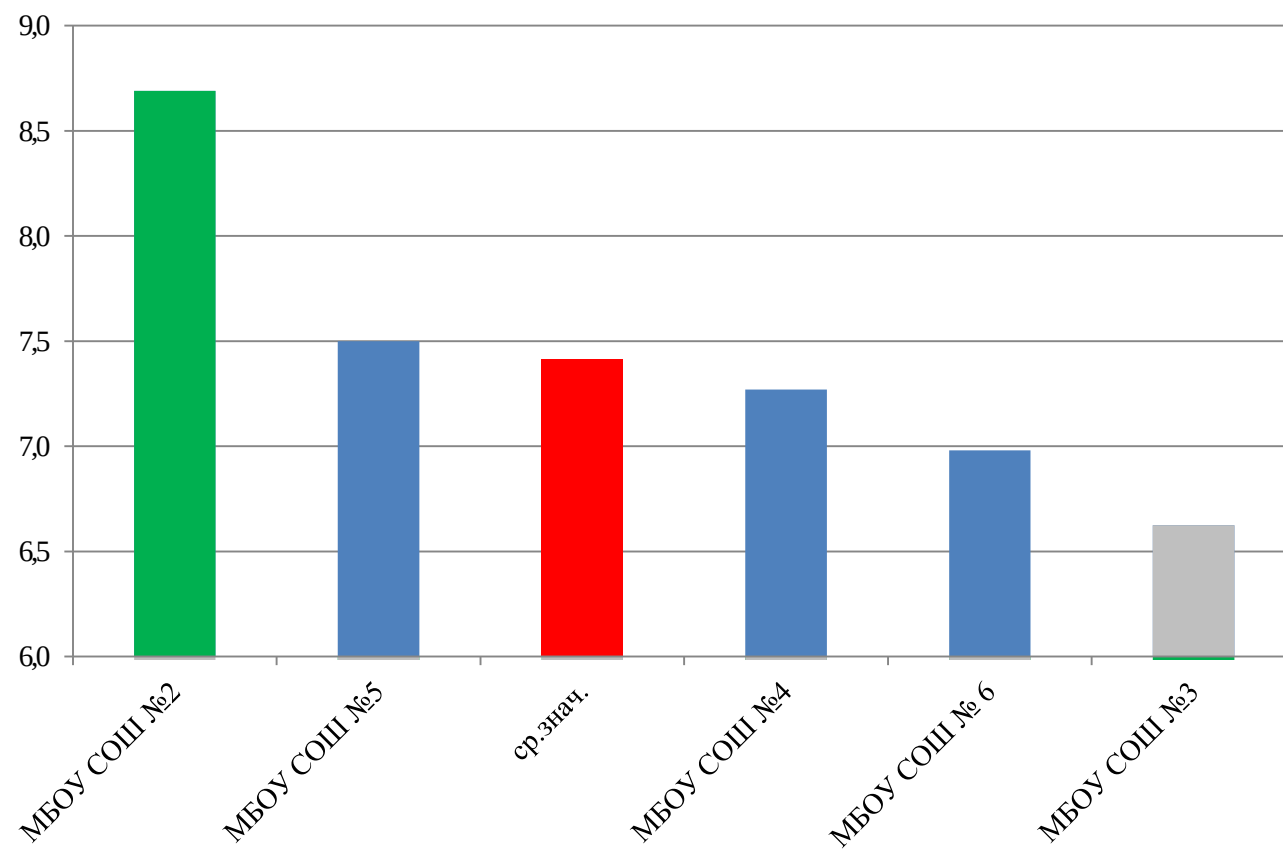
2. На информационных стендах в школе всегда размещается актуальная и полезная для меня информация



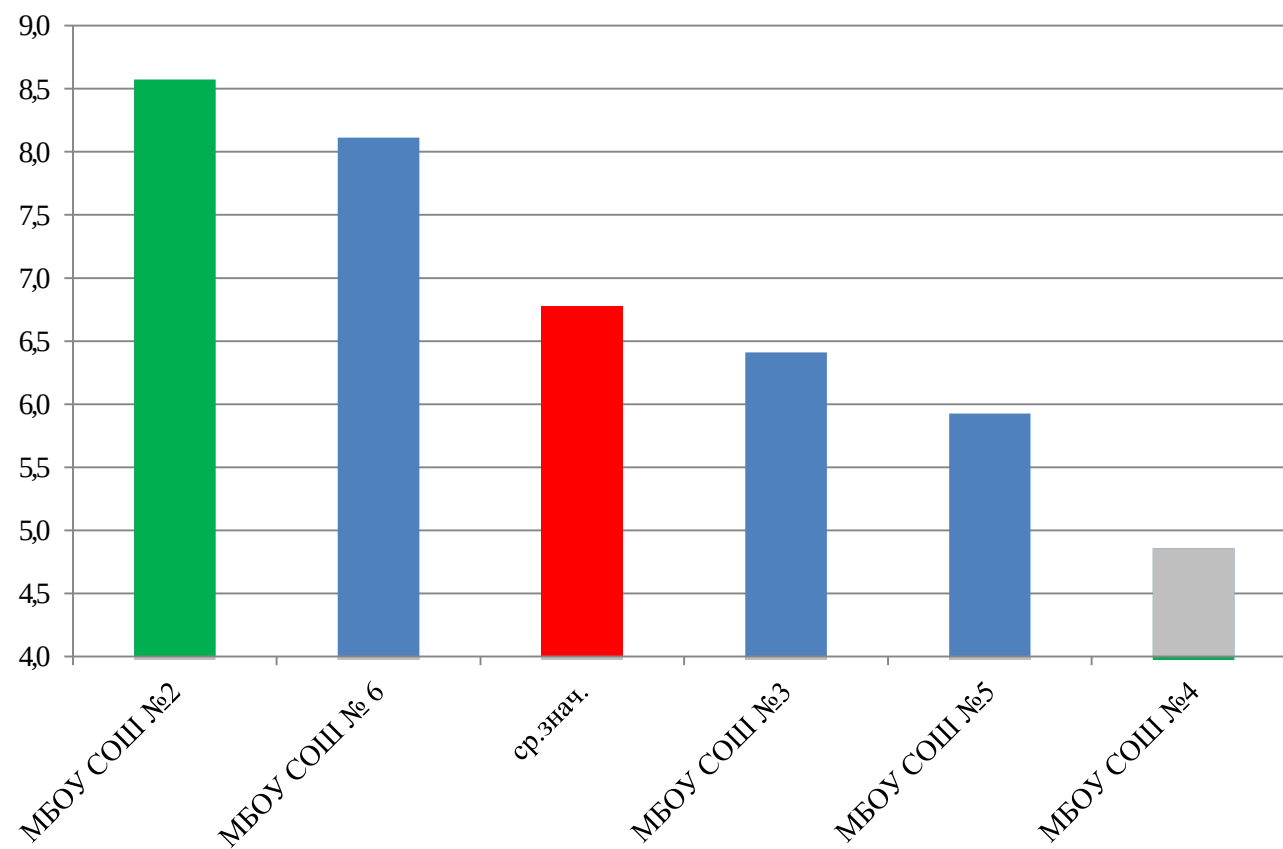
3. В школе созданы условия для комфортного отдыха на переменах, есть нужная для этого мебель (диваны, кресла, скамейки и т.д.) в коридорах, рекреациях.



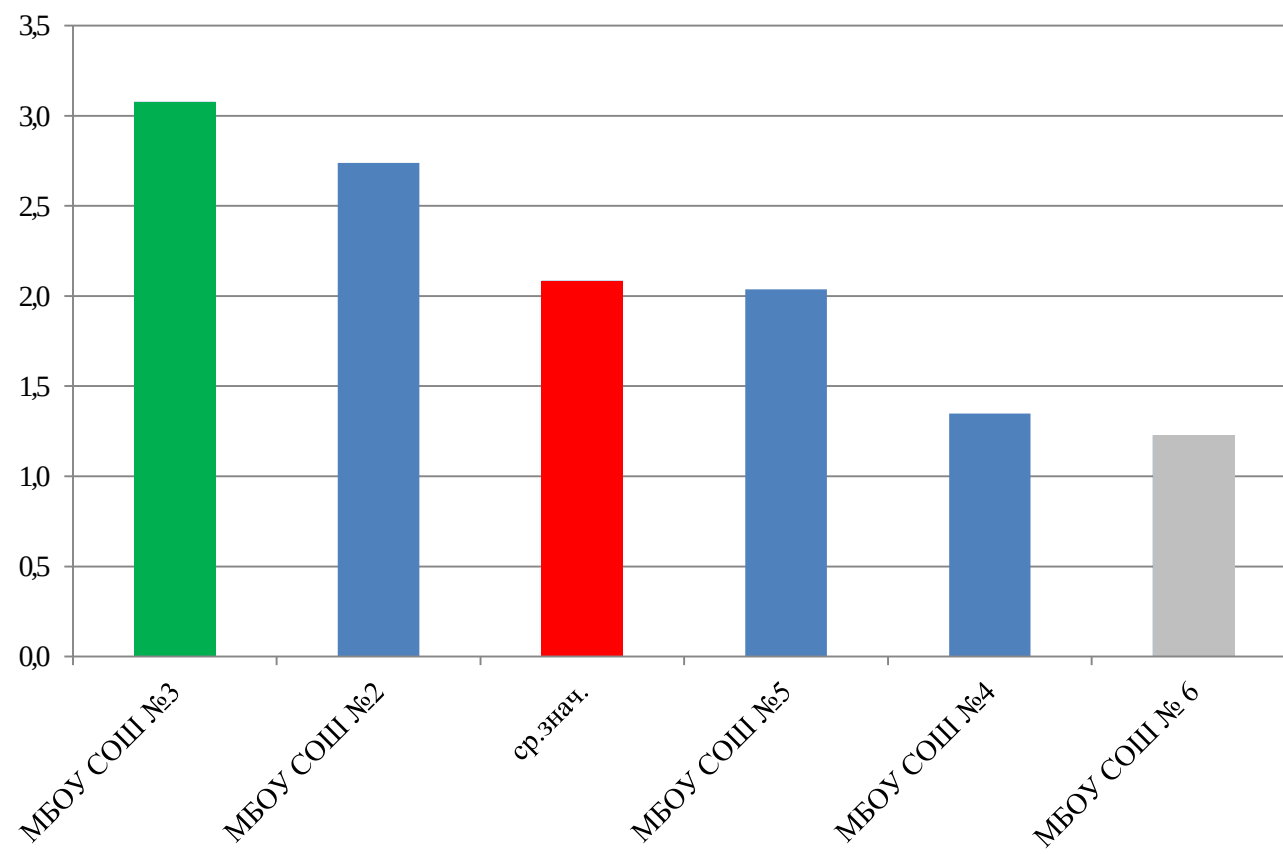
4. В школе имеются указатели, таблички для понятной навигации (кабинет директора, лестницы, спортзал, столовая и т.д.)



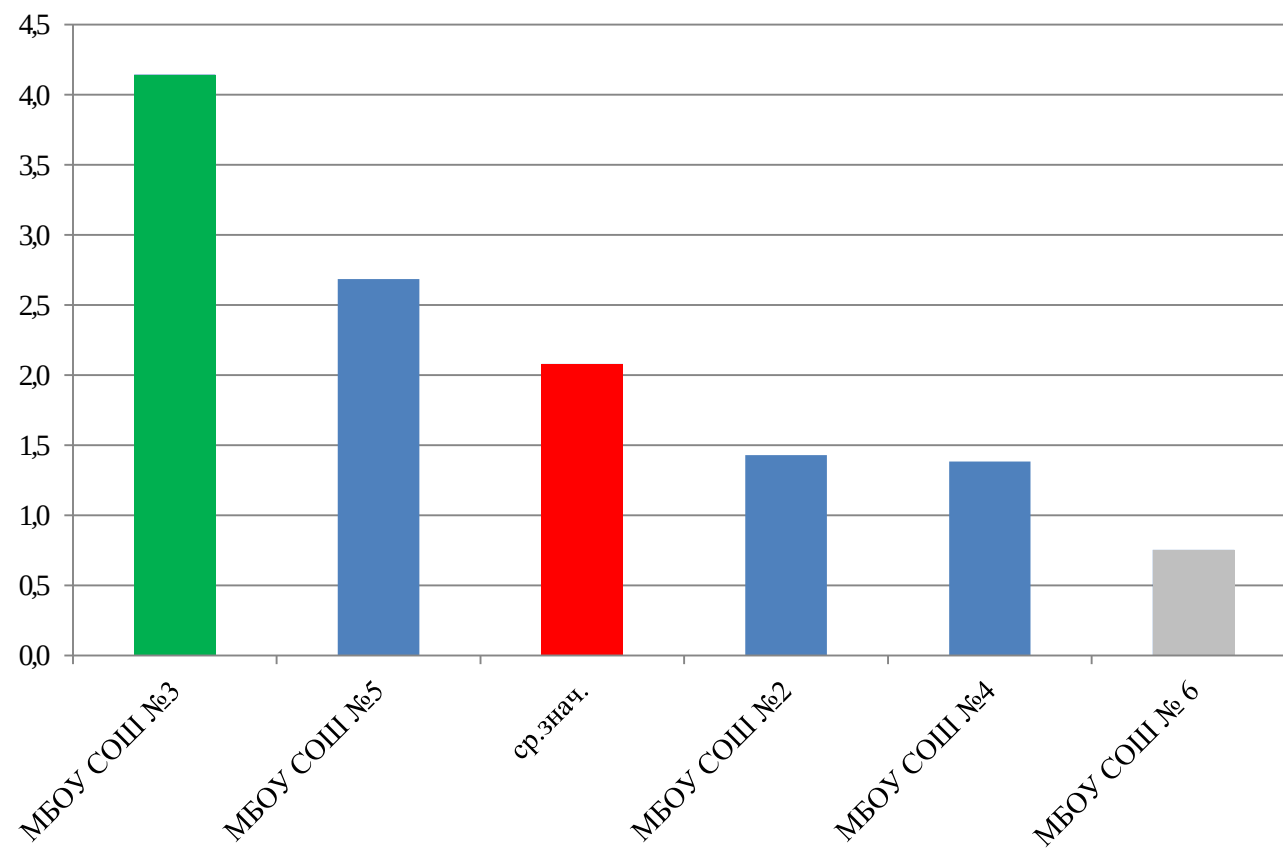
5. .В любое время нахождения в школе у меня всегда есть бесплатный доступ к качественной питьевой воде



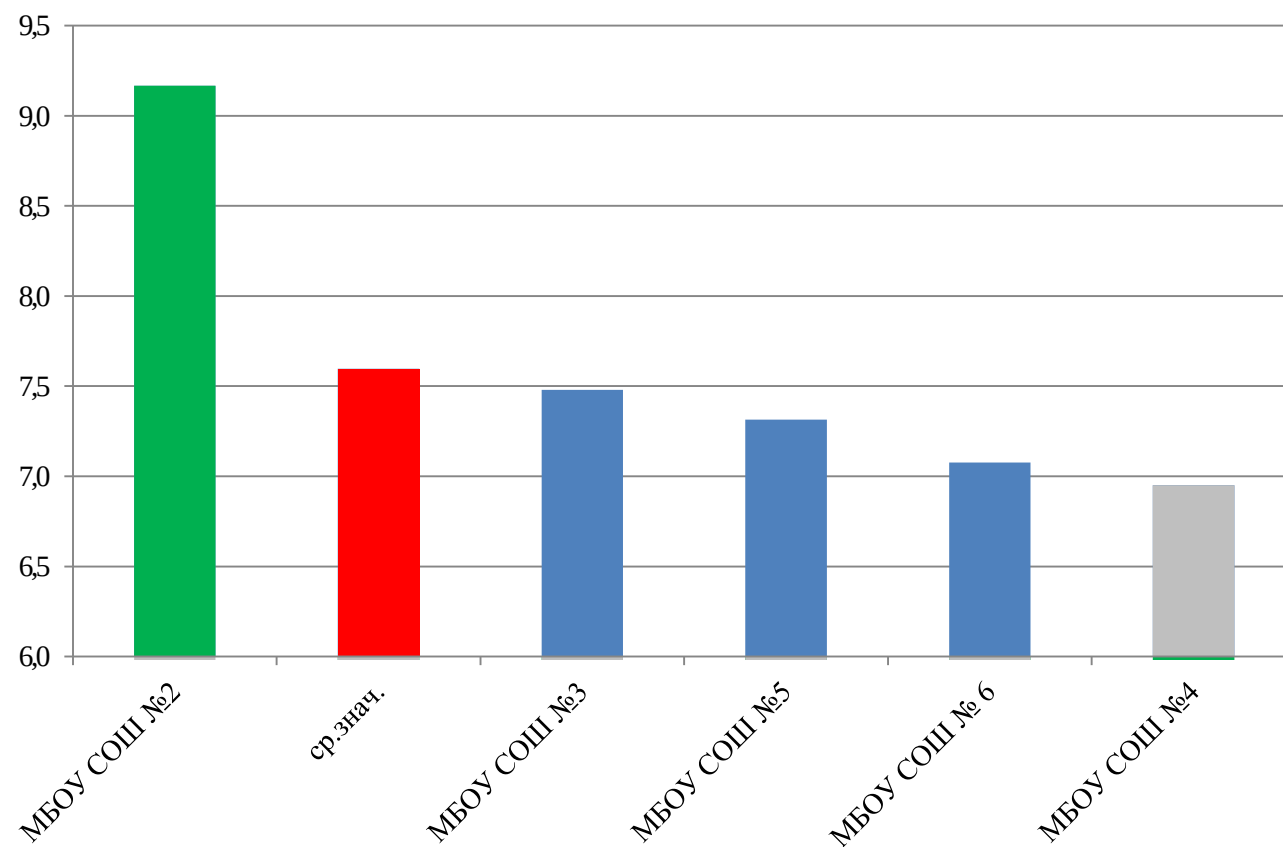
6.В школьных туалетах всегда есть мыло, туалетная бумага



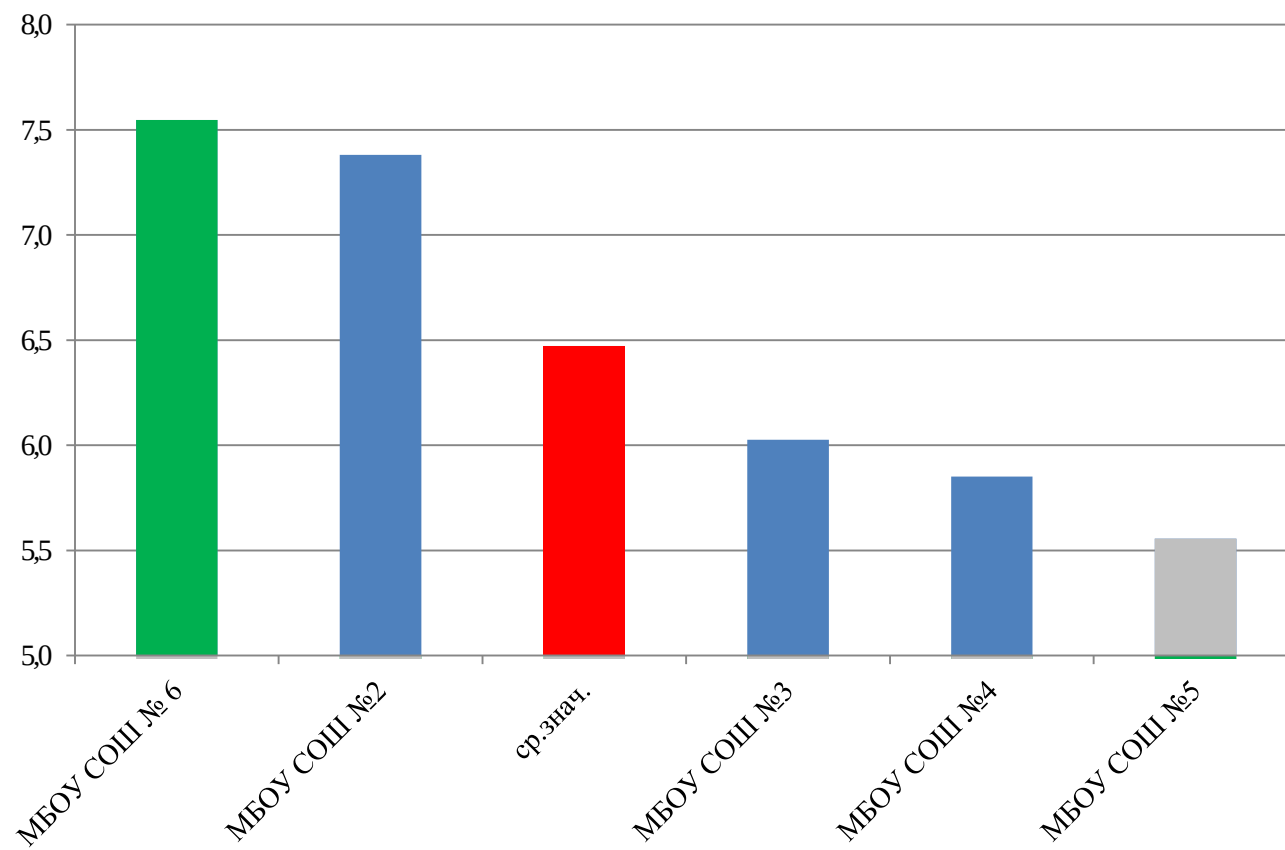
7. Школьные туалеты оснащены работающими сушилками для рук (или есть всегда полотенца)



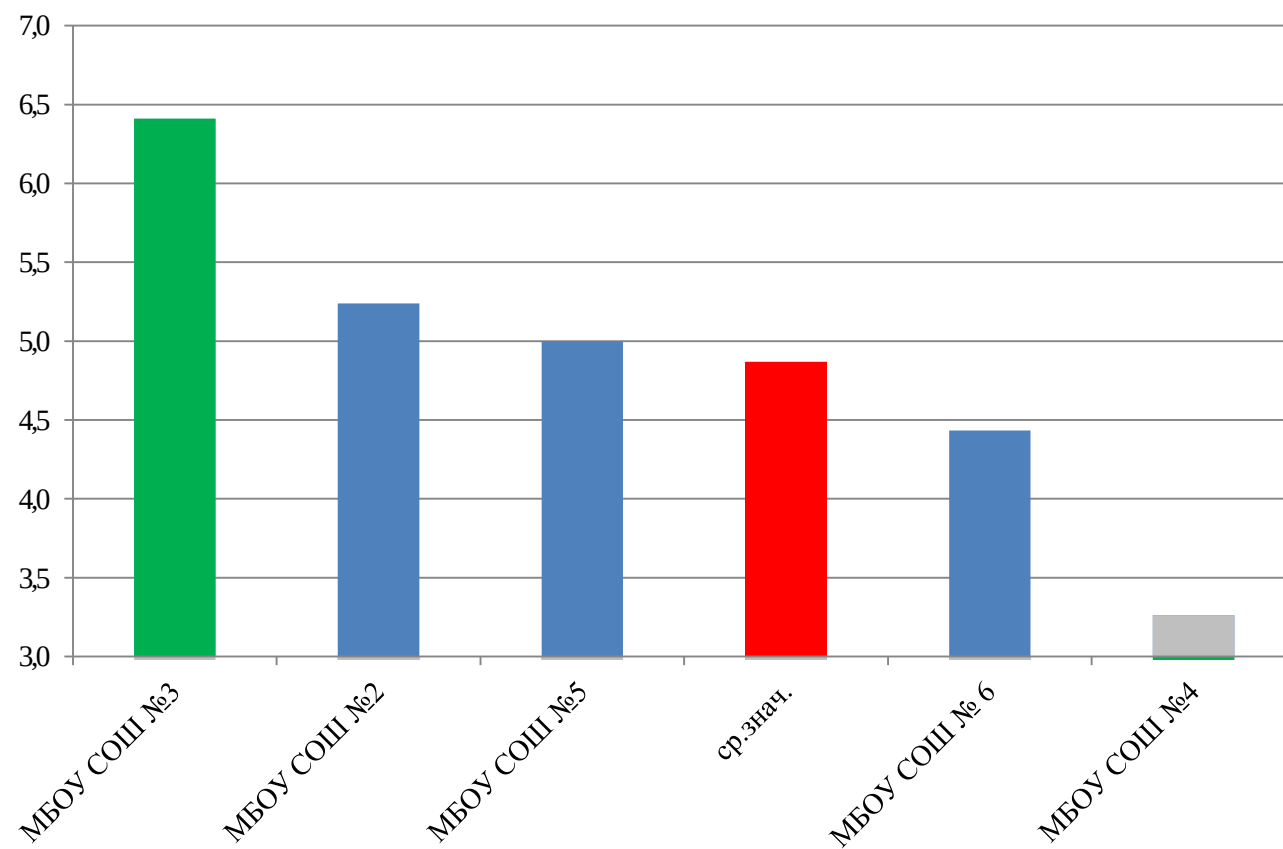
8. В туалетных комнатах всегда исправны краны. Есть всегда вода, чтобы помыть руки, умыться.



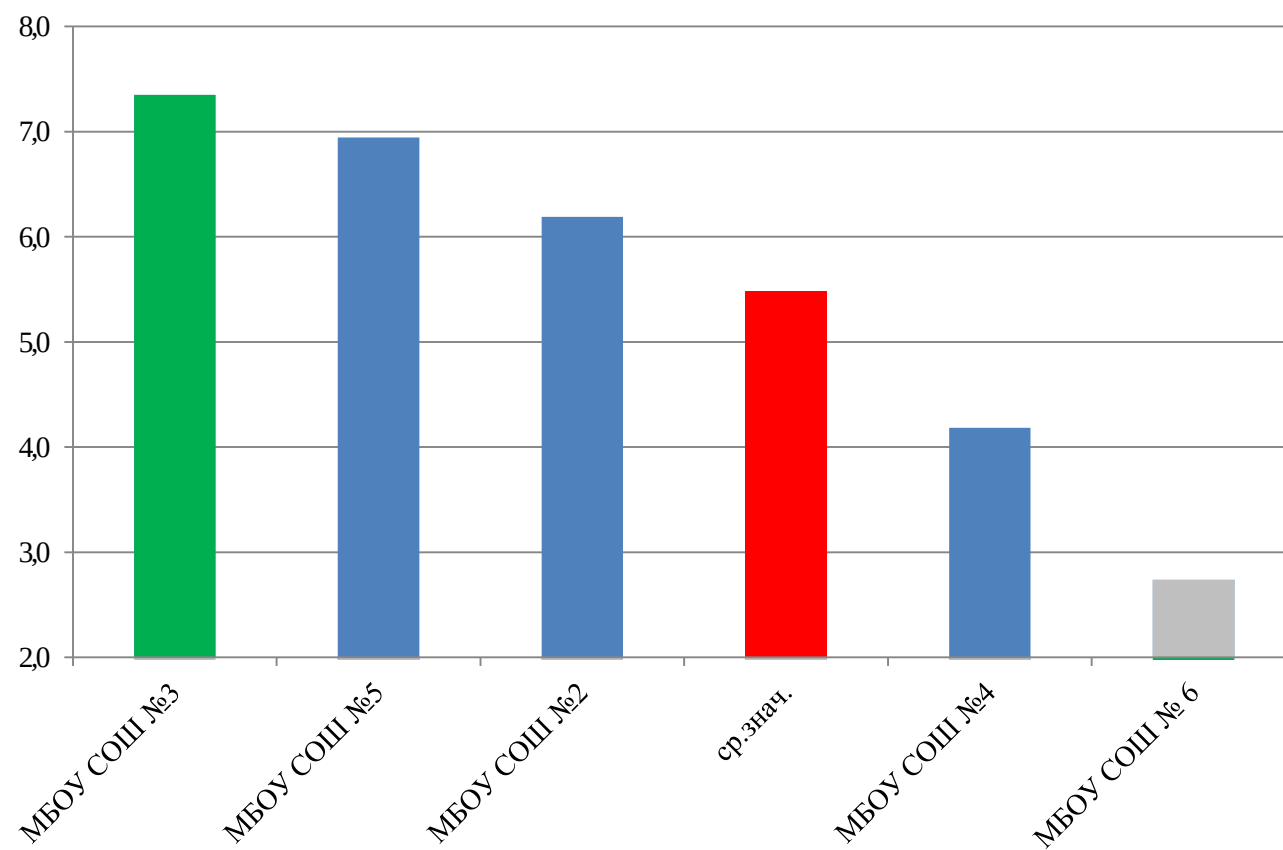
9. Во всех помещениях школы всегда тепло, светло и чисто



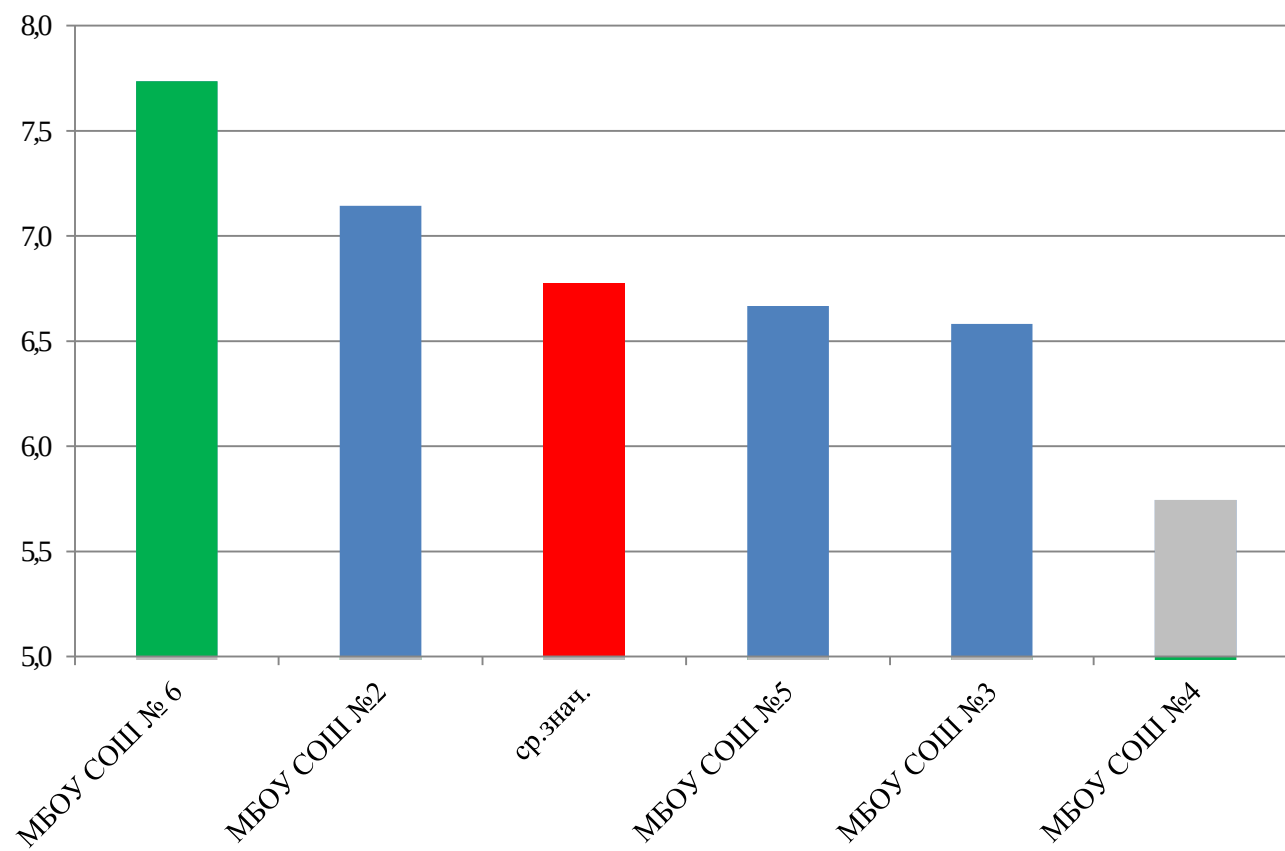
10. В школе есть условия для проявления моих творческих способностей



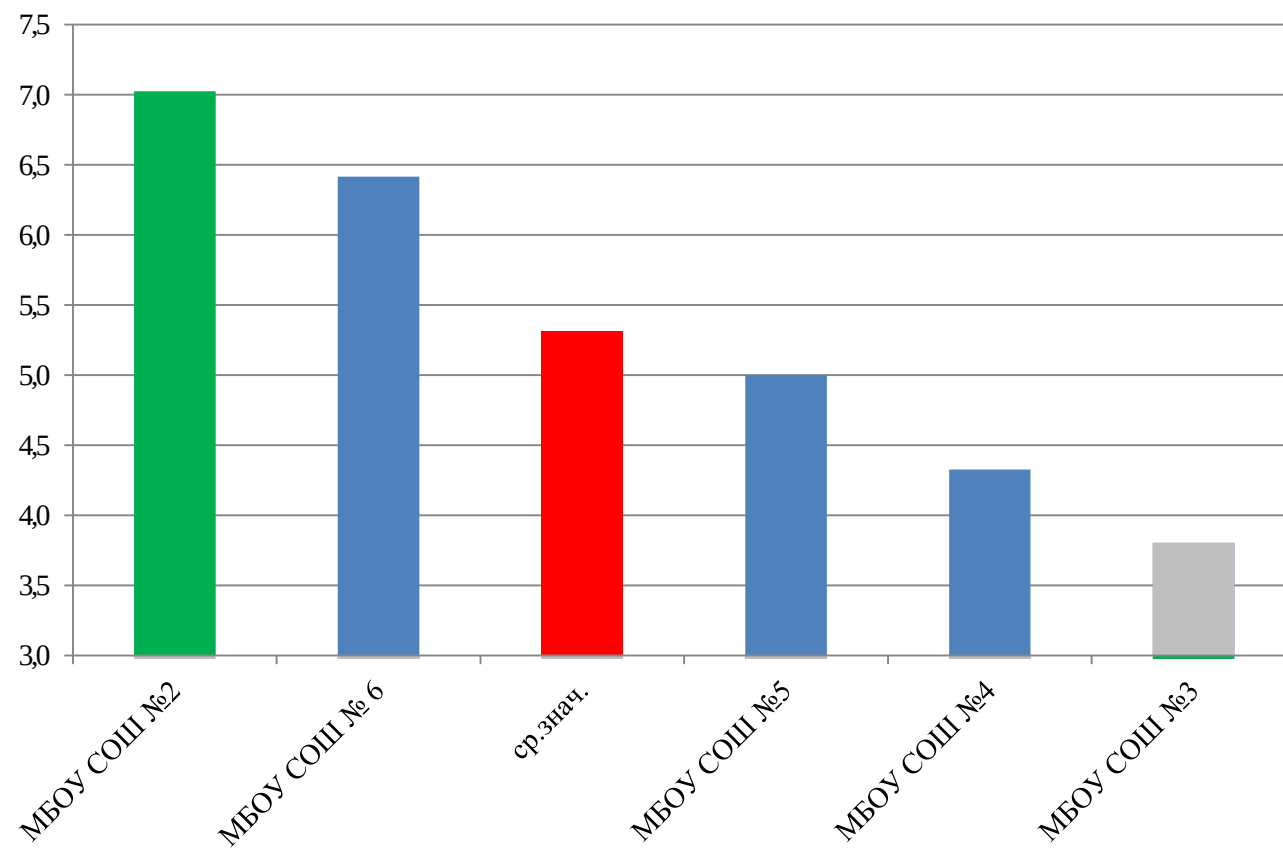
11. В школе есть дополнительное образование (кружки, секции, творческие объединения, клубы и т.д.), которое удовлетворяет моим личным потребностям



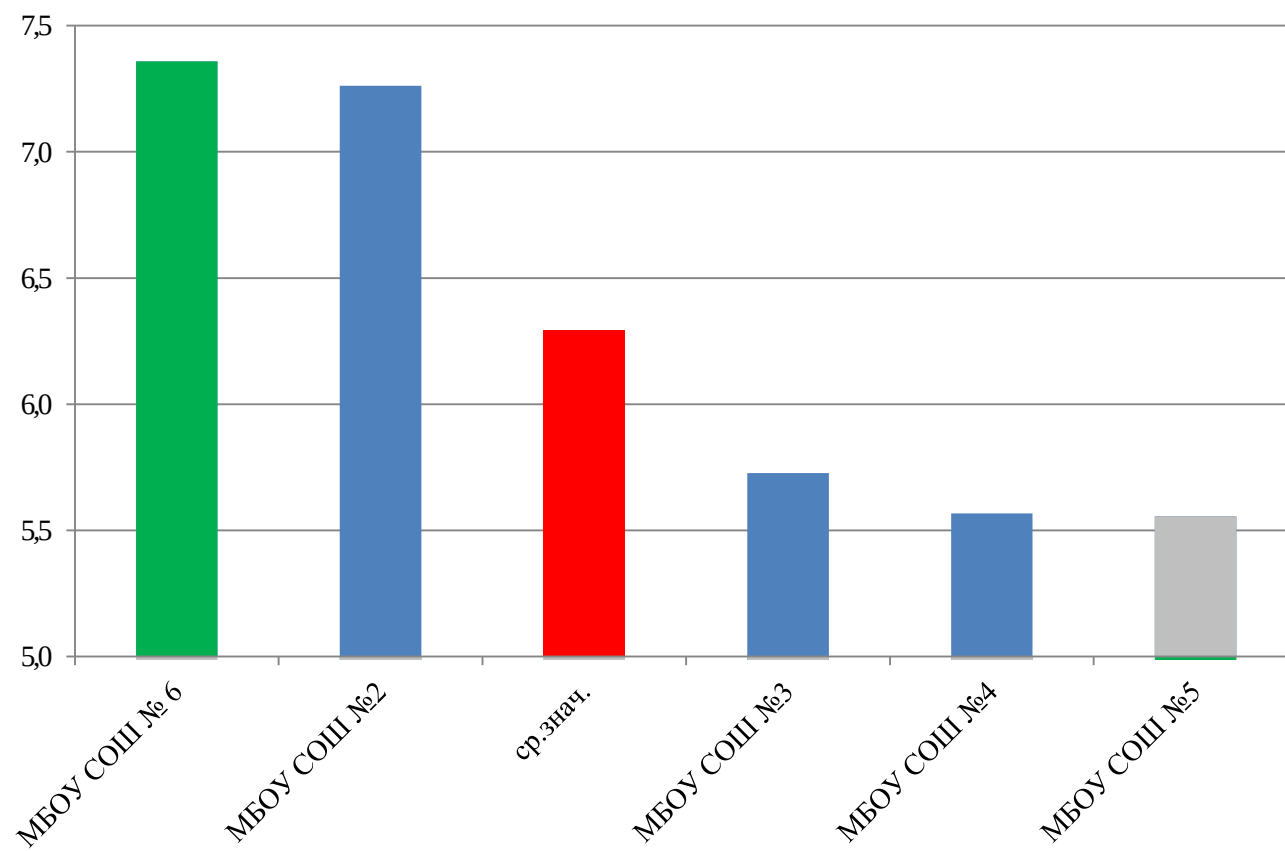
12. В школе я чувствую себя в безопасности



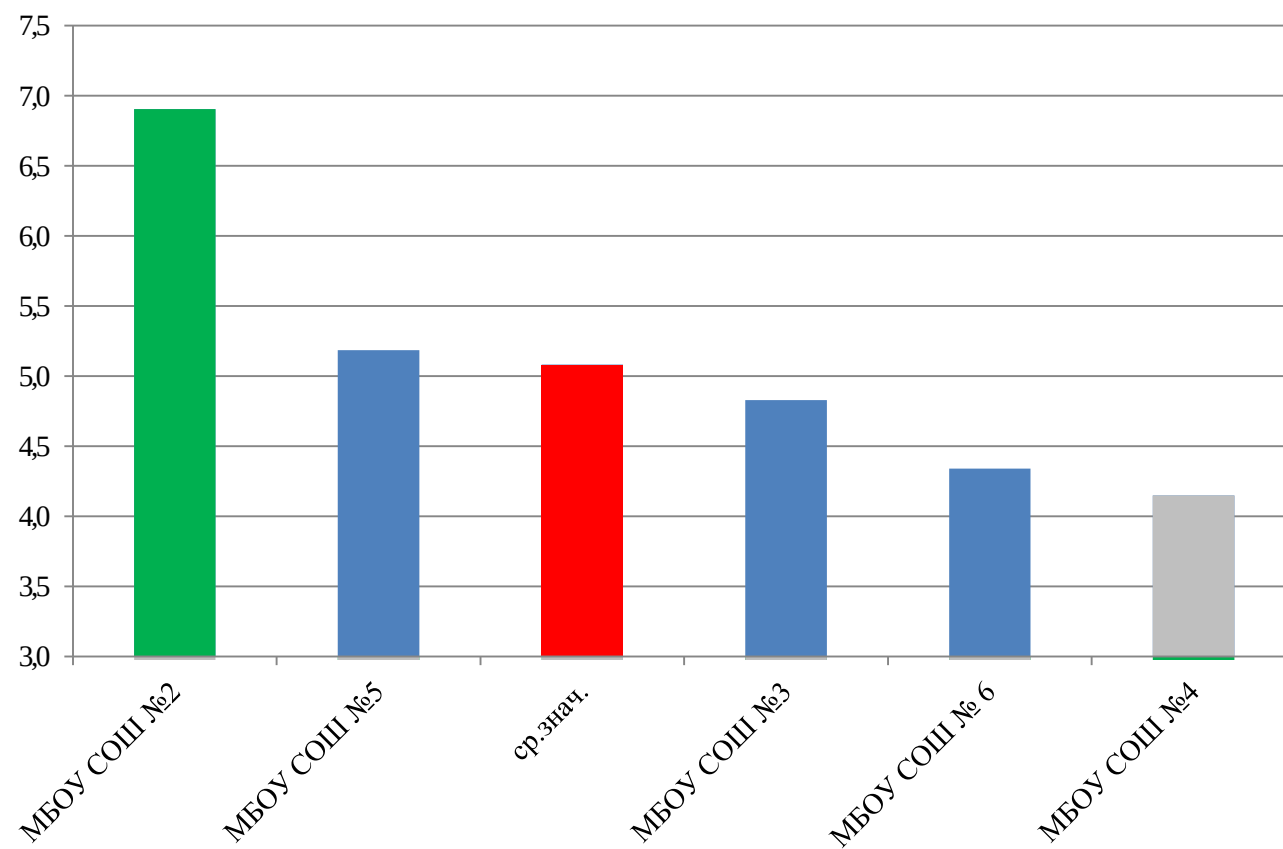
13. В школе организованы необходимые условия для качественного питания



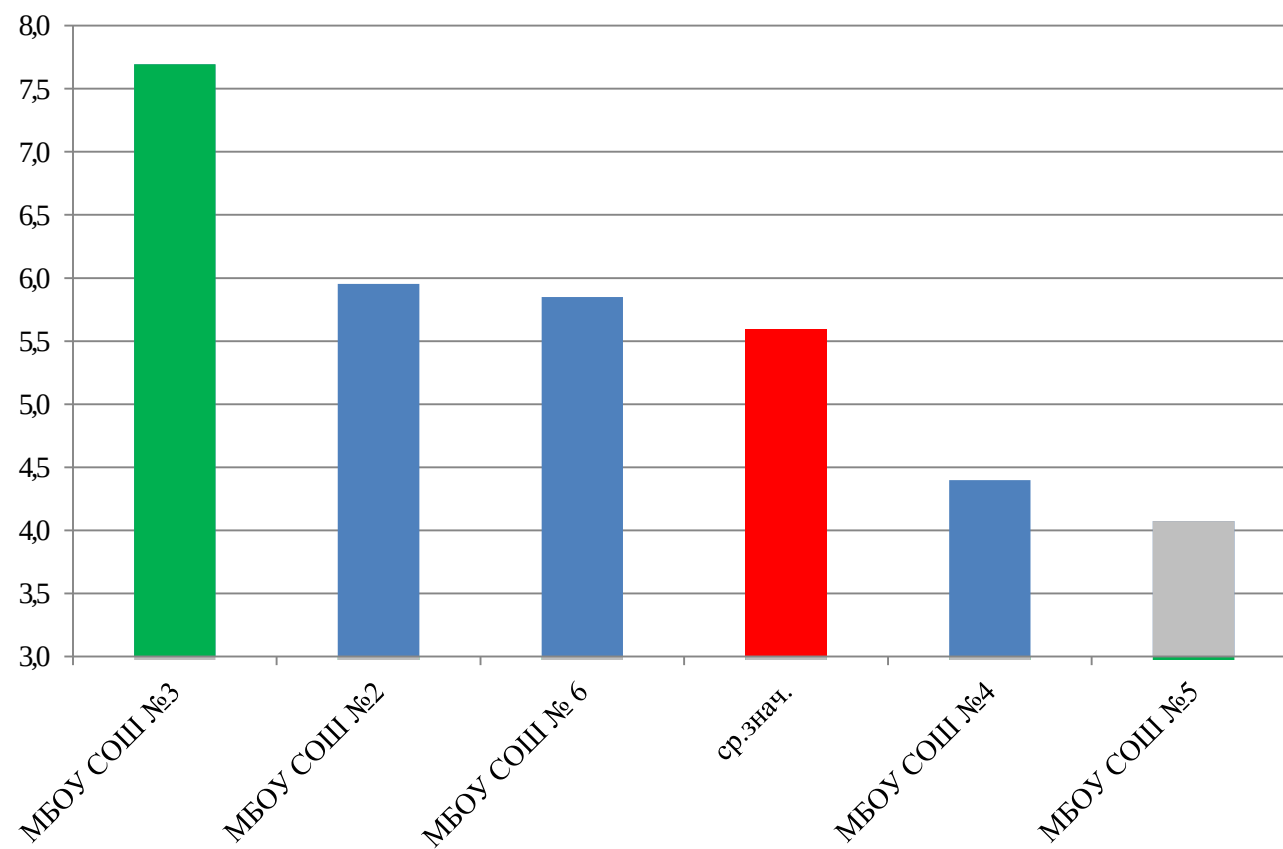
14. В школе моему психическому и физическому здоровью ничего не угрожает



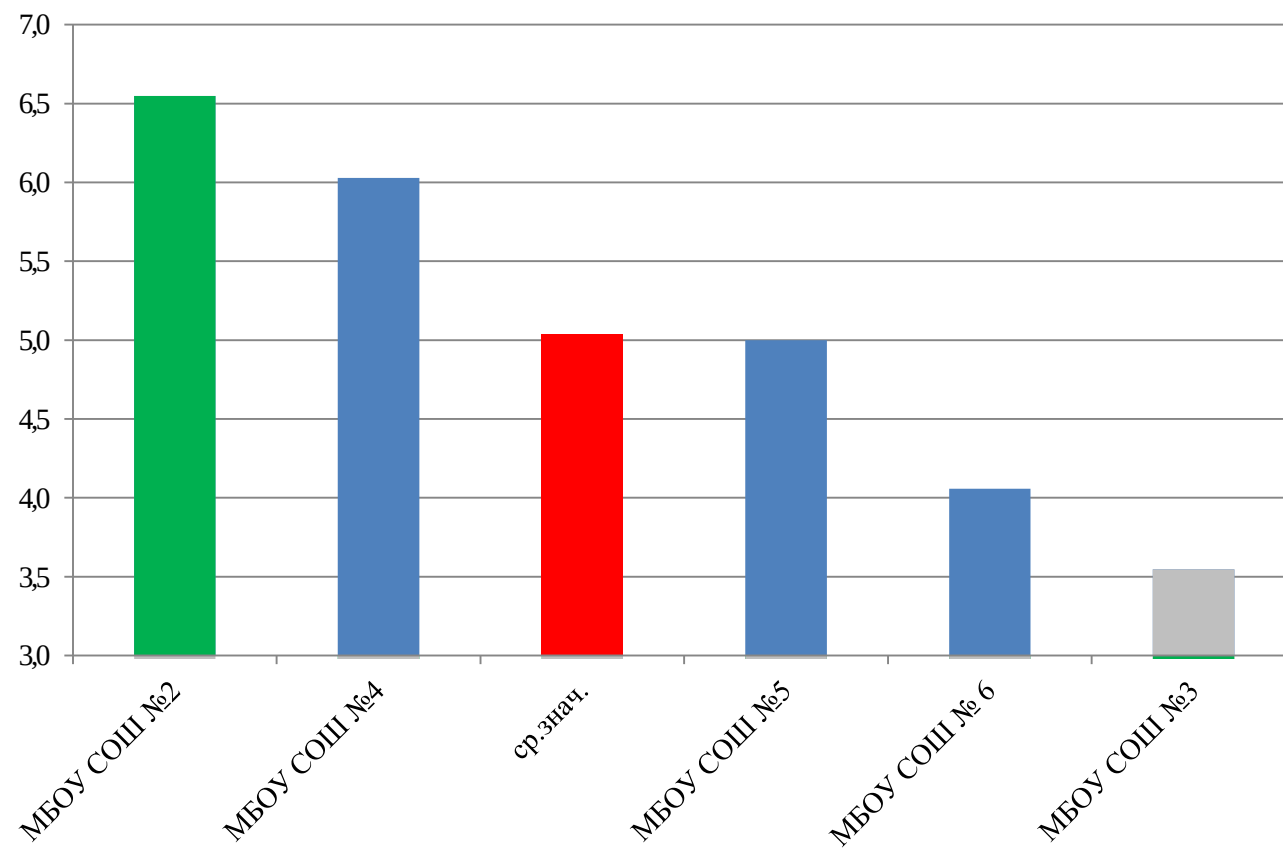
15. В школе всегда есть возможность получить медицинскую помощь



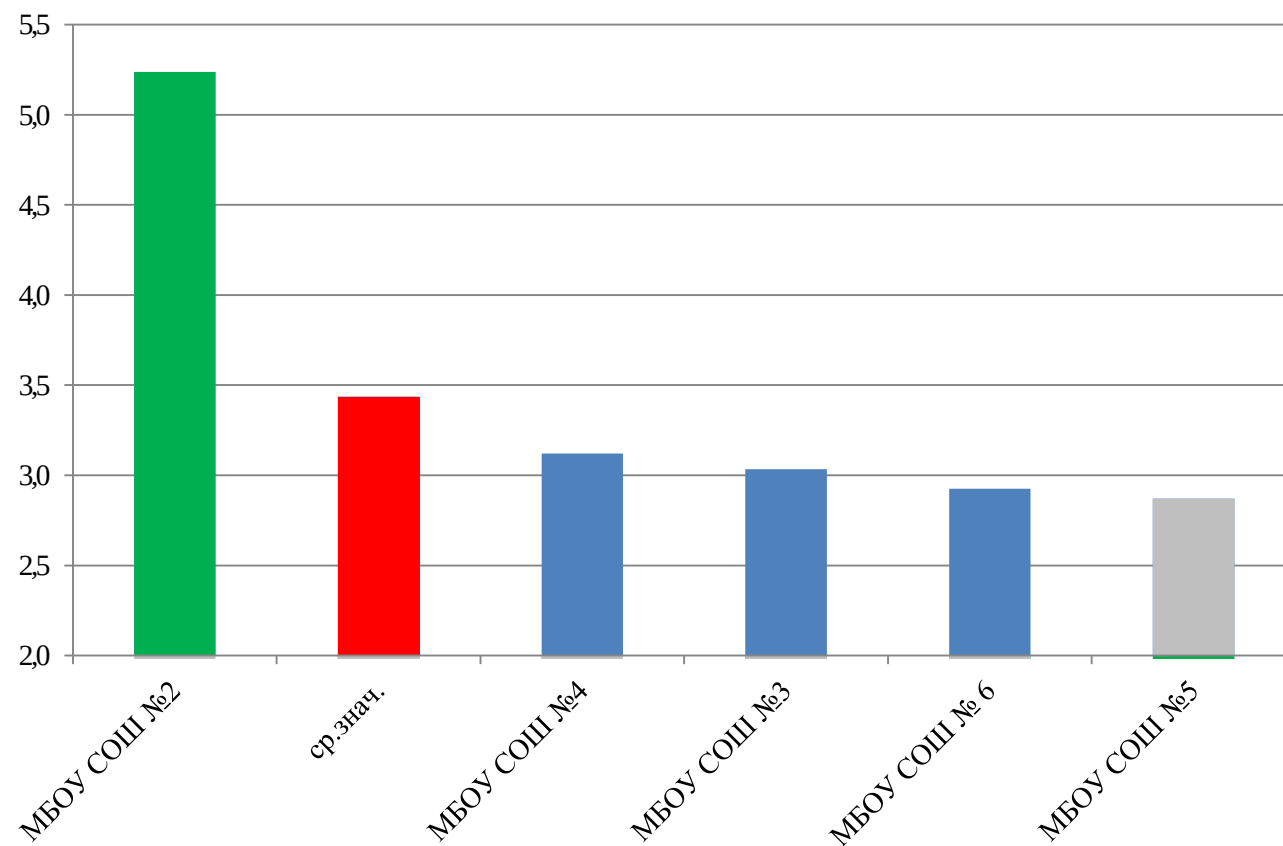
16. В школе существует возможность получить помощь и поддержку школьного психолога



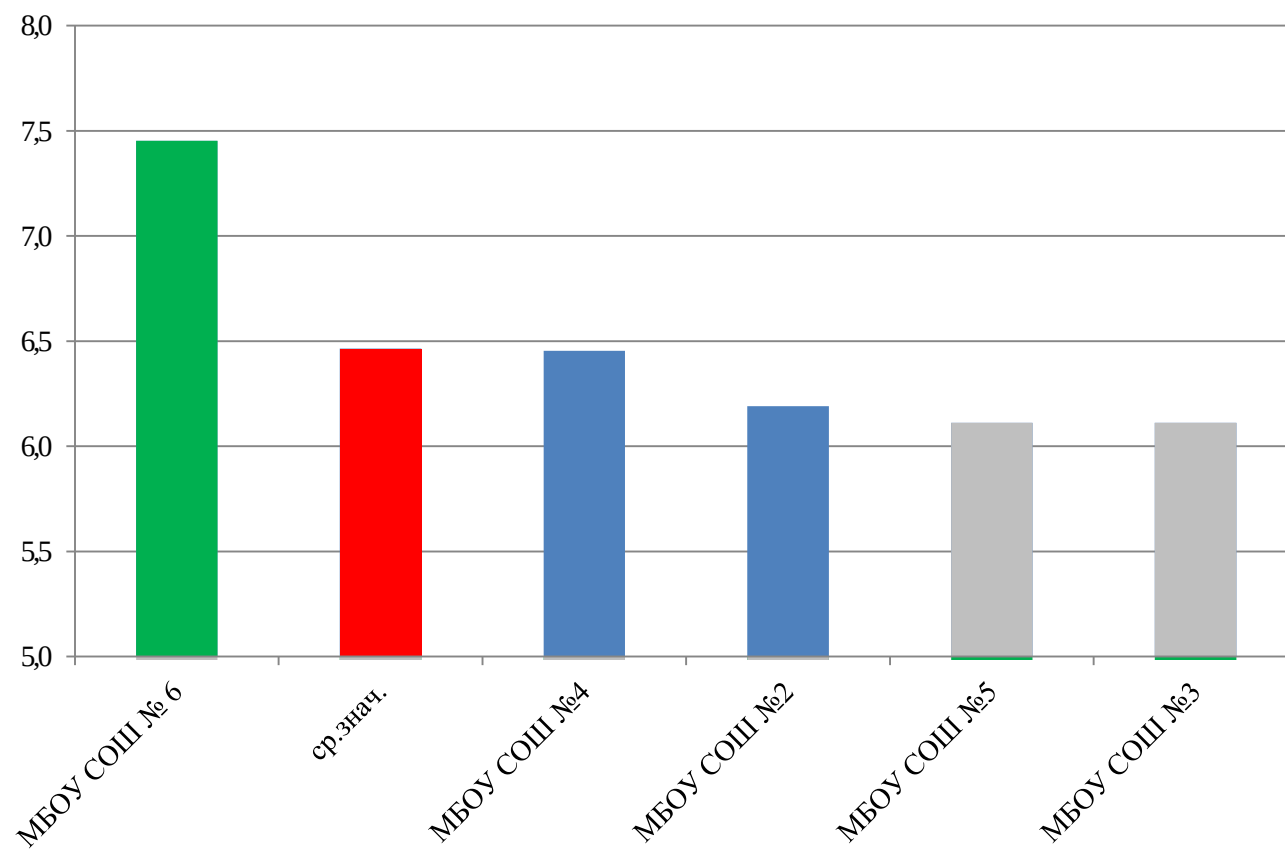
17. Мне нравится, как выглядит наша школа



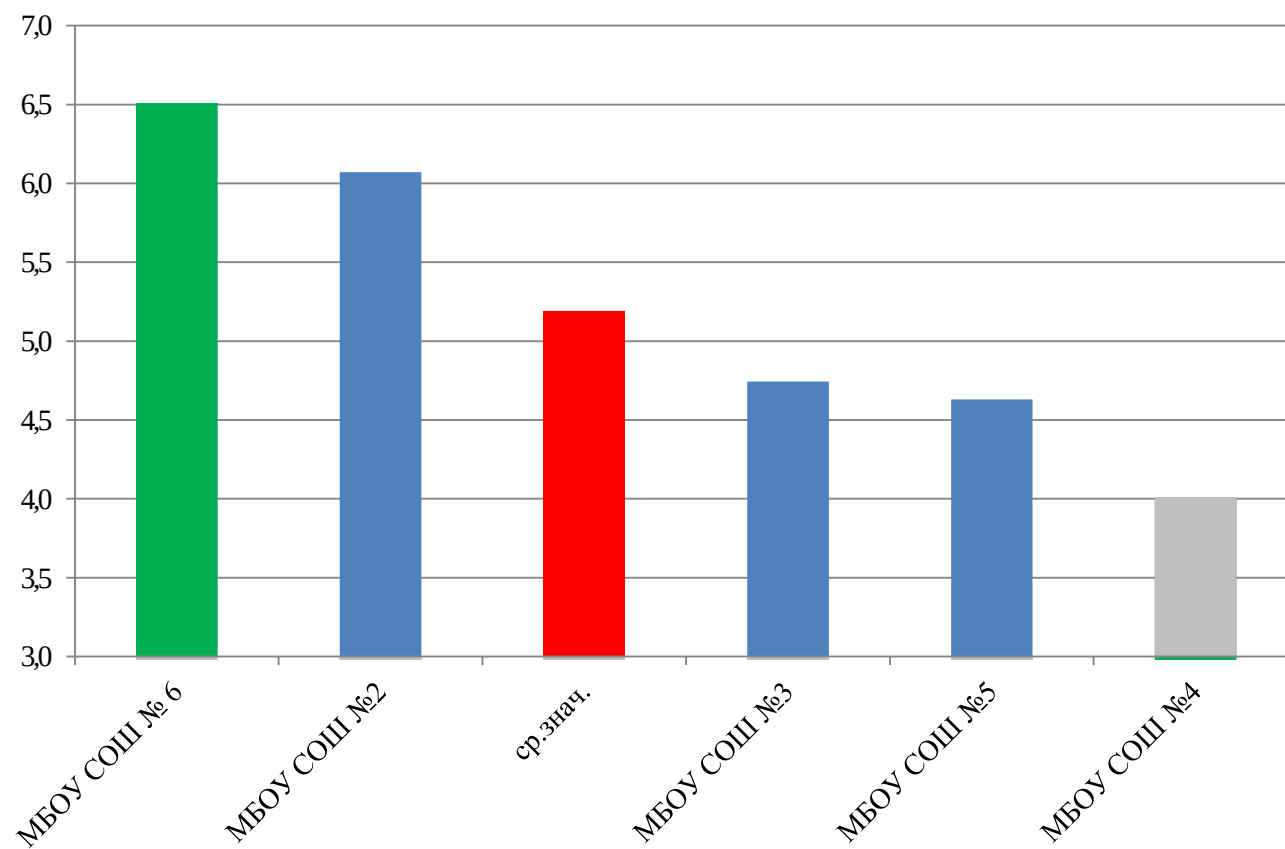
18. Я считаю свою школу современной с точки зрения материально-технического оснащения



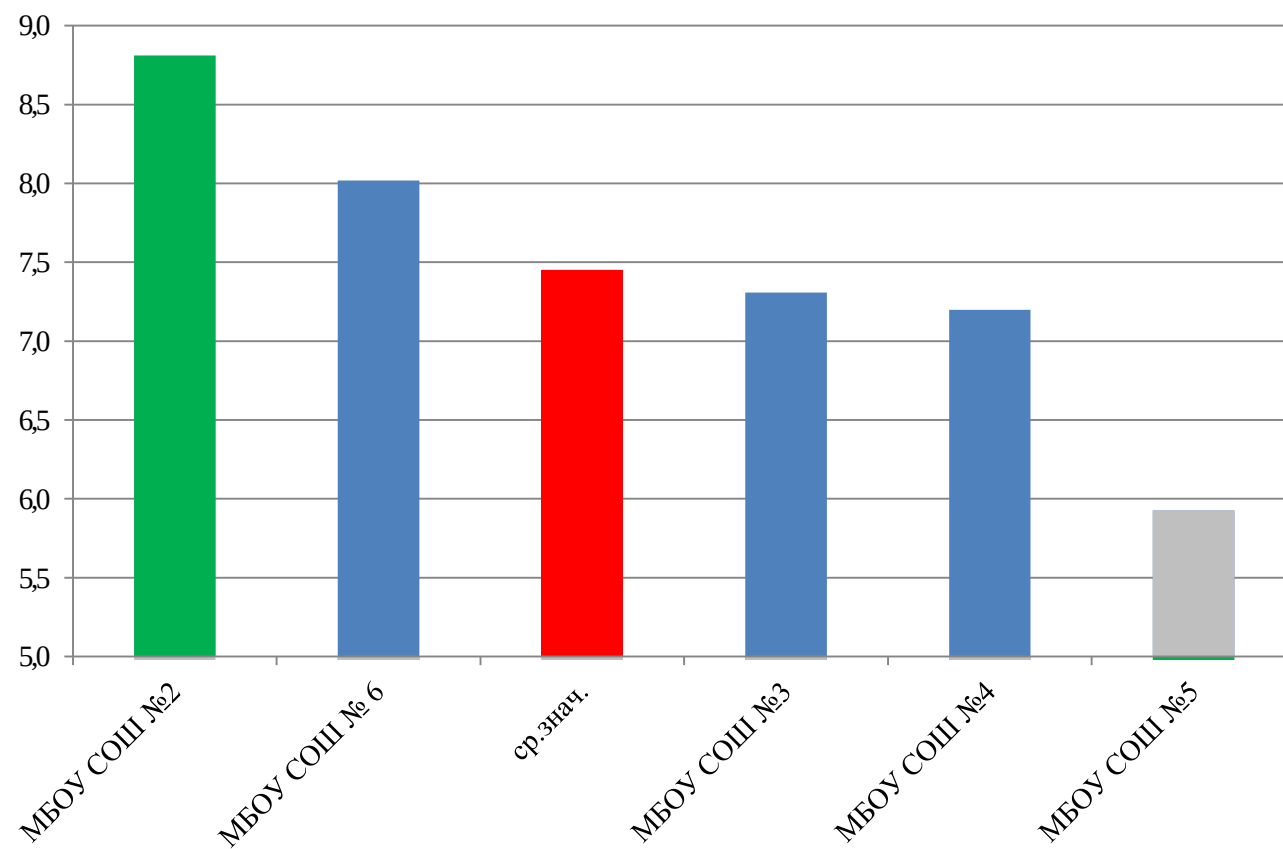
19. Уборщицы, вахтеры, работники гардероба, столовой всегда доброжелательны и вежливы



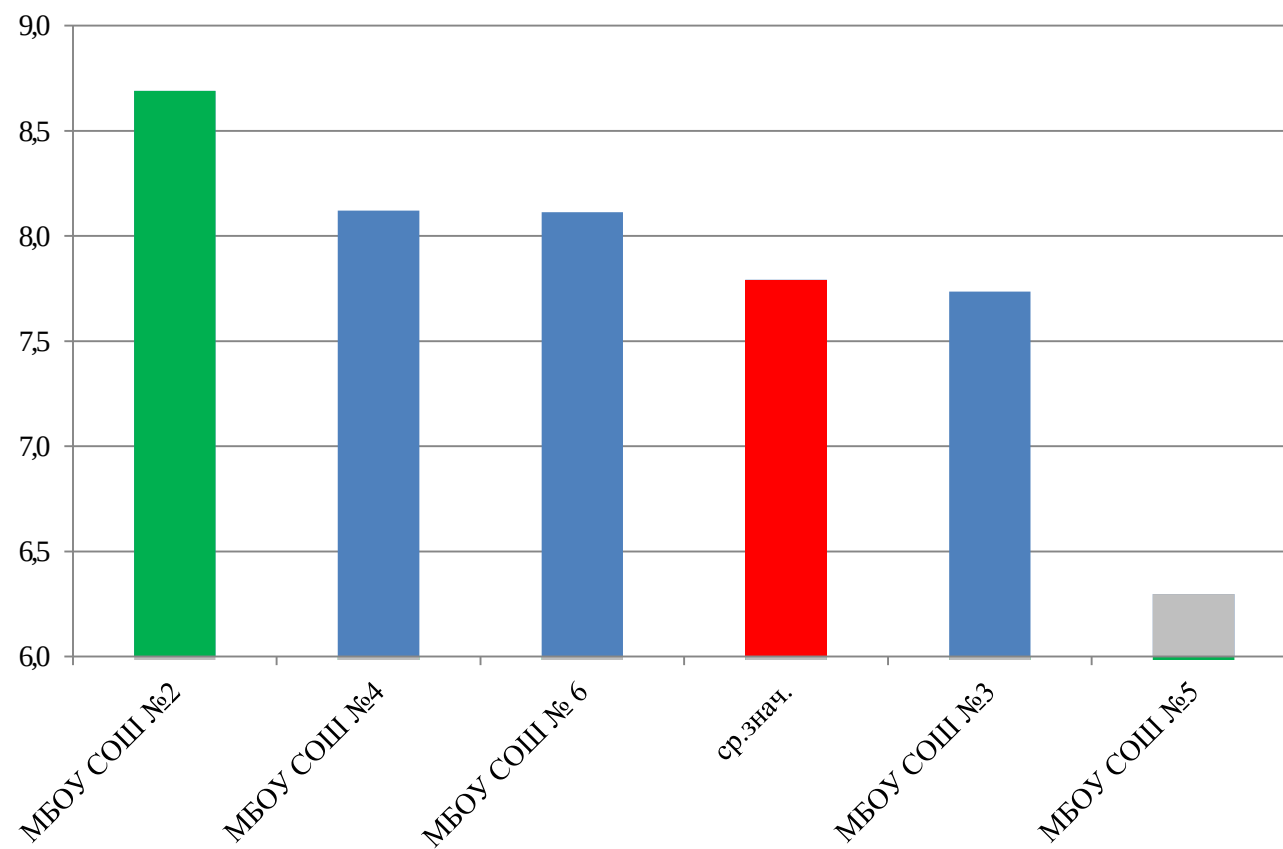
20. В школе всегда учителя относятся ко мне вежливо и доброжелательно



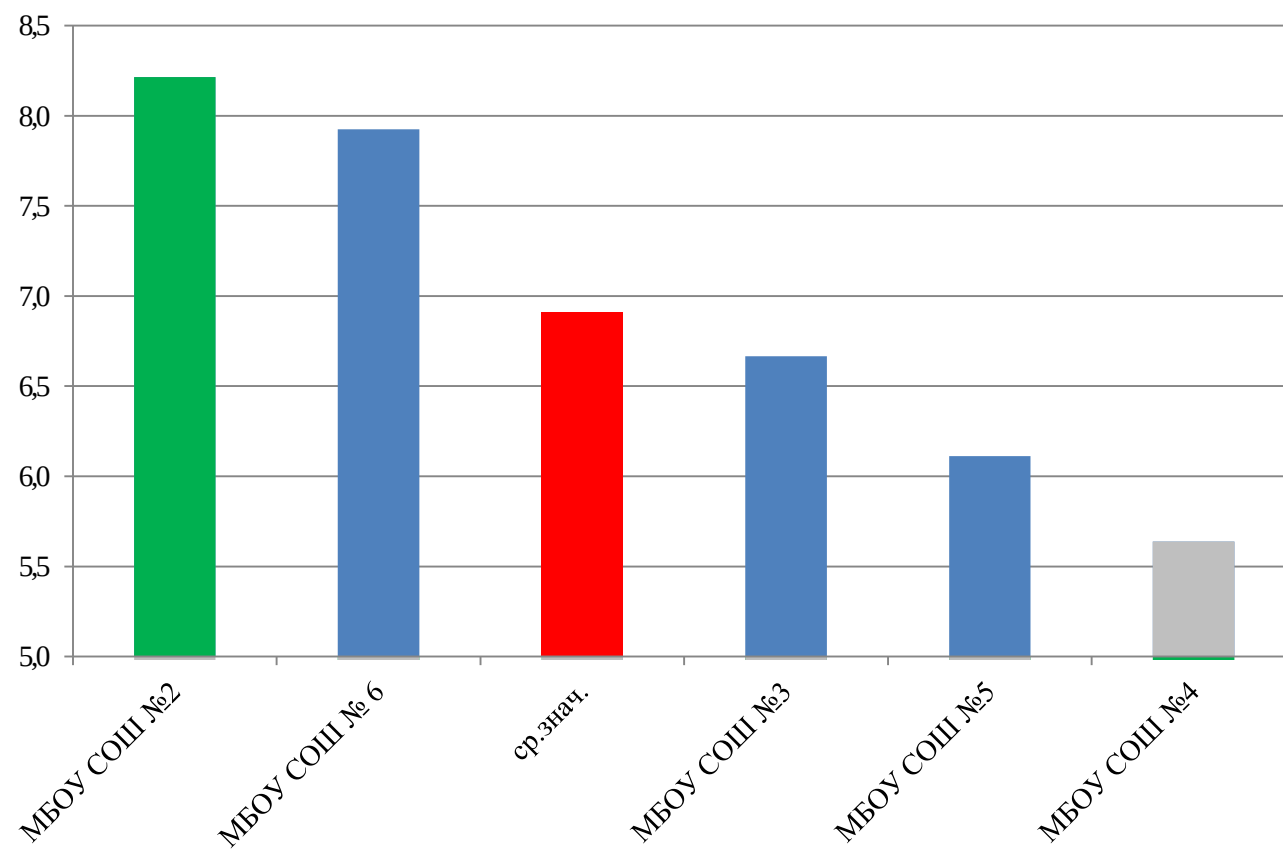
21. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с одноклассниками.



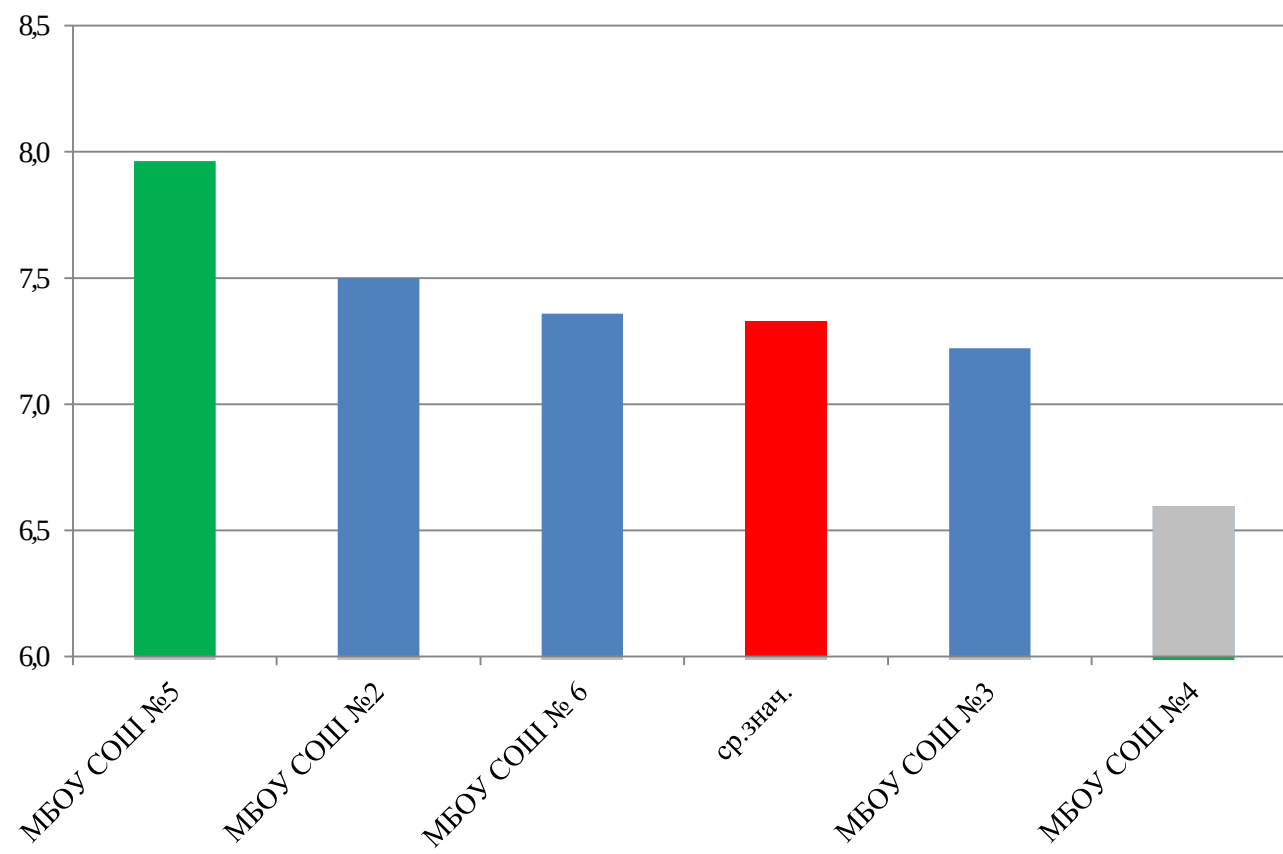
22. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с классным руководителем



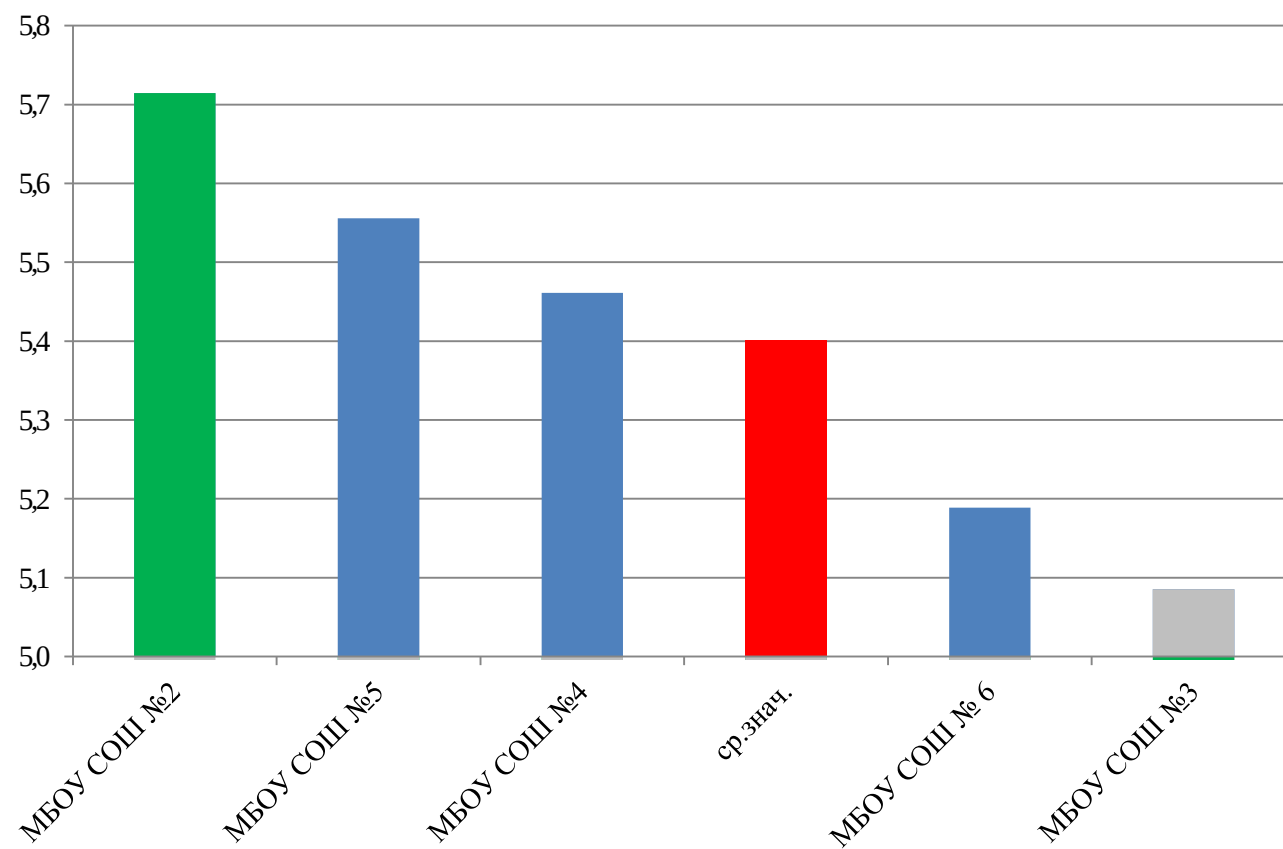
23. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с учителями



24. Я удовлетворен своими взаимоотношениями с директором школы и его заместителями

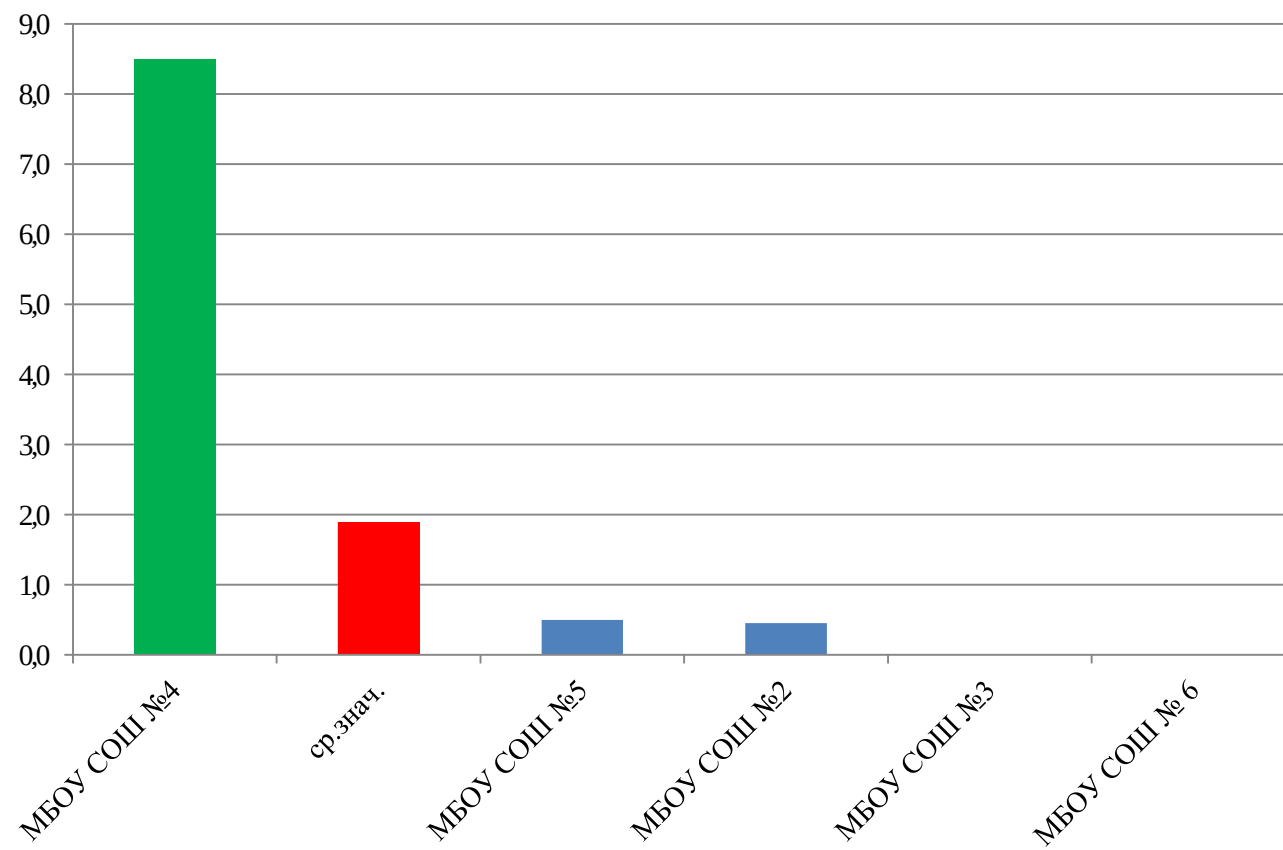


25. Я НЕ пользуюсь услугами репетиторов.

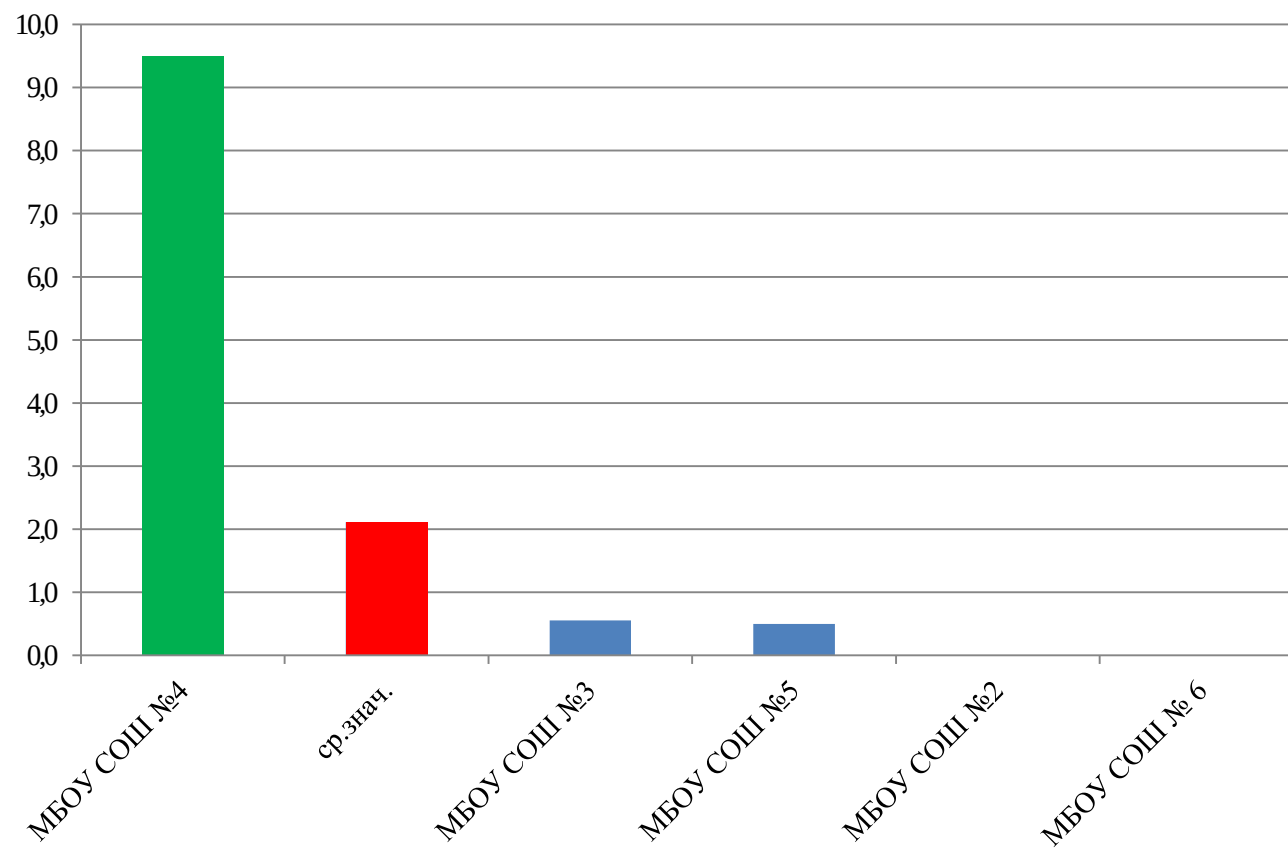


7.1.4. АРШИ

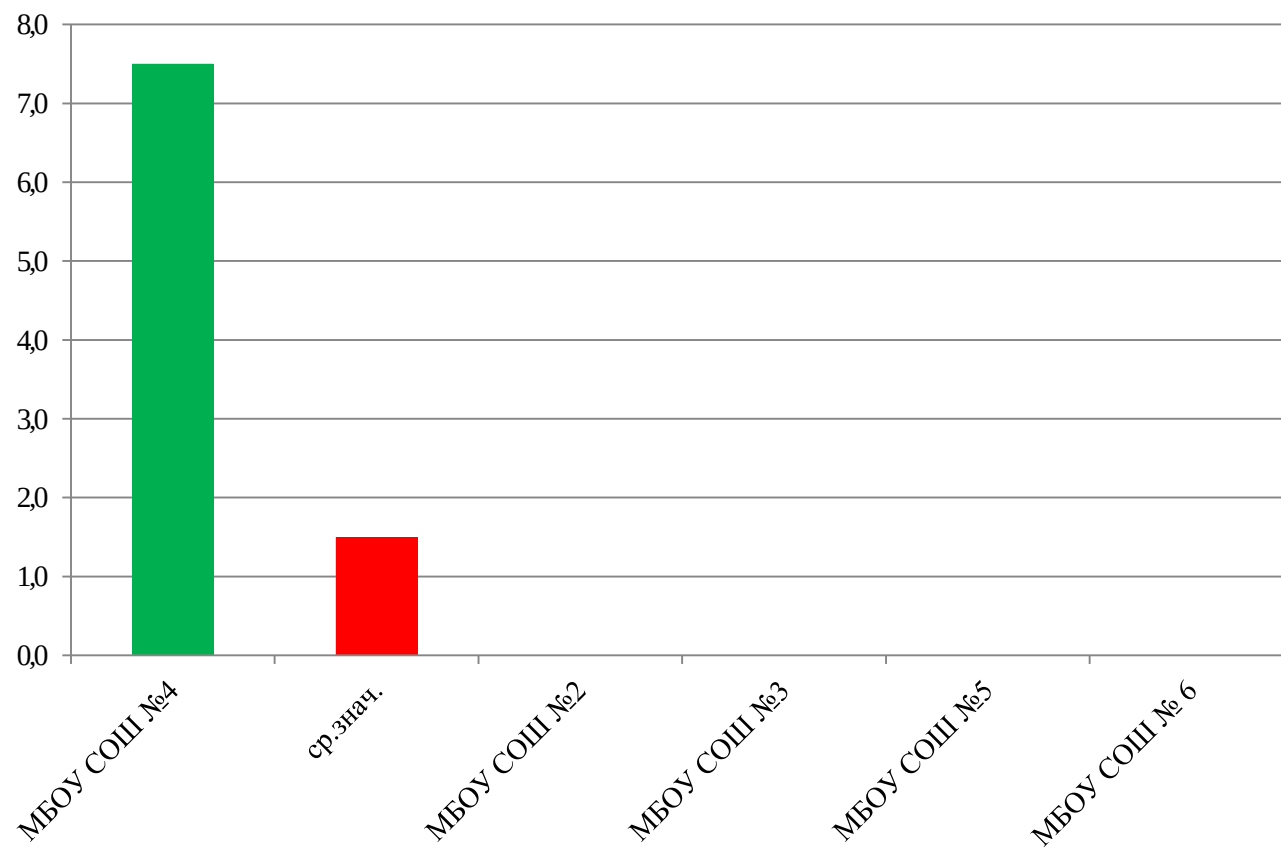
1. Обеспечена ли возможность для маломобильных групп населения посадка в транспортное средство и высадки из него перед входом в школу, в том числе с использованием кресла-коляски?



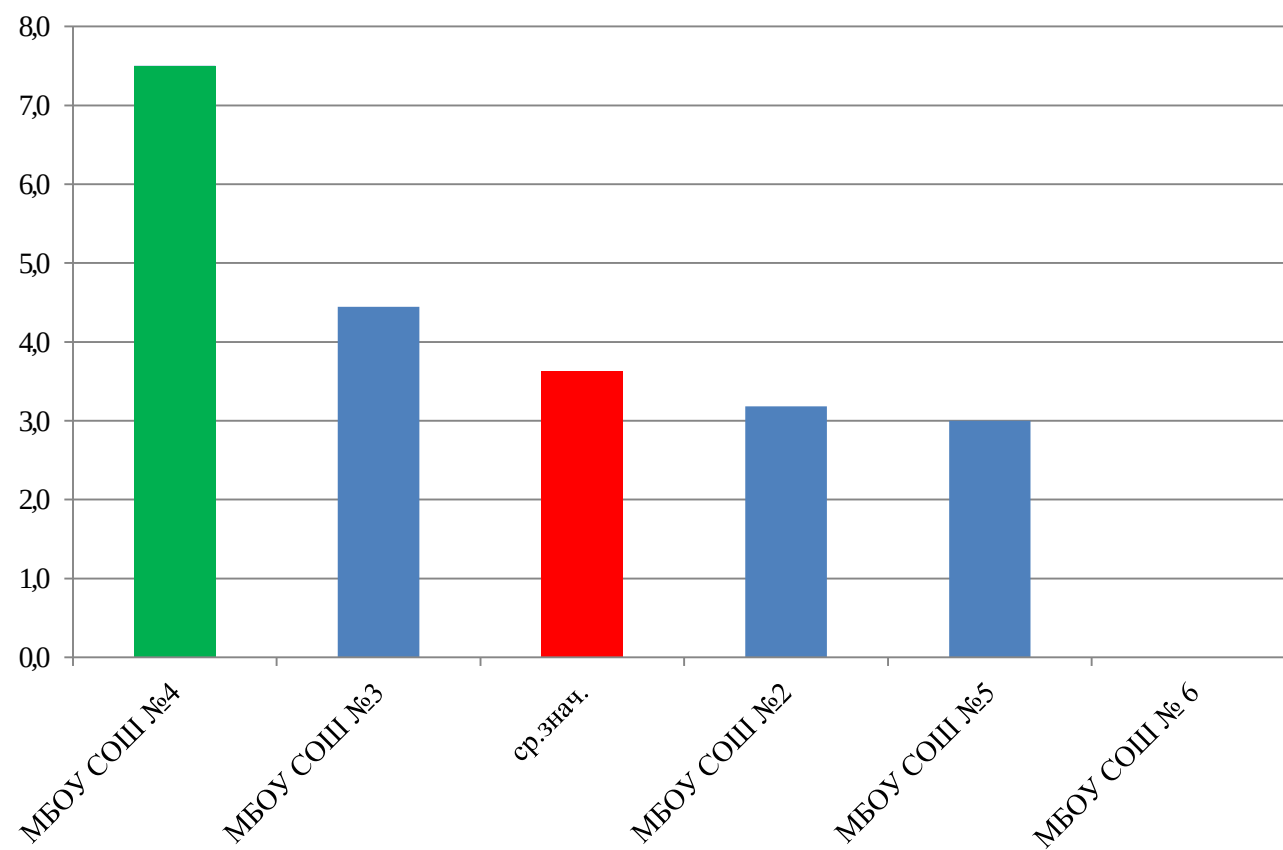
2. Организация оснащена специальными устройствами для доступа маломобильных групп населения (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п)?



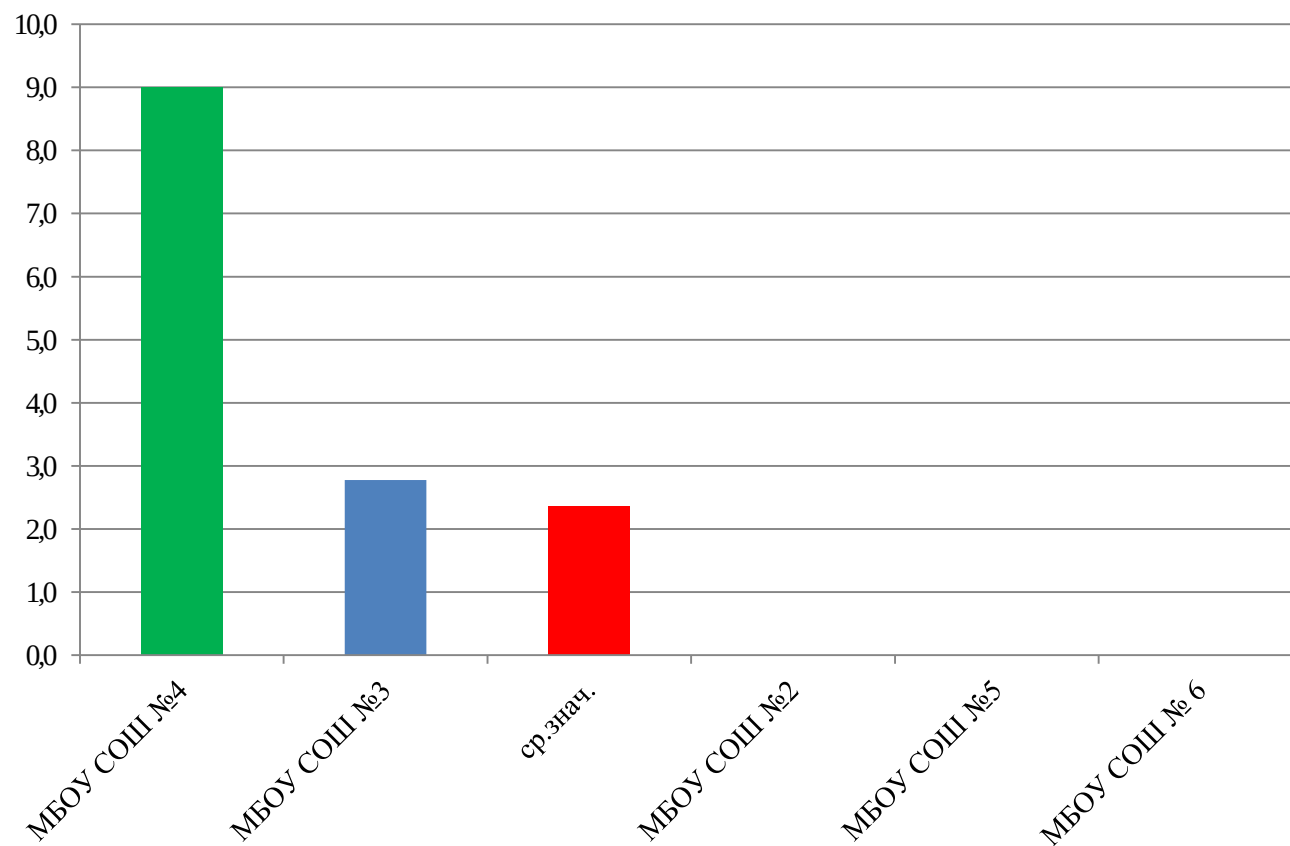
3. Организация оснащена санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для маломобильных групп населения (пристенные опорные поручни, тактильные обозначения санузла пиктограмма или табличка по Брайлю)?



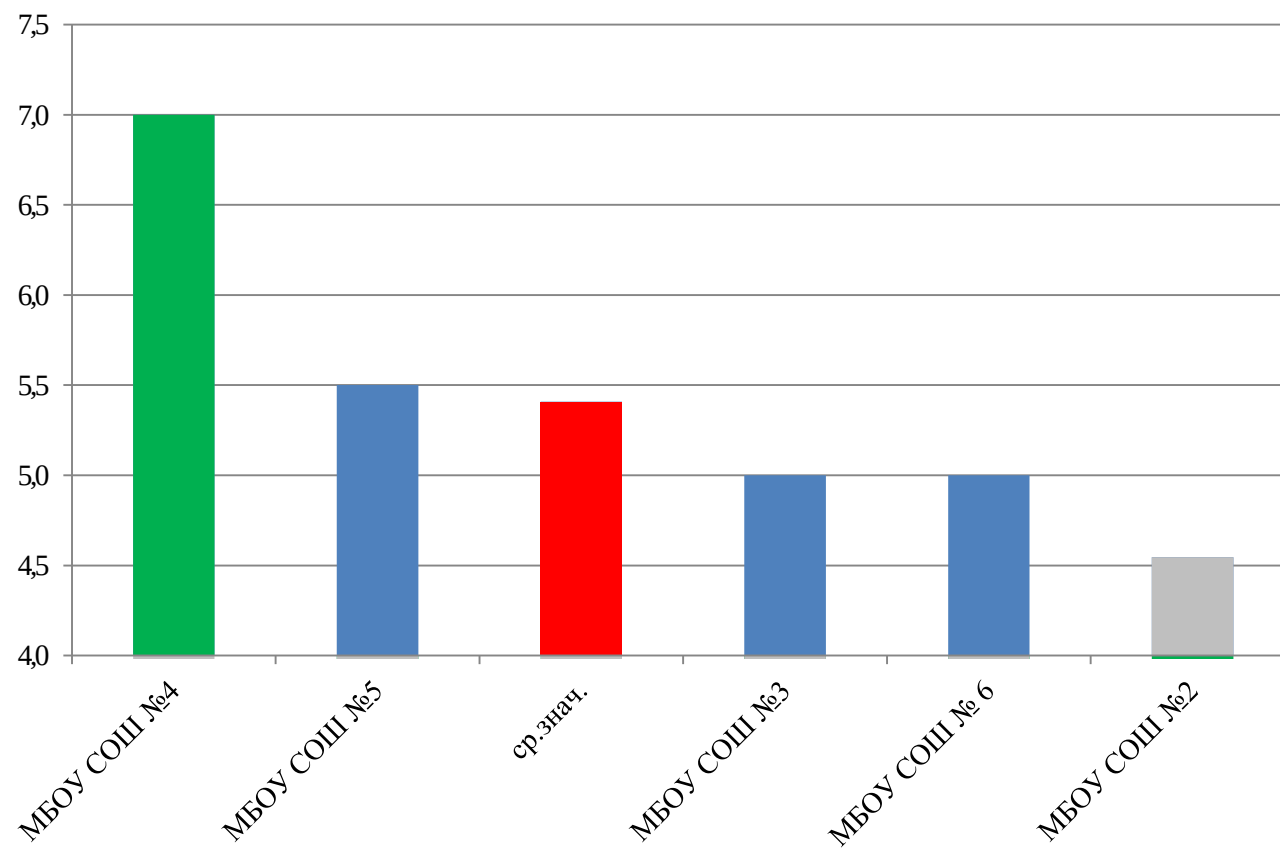
4. *Есть ли в наличии сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по учреждению для маломобильных групп населения?*



5. Имеется ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуг звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?



6. В целом Вы удовлетворены доступностью образовательных услуг для вашего ребенка в данной образовательной организации?



8. Аналитический отчет.

8.1. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.

Исследование и аналитическая оценка проводилось с использованием исследовательско-аналитических форм, включающих большой набор разных оценочно-аналитических характеристик-параметров, из которых формировалась аналитическая база данных. В структуре данных аналитического массива выделены три уровня аналитического представления оценочной информации: базовый уровень, основной уровень и интегральный уровень.

Структурной единицей информации базового аналитического уровня определена аналитическая единица – Базовый аналитический фактор (БАФ). БАФ – самая мелкая аналитическая учётная единица, оценочная информационно-аналитическая позиция, включаемая в аналитический массив (базу) исследовательских данных. Число БАФов определяет количество разных структурных информационных позиций для анализа. Каждый БАФ – автономная аналитическая единица, для которой разработан индивидуальный измерительно-оценочный и учётно-статистический алгоритм.

Структурной единицей основного аналитического уровня является аналитический параметр, именуемых словом «показатель». Показатель состоит из БАФов. Показатель представляет из себя числовую (количественную) аналитическую характеристику, получаемую суммированием числовых значений входящих в показатель БАФов. Системный анализ по НОК строится главным образом на основе исследования значений разных показателей, поэтому показатель – единица основного аналитического уровня.

Единицей интегрального (обобщённого) аналитического уровня является аналитический параметр именуемый словом «критерий», представляющий из себя совокупную целевую количественную характеристику, получаемую путём суммирования численного (количественного) вклада нескольких взятых вместе показателей. Критерий (как правило) является главной сравнительно-сопоставительной аналитической единицей анализа и оценки деятельности разных организаций и используется для публичной презентации.

В данном исследовании все показатели разбиты на 5 смысло-целевые группы (5 критериев). Каждый показатель является элементом, отнесённым к какому-то определённом критерию. В данной статистической аналитике каждый показатель принадлежит только одному критерию и на величины числовых значений других критериев никак не влияет.

Все БАФы имеют свой абсолютный численный (оценочный) вес – максимальный балл, который может быть получен по этому БАФу. Все оценочные веса БАФов определены инструктивно-методическим регламентом исследования, разработанным Оператором, их численные значения заданы однозначно.

Оценочный вес (максимальное числовое значение) показателей получается суммированием численных весов по всем БАФам, входящим в показатель. Оценочный вес критерия – сумма оценочных весов, включённых в него показателей.

Полный регламент, описывающий все виды и характеристики, используемых в исследовании БАФов, показателей, критериев и их оценочных весов, определен технологической формой «Алгоритм расчета баллов по итогам сбора и анализа информации» – методическо-инструктивным элементом разработанного Оператором исследовательско-аналитического инструментария.

В структуре массива аналитических показателей, разработанной Оператором модели исследования и системы оценивания, присутствуют показатели разных типов и видов. Все показатели относятся к одному из трёх характеристических типов: 1) объективные, 2) субъективные и 3) комбинированные.

К объективным оценочным показателям, относятся показатели, характеризующие (измеряющие, фиксирующие) какие-то фактологические сведения (данные), не зависящие от мнений, позиций, отношений и т.п. людей (например, наличие или отсутствие пандуса и др.)

К субъективным относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов). В исследованиях НОК таковыми субъектами являлись родители (законные представители) воспитанников детских садов и учащихся школ, а также сами школьники.

Третий тип показателей – комбинированные – является комбинацией (одновременным статистическим учётом и оцениванием) объективных и субъективных оценочных факторов.

В свою очередь, объективные и субъективные показатели в аналитике разделены на 2 вида:

- 1) Простые (однофакторные, одноэлементные) показатели – показатели, характеризующие какую-то одну однозначную на данный момент оценочную величину и состоящие из одного БАФа.
- 2) Составные (многофакторные, многоэлементные) показатели – когда количество оцениваемых факторов или количество источников информации по какой-то оцениваемой позиции больше одного (например, ответы на один и тот же (или подобный) смысловой вопрос одновременно представителей разных сегментов целевой аудитории (школьников среднего звена, старшего звена и родителей). Состоит из нескольких БАФов.

В разработанной Оператором аналитической модели исследования в рамках НОК введены два оценочно-аналитических постулата (экспертных допущения, не требующих проверки истинности – положений, принимаемых без доказательства) :

Постулат о неудовлетворительном уровне качества деятельности образовательной организации. Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень качества деятельности образовательной организации характеризуется численной величиной любого используемого для НОК оценочного критерия – не ниже уровня 0,4 (40%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного аналитического критерия. (Каждый критерий является составным оценочным параметром, состоящим из показателей и базовых аналитических факторов (БАФ). Каждый критерий характеризует какой-то определённый целостно-совокупный, комплексный содержательно-целевой сегмент, деятельностный пласт в работе образовательной организации.

Оценочный уровень ниже 0,4 от максимального по любому критерию считается неудовлетворительным. При проведении НОК результат фактической оценки по каждому отдельному критерию должен быть не ниже сорокапроцентной величины от установленного для критерия максимума. Наличие у организации оценки ниже 0,4 установленной максимальной величины хотя бы по одному критерию может служить поводом и причиной для признания неудовлетворительной всей работы организации и деятельности её управленческого звена.

Постулат о «неудовлетворительном уровне» можно, но иногда не целесообразно применять к отдельным показателям и тем более

базовым измерительным факторам.

Постулат о высоком уровне качества деятельности образовательной организации. Согласно этому постулату –считаемый высоким уровень качества деятельности образовательной организации характеризуется численной величиной каждого используемого для НОК оценочного критерия – выше 0,8 (80%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического критерия. Высоким уровнем эффективности (качества) деятельности образовательной организации признаётся уровень с оценкой её работы числовым оценочным значением – больше 0,8 максимальной оценочной величины критерия – одновременно по всем критериям. Наличие в оценочном массиве НОК суммарной оценки по любому из критериев ниже 0,8 от максимального уровня является фактором невозможности отнесения организации к числу организаций с высоким уровнем качества образовательной деятельности. Для собственной аналитики, текущего мониторинга деятельности организации постулат о «восьмидесятипроцентном уровне» можно применять к отдельным показателям и даже к БАФам как определённый целевой ориентир.

Для практических оценочных целей и выводов о качестве деятельности образовательной организации уровень оценочных результатов по каждому из критериев в промежутке между 0,4 до 0,8 от максимально установленного (включая обе краевые границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.

Исходя из двух постулатов («о неудовлетворительном уровне» и «о высоком уровне») проводится анализ исследовательского массива данных, интерпретация результатов, делаются содержательные смысловые выводы по результатам исследований и формулируются некоторые возможные рекомендации по изменению, оптимизации, повышению эффективности деятельности образовательной организации.

8.2. Анализ оценочного уровня показателей.

Рекомендации представлены в виде перечня приоритетов, акцент на которые при разработке программ ОО для повышения качества образовательных услуг позволит наиболее значительно повлиять на НОК.

Обозначение приоритетов:

1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")
1.2.	Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации
2.2.	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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
4.1.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.1.	Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

8.3. Анализ оценочного уровня показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание образовательным организациям по результатам НОК.

Рекомендации представлены в виде перечня приоритетов, акцент на которые при разработке программ образовательных организаций для повышения качества образовательных услуг, позволит наиболее значительно повлиять на НОК.

При планировании деятельности ОО по итогам НОК необходимо учесть следующее – при определении действий, продиктованных приоритетами 3 и 4, необходимо предпринять ОО дополнительные меры (опрос, фокус группы, рабочие встречи и т.д.) для выяснения причин низкой оценки респондентами по данным показателям. При этом следует опираться на содержание первичные анкет для сбора информации в интересах НОК.

Наименование ОО	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.2.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.
МБОУ СОШ №2	15	10	4	8	6	9	1	2	3	5	12	13	7	11	14
МБОУ СОШ №3	15	12	5	6	8	3	1	2	4	10	9	13	14	7	11
МБОУ СОШ №4	15	9	1	2	3	4	14	12	10	8	6	11	12	5	7
МБОУ СОШ №5	15	12	3	5	9	4	1	2	6	8	10	14	13	7	11
МБОУ СОШ № 6	15	9	8	7	5	4	1	1	3	11	12	14	13	6	10

Примечание: – ячейки баллов розово-красного цвета – со значениями аналитического параметра ниже 40% от максимально установленной величины (оценочного веса), 1– наиболее важный, 2 - менее значимый и т.д.

8.4. Анализ оценочных уровней условий работы образовательных организаций по всем аналитическим позициям НОК.

Наименование ОО	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.2.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.	Сумма	Ранг общий
МБОУ СОШ №2	28,6	18	18,8	16,2	20,9	17,4	2,1	5,8	13,6	20,1	25,4	12,9	10,5	18,9	34,5	263,6	5
МБОУ СОШ №3	29,6	20	21,1	16,7	25,3	14,6	2,2	13,1	15	25,6	25,3	14,2	15,9	17,5	32,2	288,3	3
МБОУ СОШ №4	28,4	20	16,5	14,4	20,3	15,4	23,6	30	21	25,0	23,6	14,2	15	16,4	30,9	314,7	1
МБОУ СОШ №5	27	22	20,4	16,1	23,9	16,1	0,9	5,5	16,5	23,6	24,9	15,6	15,2	17,5	31,9	276,9	4
МБОУ СОШ № 6	28,8	20	24,8	17,7	22,6	16,4	0	0	15	30,0	30,3	15,5	15,4	17,5	36,3	290,2	2
Значимость	30,0	30	40,0	30,0	40,0	30,0	30,0	40,0	30,0	40,0	40,0	20,0	20,0	30,0	50,0	500,0	
ср.знач	28,5	20,0	20,3	16,2	22,6	16,0	5,7	10,9	16,2	24,9	25,9	14,5	14,4	17,5	33,1	286,7	
< 0,4 max	12	12	16	12	16	12	12	16	12	16	16	8	8	12	20	200,0	
> 0,8 max	24,0	24,0	32,0	24,0	32,0	24,0	24,0	32,0	24,0	32,0	32,0	16,0	16,0	24,0	40,0	400,0	

	-	неудовлетворительно
	-	удовлетворительно
	-	хорошо, отлично

9. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале bus.gov.ru

Индикаторы параметров показателей оценки качества	Наименование ОО				
	МБОУ СОШ №2	МБОУ СОШ №3	МБОУ СОШ №4	МБОУ СОШ №5	МБОУ СОШ № 6
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"					
1.1.1. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	97	100	93	100	100
1.1.2. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	94,4	97,8	95,6	83,3	93,3
1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	0	0	0	1	1
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	184,0	507,0	306,0	176,0	203,0
	231	627	492	231	237
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	119	362	224	119	156
	231	627	492	231	237
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	4	4	5	5	4
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	138,1	371,6	346,2	166,5	165,8
	231	627	492	231	237
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	2	2	2	0	0

3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0	0	0	0	0
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	8,0	9,0	10,0	10,0	2,0
	11	9	10	10	2
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"					
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	186	468,5	343	170,5	216
	231	627	492	231	237
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	146,0	491,0	385,0	168,0	214,0
	231	627	492	231	237
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	48,0	154,0	95,0	59,0	63,0
	62,0	177,0	118,0	64,0	67,0
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	38,0	169,0	103,0	58,0	63,0
	62	177	118	64	67
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	48	135,5	82	49,5	56,5
	62	177	118	64	67
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	187,8	475,0	381,0	179,8	205,7
	231	627	492	231	237