

**Муниципальное автономное учреждение
«Информационно-методический центр
Петропавловск-Камчатского городского округа»**

Россия, 683009, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Звёздная, 26, тел.215-200, ИНН 4101131134,
КПП 410101001, ОГРН 1094101002973
e-mail: maurc@pkgo.ru, www.imc.pkgo.ru

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
по проведению независимой оценки качества
оказания услуг муниципальными
общеобразовательными организациями
Петропавловск-Камчатского городского округа
в 2018 году**

(на основе результатов анкетирования респондентов)



Содержание

Введение	3
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	4
Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	15
Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации	40
Критерий 4. Удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством деятельности образовательной организации	47
Итоговый рейтинг общеобразовательных организаций Петропавловск-Камчатского городского округа.....	57

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг образовательных организаций на территории Петропавловск-Камчатского городского округа была проведена в виде опроса получателей образовательных услуг (родителей, законных представителей) в период с 15 января по 15 марта 2018 (включительно) для муниципальных образовательных учреждений на Образовательном портале администрации Петропавловск-Камчатского городского округа.

Согласно технического задания на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями Петропавловск-Камчатского городского округа в 2018-2020 годах, утвержденного Общественным советом, в 2018 году оценка качества оказания услуг проводится в отношении:

– 13 дошкольных образовательных организаций: №№ 8, 9, 16, 28, 29, 37, 39, 44, 45, 47, 53, 57, 58.

– 11 общеобразовательных организаций: №№ 2, 3, 6, 8, 17, 26, 32, 36, 33, 40, 45.

– 10 организаций дополнительного образования: ДМШ №№ 1, 7, «Станция детского и юношеского технического творчества», ДЮСШ №№ 1, 2, 3, 4, 5, «Центр внешкольной работы», ДХШ.

Все учреждения, преодолели минимальный порог в 30% от общего количества обучающихся. Полную обработку прошли 11097 анкет.

Целью данной независимой оценки было выявление удовлетворенности качеством оказания услуг муниципальными образовательными организациями Петропавловск-Камчатского городского округа.

Для достижения поставленной цели в ходе исследования были решены следующие исследовательские задачи:

- 1) Определена открытость и доступность информации об организации;
- 2) Оценена комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) Выявлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 4) Изучена удовлетворенность качеством обслуживания в организации в целом.

Объектом данного исследования выступили получатели услуг образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Петропавловск-Камчатского городского округа.

Предметом данного исследования являлась общая оценка деятельности образовательных организаций Петропавловск-Камчатского городского округа ее потребителями.

При выполнении работ МАУ «ИМЦ», как оператор проведения оценки, руководствовался следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

1) Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

2) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

3) нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

4) методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

Сайт образовательной организации является ведущим средством обеспечения информационной открытости образовательной системы. В соответствии с п.3 ст. 28 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» каждая ОО должна обеспечить создание и ведение официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Сведения, размещенные на официальном сайте ОО, родители (законные представители) оценивали путем заполнения анкет.

Исследование проводилось на основе анализа каждого показателя анкеты, размещённой в открытом доступе в целях изучения мнения участников образовательного процесса.

Таблица 1.1

Показатели критерия 1

Показатели	Максимальный балл
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	10
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	10
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	10
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	10

1.1. Полнота и актуальность информации об организации на ее сайте

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из вариантов ответов:

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

Максимальный балл по показателю 1.1. – 10 баллов.

Распределение количества ответов респондентов по показателю 1.1.

№, п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	0	0,0	4	4,8	4	4,8	24	28,6	52	61,9	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 им. А. С. Пушкина»	7	1,8	4	1,0	38	9,9	131	34,0	205	53,2	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	0	0,0	1	0,6	28	15,8	104	58,8	44	24,9	177
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	9	3,6	5	2,0	29	11,5	96	37,9	114	45,1	253
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко»	1	0,4	5	1,8	13	4,6	49	17,3	215	76,0	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	0	0,0	0	0,0	5	1,4	5	1,4	353	97,2	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	2	1,7	4	3,3	16	13,3	36	30,0	62	51,7	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	4	0,4	1	0,1	3	0,3	66	7,3	835	91,9	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	10	1,3	10	1,3	153	20,0	254	33,2	337	44,1	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	4	1,1	8	2,2	27	7,3	152	41,2	178	48,2	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	13	3,2	12	3,0	51	12,6	138	34,2	190	47,0	404

Объединим ответы родителей (законных представителей) по показателю 1.1. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» представляет собой сумму ответов родителей «неудовлетворительно, не устраивает» и «плохо, не соответствует минимальным требованиям» в процентном соотношении к общему числу ответов,

2. группа «удовлетворены» – сумма ответов «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» и «отлично, полностью удовлетворен» в процентном соотношении к общему числу ответов.

Результат объединения представлен на Диаграмме 1.1.

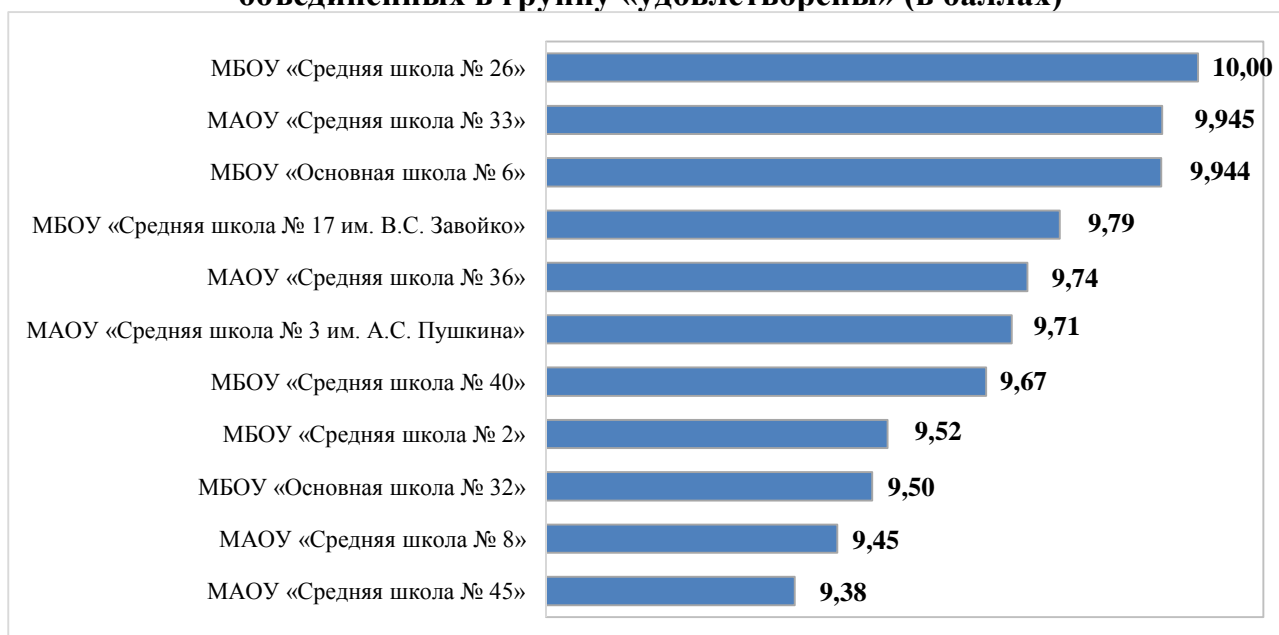
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 1.1.



Удовлетворенность родителей (законных представителей) полнотой и актуальностью информации, размещенной на официальных сайтах общеобразовательных организаций, составляет более 93%.

На Диаграмме 1.2 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОО по показателю 1.1 с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из вариантов ответов:

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

Максимальный балл по показателю 1.2. – 10 баллов.

Таблица 1.3

Распределение количества ответов респондентов по показателю 1.2.

№, п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	3	3,6	2	2,4	11	13,1	20	23,8	48	57,1	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 им. А.С. Пушкина»	11	2,9	5	1,3	35	9,1	115	29,9	219	56,9	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	0	0,0	1	0,6	30	16,9	98	55,4	48	27,1	177
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	13	5,1	8	3,2	25	9,9	88	34,8	119	47,0	253
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко»	2	0,7	5	1,8	13	4,6	46	16,3	217	76,7	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	0	0,0	0	0,0	6	1,7	6	1,7	351	96,7	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	2	1,7	4	3,3	16	13,3	36	30,0	62	51,7	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	2	0,2	2	0,2	6	0,7	78	8,6	821	90,3	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	14	1,8	19	2,5	162	21,2	232	30,4	337	44,1	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	9	2,4	7	1,9	33	8,9	161	43,6	159	43,1	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	14	3,5	10	2,5	46	11,4	136	33,7	198	49,0	404

Родители (законные представители) при ответе на вопросы данного блока высоко оценили наличие информации о педагогических работниках

организации. Подавляющее большинство родителей (законных представителей) в качестве ответа выбрали «в целом хорошо» или «отлично».

Объединим ответы родителей (законных представителей) по показателю 1.2. по двум группам:

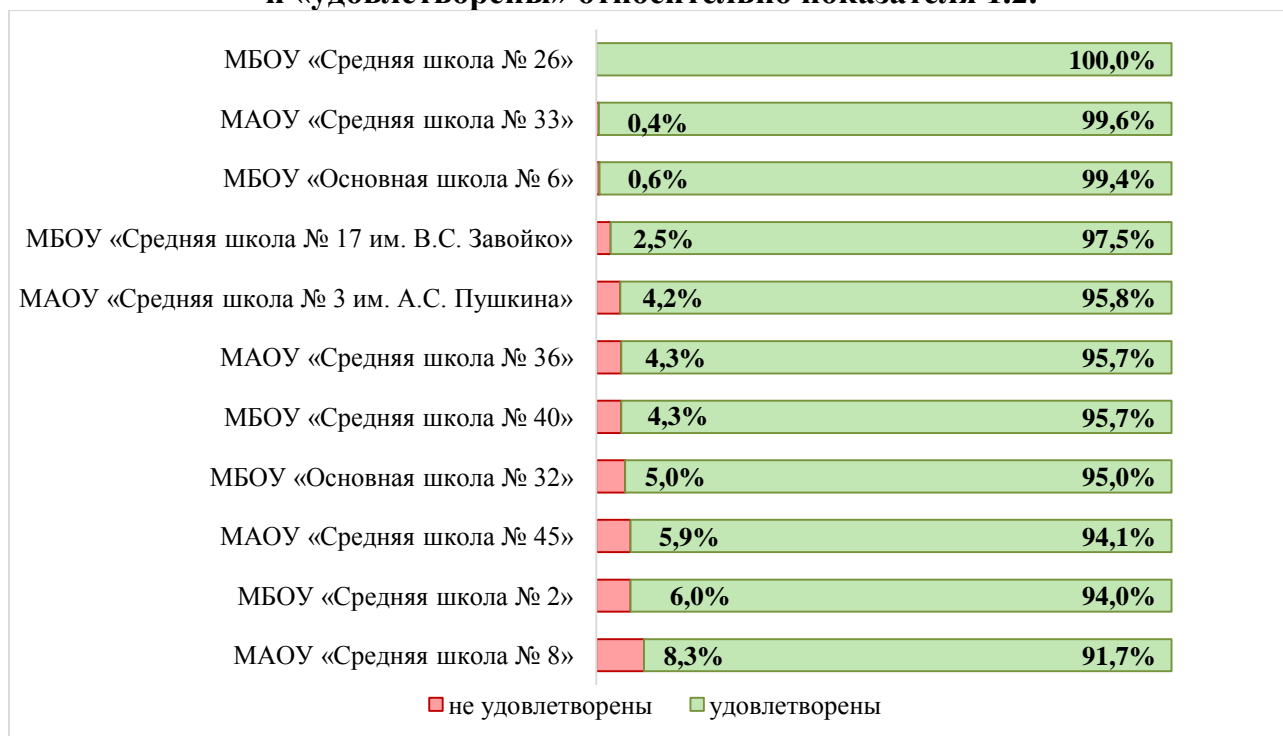
1. группа «не удовлетворены» представляет собой сумму ответов родителей (законных представителей) «неудовлетворительно, не устраивает» и «плохо, не соответствует минимальным требованиям» в процентном соотношении к общему числу ответов,

2. группа «удовлетворены» – сумма ответов «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» и «отлично, полностью удовлетворен» в процентном соотношении к общему числу ответов.

Результат объединения представлен на Диаграмме 1.3.

Диаграмма 1.3

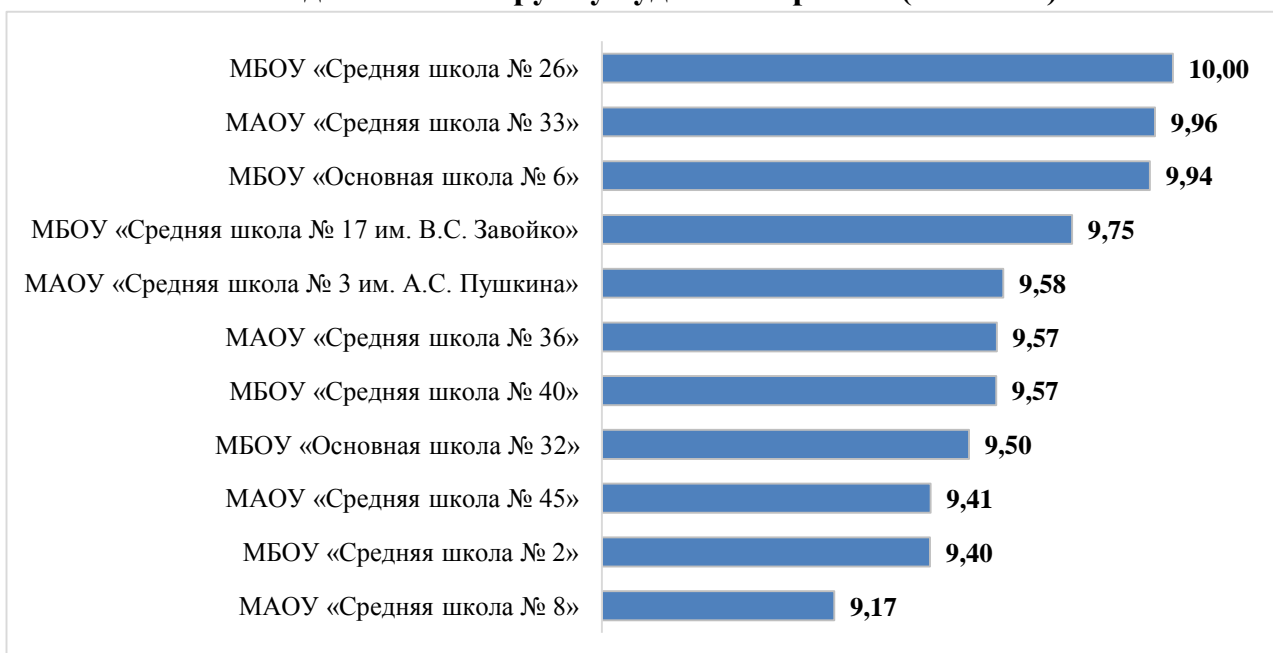
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 1.2.



Исходя из данных диаграммы, респонденты высоко оценили сведения о педагогических сотрудниках организации.

На Диаграмме 1.4 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 1.2. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из вариантов ответов:

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

Максимальный балл по показателю 1.3. – 10 баллов.

Распределение ответов респондентов по показателю 1.3.

№, п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	1	1,2	6	7,1	8	9,5	19	22,6	50	59,5	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 им. А.С. Пушкина»	13	3,4	7	1,8	34	8,8	119	30,9	212	55,1	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	1	0,6	0	0,0	32	18,1	104	58,8	40	22,6	177
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	12	4,7	11	4,3	33	13,0	94	37,2	103	40,7	253
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко»	3	1,1	4	1,4	16	5,7	47	16,6	213	75,3	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	2	0,6	1	0,3	4	1,1	5	1,4	351	96,7	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	8	6,7	3	2,5	21	17,5	28	23,3	60	50,0	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	5	0,6	2	0,2	1	0,1	62	6,8	839	92,3	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	15	2,0	19	2,5	177	23,2	233	30,5	320	41,9	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	3	0,8	8	2,2	48	13,0	153	41,5	157	42,5	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	18	4,5	15	3,7	53	13,1	123	30,4	195	48,3	404

Объединим ответы родителей (законных представителей) по показателю 1.3. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» представляет собой сумму ответов родителей (законных представителей) «неудовлетворительно, не устраивает» и «плохо, не соответствует минимальным требованиям» в процентном соотношении к общему числу ответов,

2. группа «удовлетворены» – сумма ответов «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» и «отлично, полностью удовлетворен» в процентном соотношении к общему числу ответов.

Результат объединения представлен на Диаграмме 1.5.

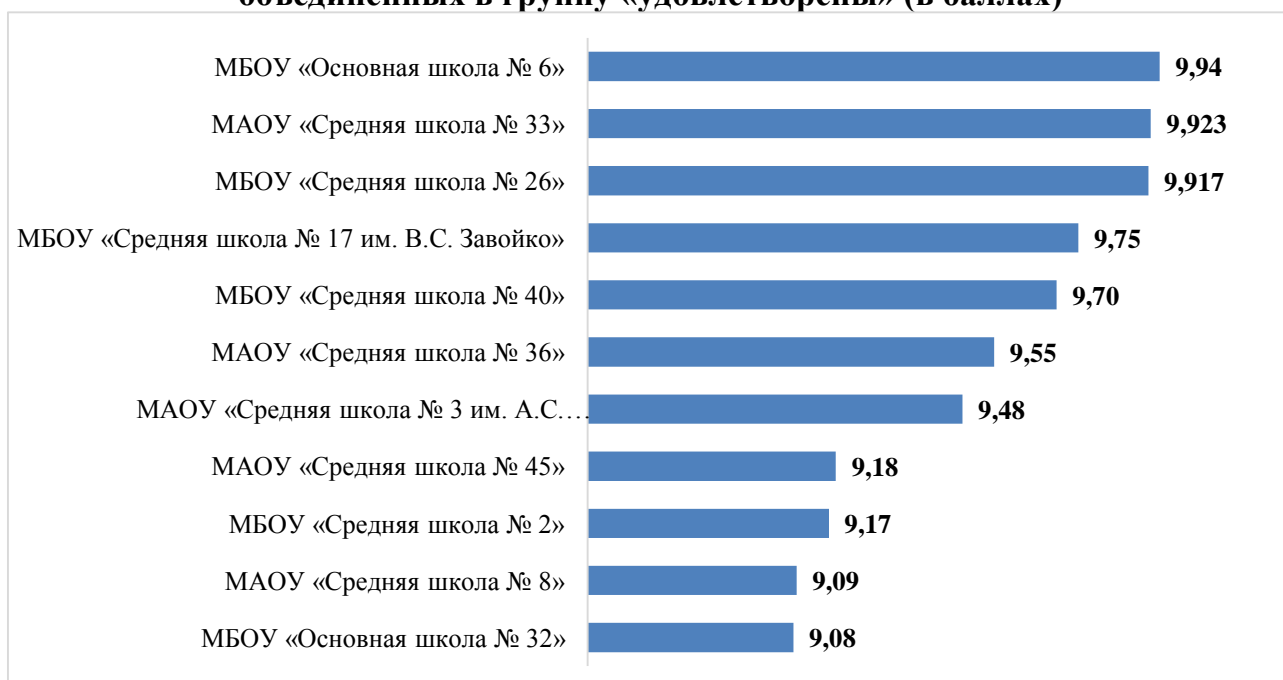
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 1.3.



Исходя из данных диаграммы, можно сделать вывод, что удовлетворенность родителями (законными представителями) доступностью взаимодействия с данными организациями варьируется от 90,8 % до 99,4 %.

На Диаграмме 1.6 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 1.3. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из вариантов ответов:

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

Максимальный балл по показателю 1.4. – 10 баллов.

Таблица 1.5

Распределение количества ответов респондентов по показателю 1.4

№, п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	4	4,8	2	2,4	11	13,1	20	23,8	47	56,0	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 им. А.С. Пушкина»	13	3,4	12	3,1	33	8,6	136	35,3	191	49,6	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	1	0,6	0	0,0	30	16,9	102	57,6	44	24,9	177
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	12	4,7	11	4,3	32	12,6	100	39,5	98	38,7	253
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко»	5	1,8	5	1,8	14	4,9	57	20,1	202	71,4	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	1	0,3	0	0,0	4	1,1	5	1,4	353	97,2	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	4	3,3	5	4,2	26	21,7	32	26,7	53	44,2	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	5	0,6	2	0,2	1	0,1	62	6,8	839	92,3	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	15	2,0	15	2,0	181	23,7	262	34,3	291	38,1	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	5	1,4	6	1,6	52	14,1	164	44,4	142	38,5	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	19	4,7	12	3,0	49	12,1	151	37,4	173	42,8	404

Объединим ответы родителей (законных представителей) по показателю 1.4. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» представляет собой сумму ответов родителей (законных представителей) «неудовлетворительно, не устраивает» и «плохо, не соответствует минимальным требованиям» в процентном соотношении к общему числу ответов,

2. группа «удовлетворены» – сумма ответов «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» и «отлично, полностью удовлетворен» в процентном соотношении к общему числу ответов.

Результат объединения представлен на Диаграмме 1.7.

Диаграмма 1.7

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 1.4.



Удовлетворенность получателями услуг доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений варьируется от 90,9 % до 99,7 %.

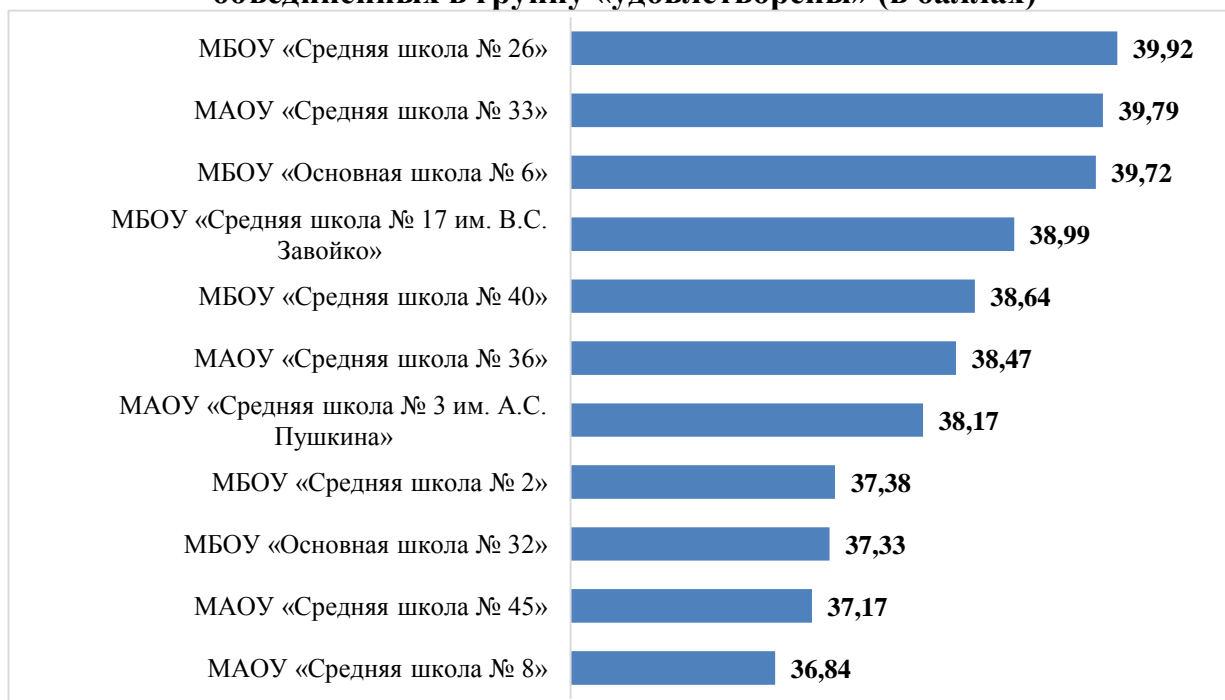
На Диаграмме 1.8 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 1.4. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



На Диаграмме 1.9 представлен общий рейтинг общеобразовательных организаций по критерию 1 с учетом ответов респондентов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 40 баллов.

Рейтинг ООО по критерию 1 с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Родители (законные представители) высоко оценили сведения, размещенные на официальных сайтах данных общеобразовательных организаций.

Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности

Таблица 2.1

Показатели критерия 2

Наименование показателя	Максимальный балл
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	10
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	10
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных, спортивных мероприятиях и пр.	10
2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	10
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	10

Максимальное количество баллов по данному критерию – 70 баллов.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из пяти вариантов ответов:

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

Максимальный балл по показателю 2.1. – 10 баллов.

Распределение количества ответов респондентов по показателю 2.1.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ "Средняя школа № 2"	3	3,6	2	2,4	8	9,5	26	31,0	45	53,6	84
2	МАОУ "Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина"	8	2,1	8	2,1	43	11,2	125	32,5	201	52,2	385
3	МБОУ "Основная школа № 6"	1	0,6	1	0,6	34	19,2	91	51,4	50	28,2	177
4	МАОУ "Средняя школа № 8"	6	2,4	5	2,0	32	12,6	75	29,6	135	53,4	253
5	МБОУ "Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко"	2	0,7	5	1,8	16	5,7	55	19,4	205	72,4	283
6	МБОУ "Средняя школа № 26"	0	0,0	1	0,3	7	1,9	2	0,6	353	97,2	363
7	МБОУ "Основная школа №32"	3	2,5	6	5,0	21	17,5	36	30,0	54	45,0	120
8	МАОУ "Средняя школа № 33"	3	0,3	2	0,2	3	0,3	76	8,4	825	90,8	909
9	МАОУ "Средняя школа № 36"	8	1,0	13	1,7	111	14,5	325	42,5	307	40,2	764
10	МБОУ "Средняя школа № 40"	6	1,6	14	3,8	54	14,6	159	43,1	136	36,9	369
11	МАОУ "Средняя школа № 45"	17	4,2	11	2,7	78	19,3	129	31,9	169	41,8	404

Объединим ответы родителей по показателю 2.1. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.1.

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.1.



Таким образом, показатель удовлетворенности материально-техническим и информационным обеспечением ОО респондентов всех организаций находится на высоком уровне и составляет более 92 %.

На Диаграмме 2.2 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 2.1. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



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

Данный показатель состоит из двух пунктов:

2.2.1. условия для охраны и укрепления здоровья,

2.2.2. условия по организации питания обучающихся.

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить созданные в ОО условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, выбрав один из четырех вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки)),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)),

- отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности).

И оценить условия по организации питания обучающихся, выбрав один из двух вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы (отсутствует столовая (буфет)));

- отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания).

Максимальный балл по показателю 2.2. – 10 баллов.

Таблица 2.3

**Распределение количества ответов респондентов
по пункту 2.2.1. «Условия для охраны и укрепления здоровья»**

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно не устраивает		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ "Средняя школа № 2"	2	2,4	12	14,3	20	23,8	50	59,5	84
2	МАОУ "Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина"	5	1,3	27	7,0	141	36,6	212	55,1	385
3	МБОУ "Основная школа № 6"	3	1,7	35	19,8	99	55,9	40	22,6	177
4	МАОУ "Средняя школа № 8"	7	2,8	18	7,1	91	36,0	137	54,2	253
5	МБОУ "Средняя школа № 17 им.В.С.Завойко"	3	1,1	22	7,8	39	13,8	219	77,4	283
6	МБОУ "Средняя школа № 26"	3	0,8	7	1,9	3	0,8	350	96,4	363
7	МБОУ "Основная школа №32"	5	4,2	23	19,2	38	31,7	54	45,0	120
8	МАОУ "Средняя школа № 33"	6	0,7	5	0,6	37	4,1	861	94,7	909
9	МАОУ "Средняя школа № 36"	10	1,3	72	9,4	322	42,1	360	47,1	764
10	МБОУ "Средняя школа № 40"	23	8,6	11	4,1	108	40,1	127	47,2	269
11	МАОУ "Средняя школа № 45"	27	6,7	48	11,9	137	33,9	192	47,5	404

Объединим ответы родителей по пункту 2.2.1. по двум группам (согласно анкете, всего было 4 варианта ответов):

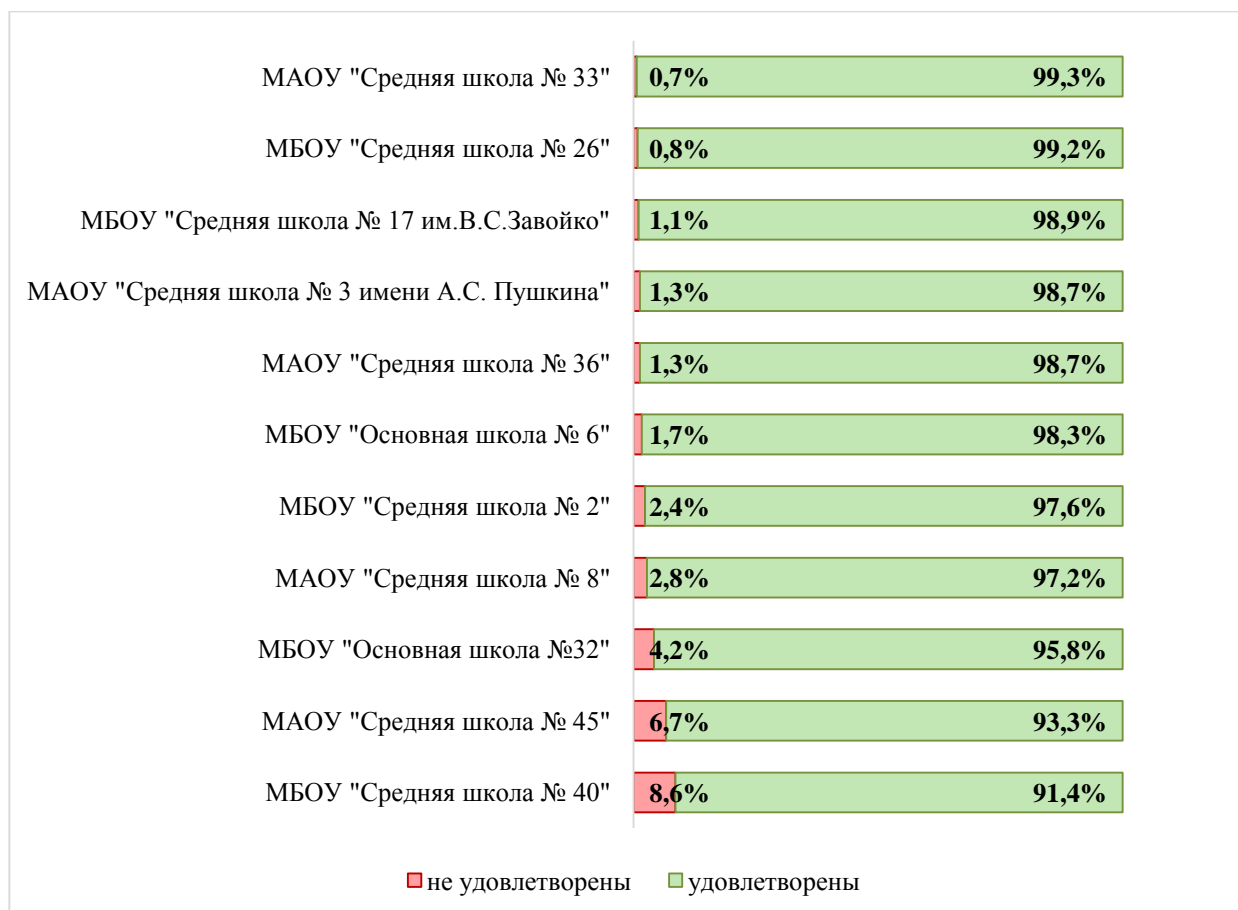
1. группа «не удовлетворены» (включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.3.

Диаграмма 2.3

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно пункта 2.2.1. «Условия для охраны и укрепления здоровья»



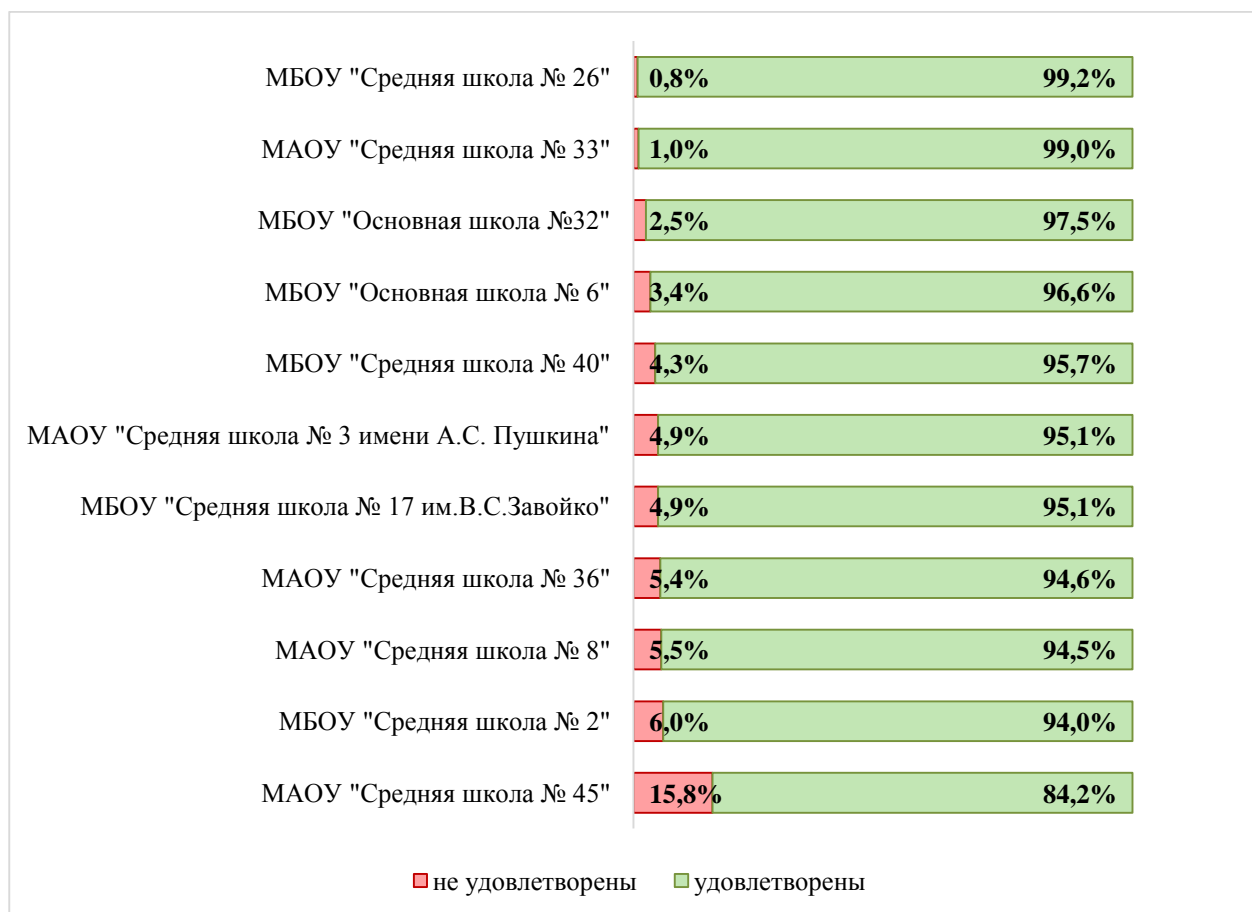
Удовлетворенность родителей (законных представителей) условиями для охраны и укрепления здоровья в общеобразовательных организациях находится на высоком уровне и составляет более 91 %.

**Распределение количества ответов респондентов
по пункту 2.2.2. «Условия по организации питания обучающихся»**

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ "Средняя школа № 2"	5	6,0	79	94,0	84
2	МАОУ "Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина"	19	4,9	366	95,1	385
3	МБОУ "Основная школа № 6"	6	3,4	171	96,6	177
4	МАОУ "Средняя школа № 8"	14	5,5	239	94,5	253
5	МБОУ "Средняя школа № 17 им.В.С.Завойко"	14	4,9	269	95,1	283
6	МБОУ "Средняя школа № 26"	3	0,8	360	99,2	363
7	МБОУ "Основная школа №32"	3	2,5	117	97,5	120
8	МАОУ "Средняя школа № 33"	9	1,0	900	99,0	909
9	МАОУ "Средняя школа № 36"	41	5,4	723	94,6	764
10	МБОУ "Средняя школа № 40"	16	4,3	353	95,7	369
11	МАОУ "Средняя школа № 45"	64	15,8	340	84,2	404

Данные, полученные на основе Таблицы 2.4, с учетом ответов «неудовлетворительно, не устраивает» и «отлично, полностью удовлетворен» (согласно анкете, всего было 2 варианта ответов) представлены на Диаграмме 2.4.

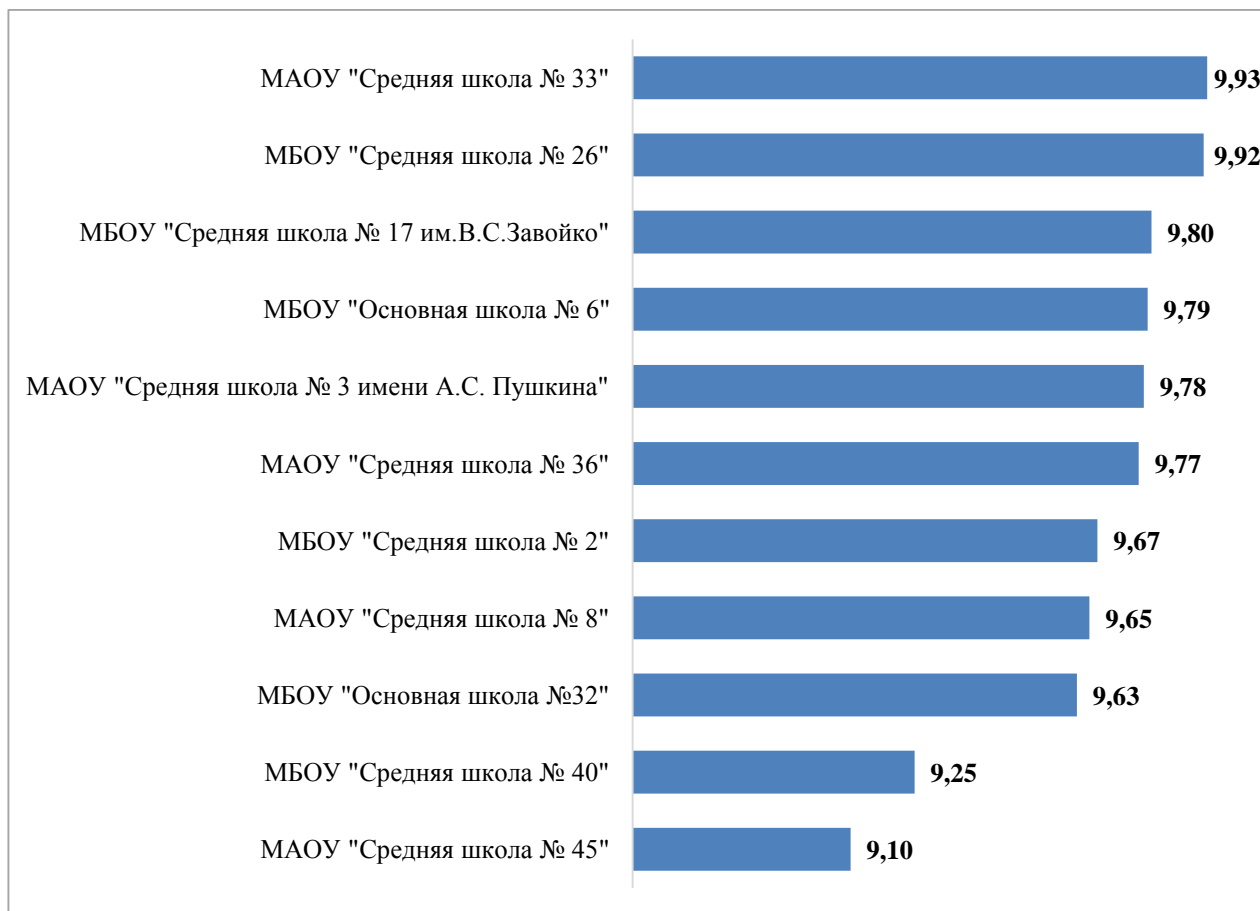
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно пункта 2.2.2. «Условия по организации питания обучающихся»



Таким образом, рассматривая результаты родительского голосования, отметим, что уровень удовлетворенности респондентов условиями по организации питания обучающихся находится на высоком уровне и составляет более 84 %.

На Диаграмме 2.5 представлены общие результаты голосования респондентов ОО по показателю 2.2. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 2.2. (в целом) с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить созданные в ОО условия для индивидуальной работы с обучающимися, выбрав один из пяти вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ),

• отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

Максимальный балл по показателю 2.3. – 10 баллов.

Таблица 2.5

Распределение количества ответов респондентов по показателю 2.3.

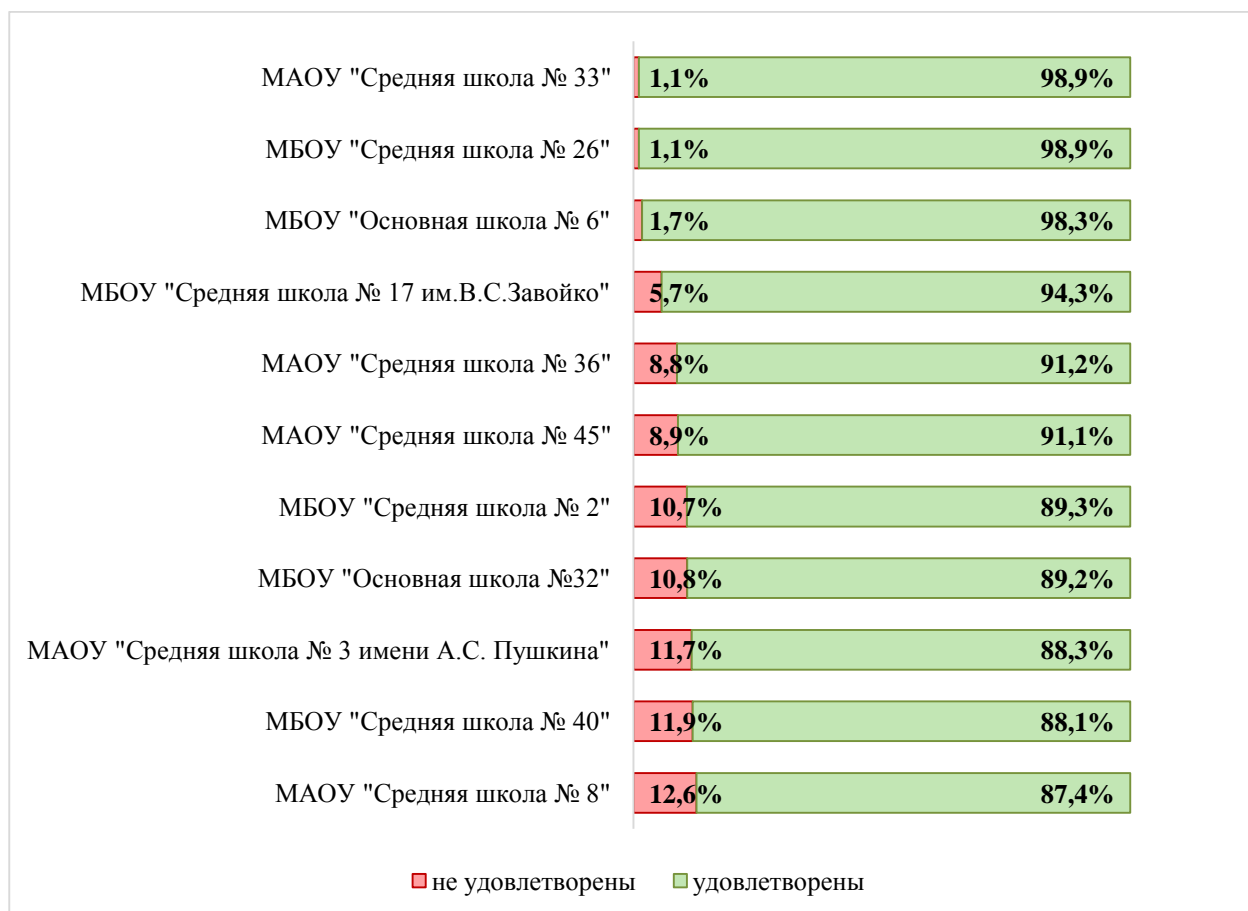
№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ "Средняя школа № 2"	7	8,3	2	2,4	17	20,2	17	20,2	41	48,8	84
2	МАОУ "Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина"	23	6,0	22	5,7	44	11,4	117	30,4	179	46,5	385
3	МБОУ "Основная школа № 6"	2	1,1	1	0,6	43	24,3	91	51,4	40	22,6	177
4	МАОУ "Средняя школа № 8"	14	5,5	18	7,1	39	15,4	92	36,4	90	35,6	253
5	МБОУ "Средняя школа № 17 им.В.С.Завойко"	8	2,8	8	2,8	12	4,2	55	19,4	200	70,7	283
6	МБОУ "Средняя школа № 26"	3	0,8	1	0,3	5	1,4	48	13,2	306	84,3	363
7	МБОУ "Основная школа №32"	6	5,0	7	5,8	18	15,0	31	25,8	58	48,3	120
8	МАОУ "Средняя школа № 33"	5	0,6	5	0,6	6	0,7	127	14,0	766	84,3	909
9	МАОУ "Средняя школа № 36"	32	4,2	35	4,6	128	16,8	304	39,8	265	34,7	764
10	МБОУ "Средняя школа № 40"	18	4,9	26	7,0	61	16,5	131	35,5	133	36,0	369
11	МАОУ "Средняя школа № 45"	22	5,4	14	3,5	71	17,6	121	30,0	176	43,6	404

Объединим ответы родителей по показателю 2.3. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),
2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.6.

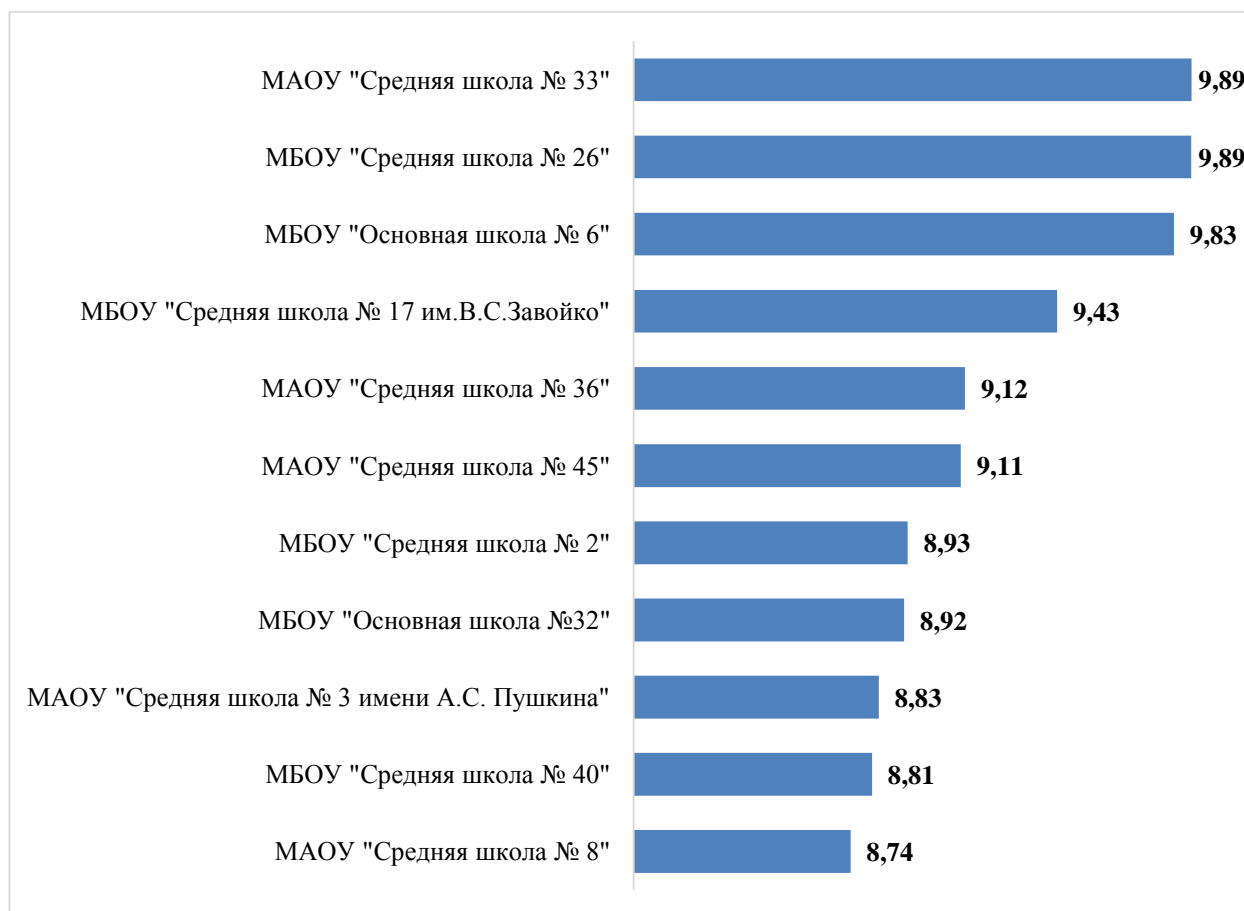
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.3.



Таким образом, показатель удовлетворенности условиями для индивидуальной работы с обучающимися респондентов всех организаций находится на высоком уровне и составляет более 87 %.

На Диаграмме 2.7 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 2.3. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить количество дополнительных образовательных программ, выбрав один из пяти вариантов ответов:

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

Максимальный балл по показателю 2.4. – 10 баллов.

Таблица 2.6

Распределение количества ответов респондентов по показателю 2.4.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ "Средняя школа № 2"	6	7,1	4	4,8	10	11,9	19	22,6	45	53,6	84
2	МАОУ "Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина"	14	3,6	13	3,4	42	10,9	98	25,5	218	56,6	385
3	МБОУ "Основная школа № 6"	3	1,7	0	0,0	29	16,4	99	55,9	46	26,0	177
4	МАОУ "Средняя школа № 8"	20	7,9	12	4,7	44	17,4	78	30,8	99	39,1	253
5	МБОУ "Средняя школа № 17 им.В.С.Завойко"	4	1,4	6	2,1	10	3,5	34	12,0	229	80,9	283
6	МБОУ "Средняя школа № 26"	2	0,6	2	0,6	3	0,8	1	0,3	355	97,8	363
7	МБОУ "Основная школа №32"	5	4,2	5	4,2	17	14,2	38	31,7	55	45,8	120
8	МАОУ "Средняя школа № 33"	3	0,3	3	0,3	4	0,4	83	9,1	816	89,8	909
9	МАОУ "Средняя школа № 36"	30	3,9	31	4,1	111	14,5	297	38,9	295	38,6	764
10	МБОУ "Средняя школа № 40"	14	3,8	10	2,7	69	18,7	128	34,7	148	40,1	369
11	МАОУ "Средняя школа № 45"	20	5,0	12	3,0	66	16,3	114	28,2	192	47,5	404

Объединим ответы родителей по показателю 2.4. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»),

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.8.

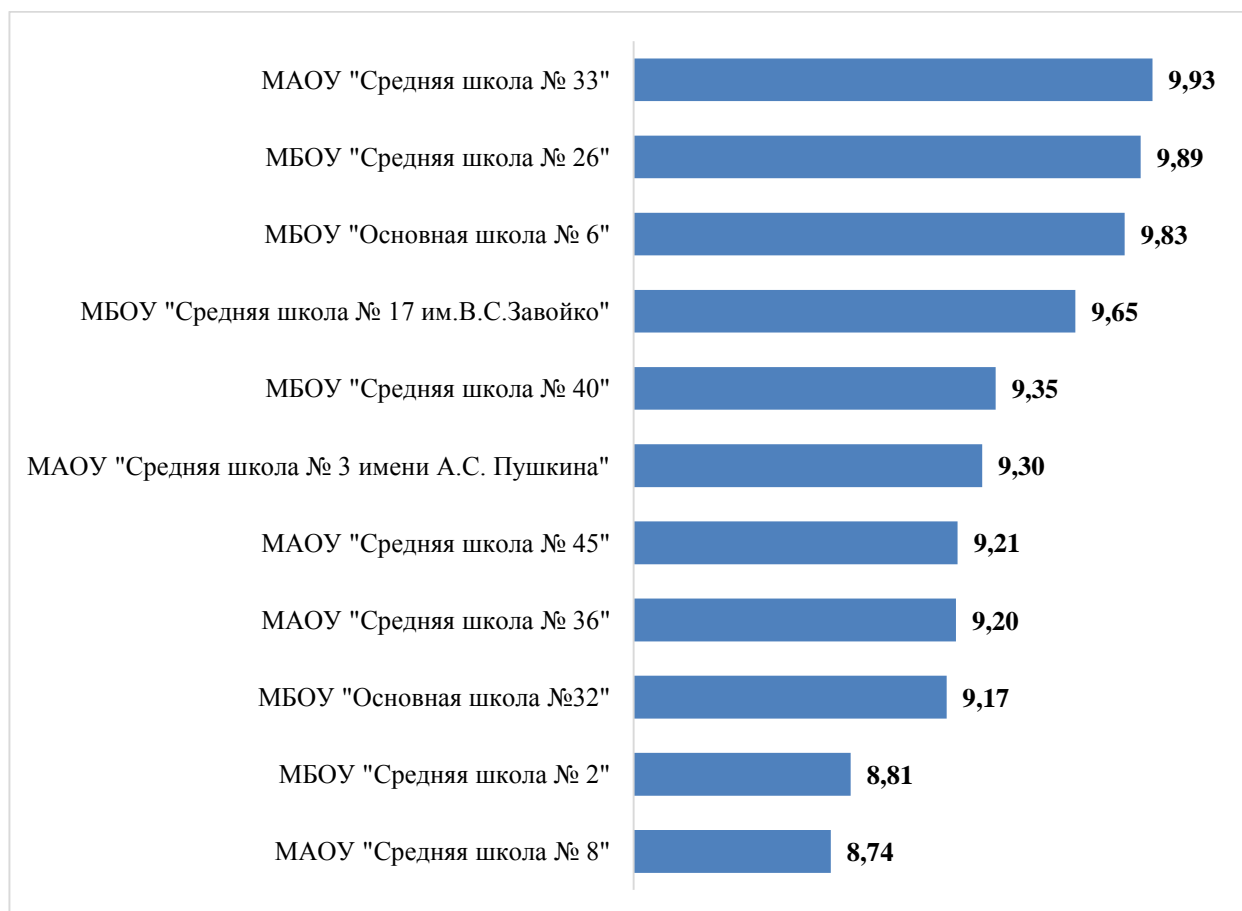
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.4.



Согласно результатам анкетирования, показатель удовлетворенности респондентов наличием дополнительных образовательных программ находится на высоком уровне и составляет более 87 %.

На Диаграмме 2.9 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 2.4. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах и прочих мероприятиях, выбрав один из пяти вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)),

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне),

- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

Максимальный балл по показателю 2.5. – 10 баллов.

Таблица 2.7

Распределение количества ответов респондентов по показателю 2.5.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ "Средняя школа № 2"	1	1,2	4	4,8	9	10,7	14	16,7	56	66,7	84
2	МАОУ "Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина"	8	2,1	4	1,0	32	8,3	101	26,2	240	62,3	385
3	МБОУ "Основная школа № 6"	1	0,6	0	0,0	27	15,3	102	57,6	47	26,6	177
4	МАОУ "Средняя школа № 8"	12	4,7	6	2,4	33	13,0	80	31,6	122	48,2	253
5	МБОУ "Средняя школа № 17 им.В.С.Завойко"	3	1,1	4	1,4	11	3,9	42	14,8	223	78,8	283
6	МБОУ "Средняя школа № 26"	1	0,3	0	0,0	6	1,7	3	0,8	353	97,2	363
7	МБОУ "Основная школа №32"	2	1,7	3	2,5	15	12,5	43	35,8	57	47,5	120
8	МАОУ "Средняя школа № 33"	3	0,3	3	0,3	3	0,3	68	7,5	832	91,5	909
9	МАОУ "Средняя школа № 36"	11	1,4	13	1,7	158	20,7	200	26,2	382	50,0	764
10	МБОУ "Средняя школа № 40"	8	2,2	9	2,4	83	22,5	128	34,7	141	38,2	369
11	МАОУ "Средняя школа № 45"	14	3,5	9	2,2	58	14,4	114	28,2	209	51,7	404

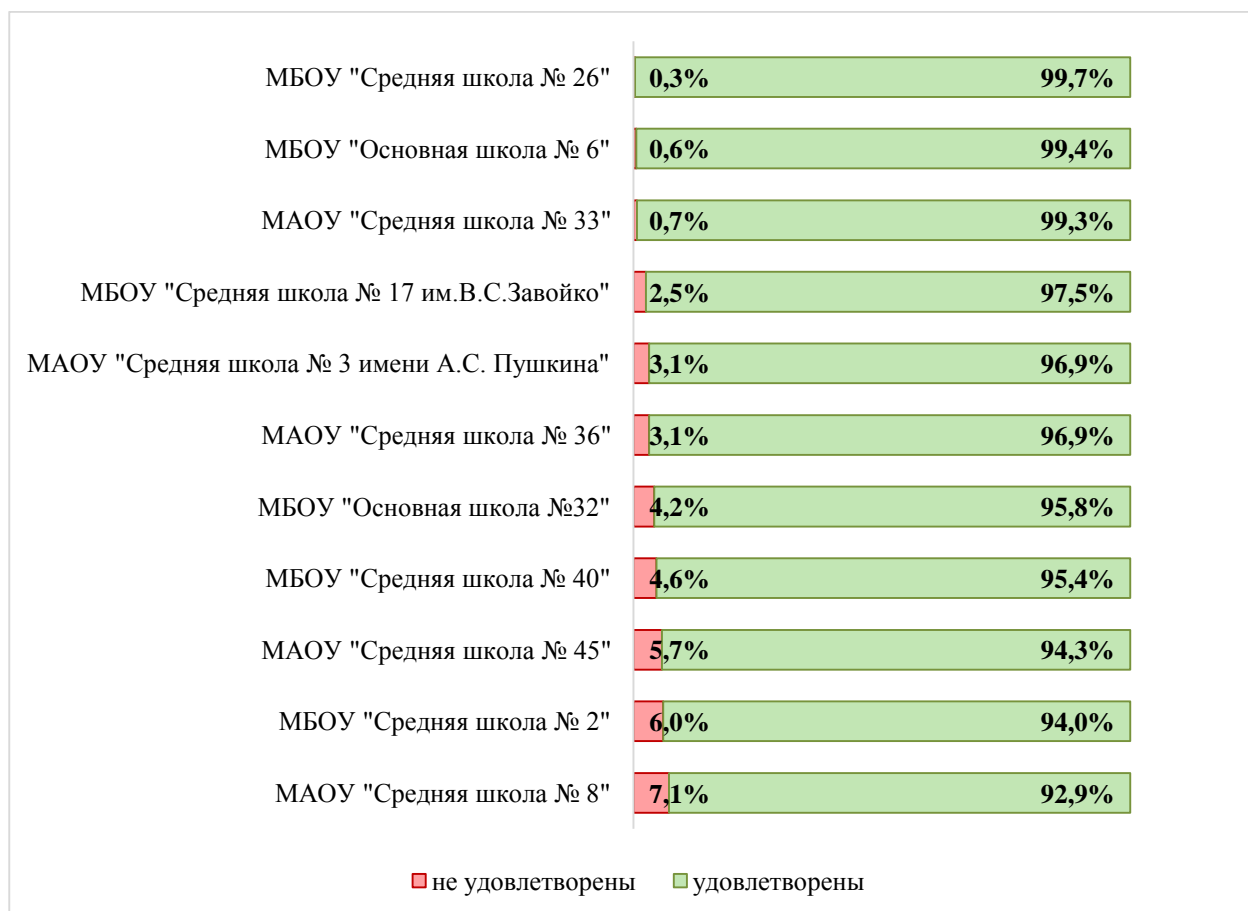
Объединим ответы родителей по показателю 2.5. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.10.

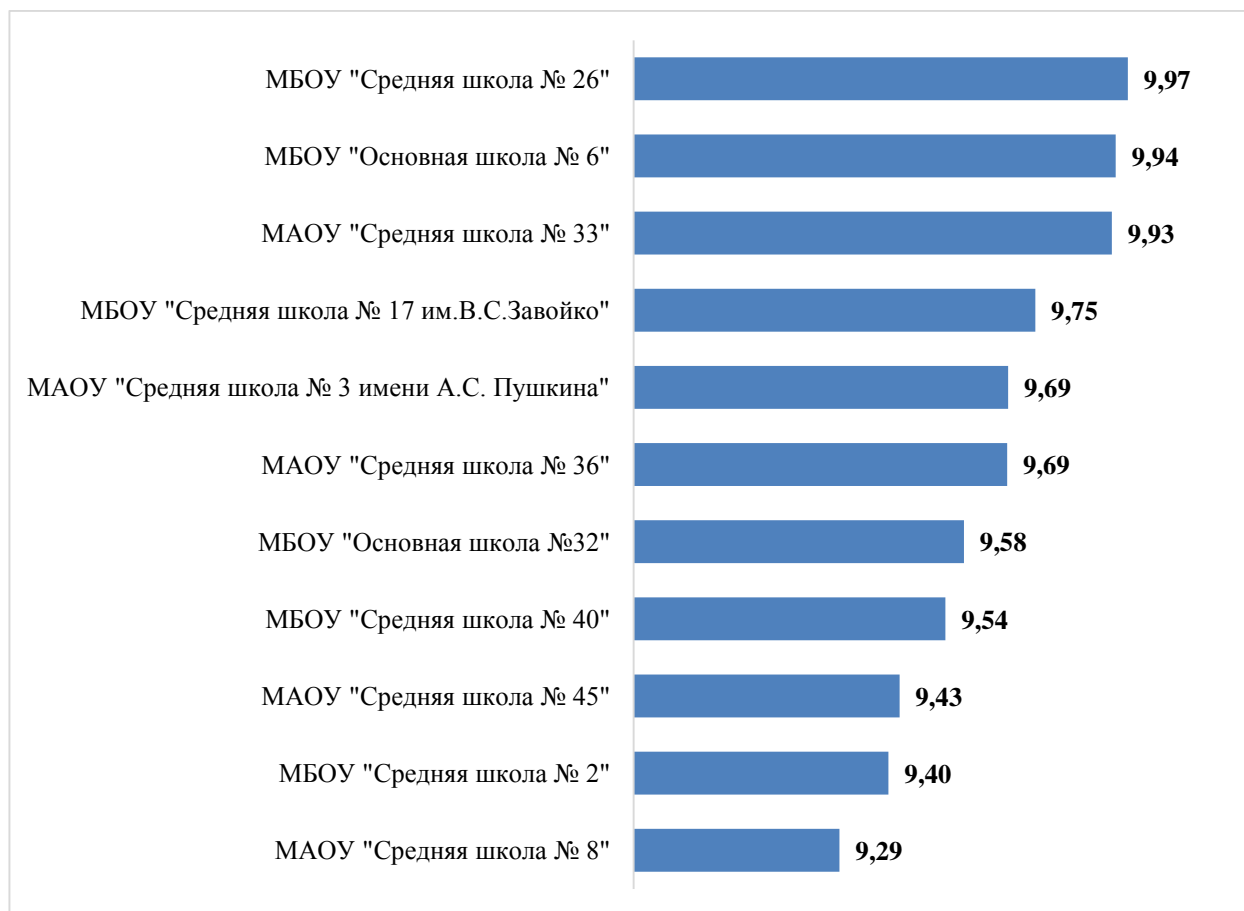
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.5.



Таким образом, показатель удовлетворенности респондентов наличием возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах и прочих мероприятиях, находится на высоком уровне и составляет более 92 %.

На Диаграмме 2.11 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 2.5. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



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

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, выбрав один из пяти вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)),

- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

Максимальный балл по показателю 2.6. – 10 баллов.

Таблица 2.8

Распределение количества ответов респондентов по вопросам показателя 2.6.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ "Средняя школа № 2"	2	2,4	5	6,0	14	16,7	16	19,0	47	56,0	84
2	МАОУ "Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина"	9	2,3	14	3,6	31	8,1	113	29,4	218	56,6	385
3	МБОУ "Основная школа № 6"	1	0,6	3	1,7	30	16,9	104	58,8	39	22,0	177
4	МАОУ "Средняя школа № 8"	21	8,3	11	4,3	38	15,0	81	32,0	102	40,3	253
5	МБОУ "Средняя школа № 17 им.В.С.Завойко"	7	2,5	5	1,8	15	5,3	41	14,5	215	76,0	283
6	МБОУ "Средняя школа № 26"	2	0,6	1	0,3	5	1,4	4	1,1	351	96,7	363
7	МБОУ "Основная школа №32"	4	3,3	3	2,5	22	18,3	41	34,2	50	41,7	120
8	МАОУ "Средняя школа № 33"	3	0,3	2	0,2	2	0,2	60	6,6	842	92,6	909
9	МАОУ "Средняя школа № 36"	11	1,4	28	3,7	17 2	22,5	223	29,2	330	43,2	764
10	МБОУ "Средняя школа № 40"	11	3,0	17	4,6	63	17,1	144	39,0	134	36,3	369
11	МАОУ "Средняя школа № 45"	12	3,0	19	4,7	64	15,8	112	27,7	197	48,8	404

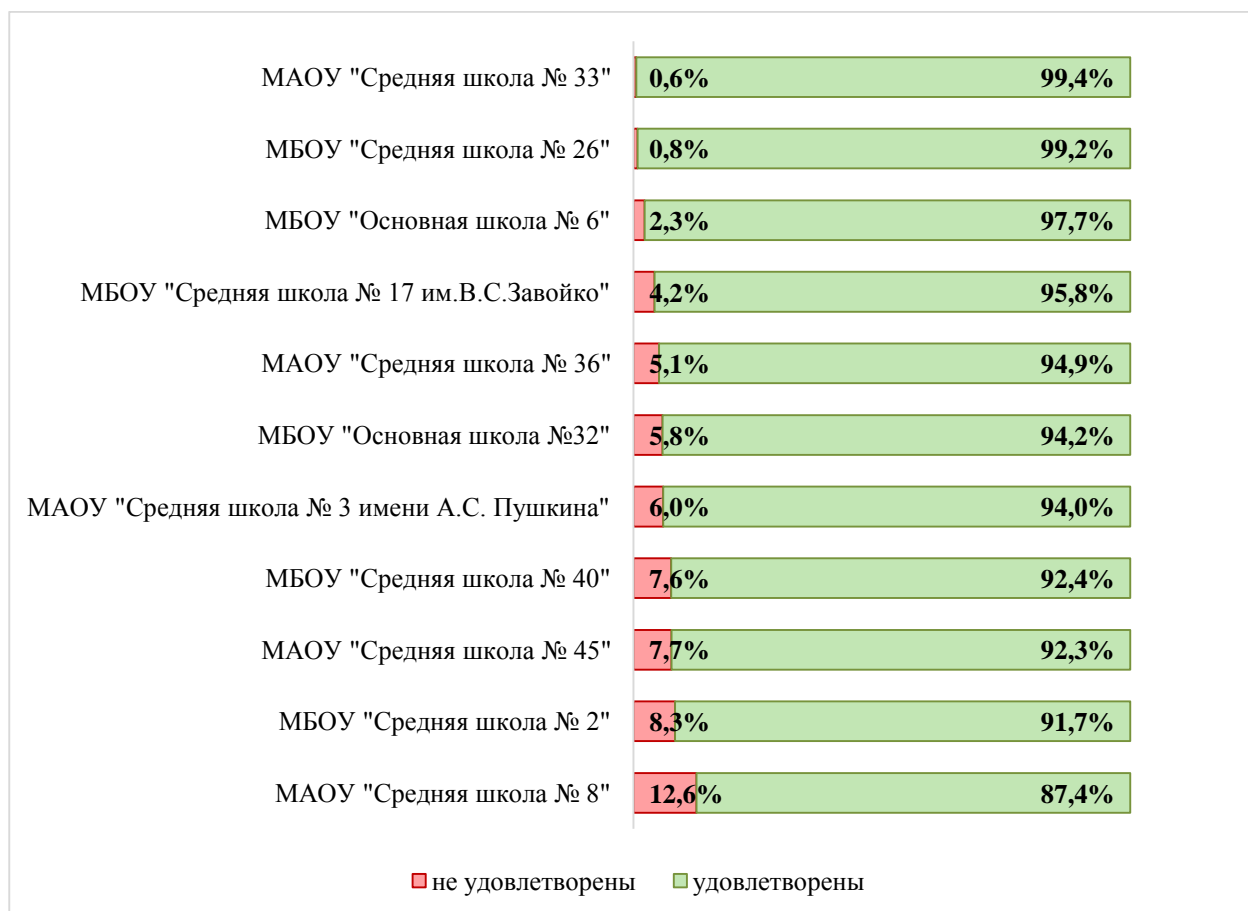
Объединим ответы родителей по показателю 2.6. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.12.

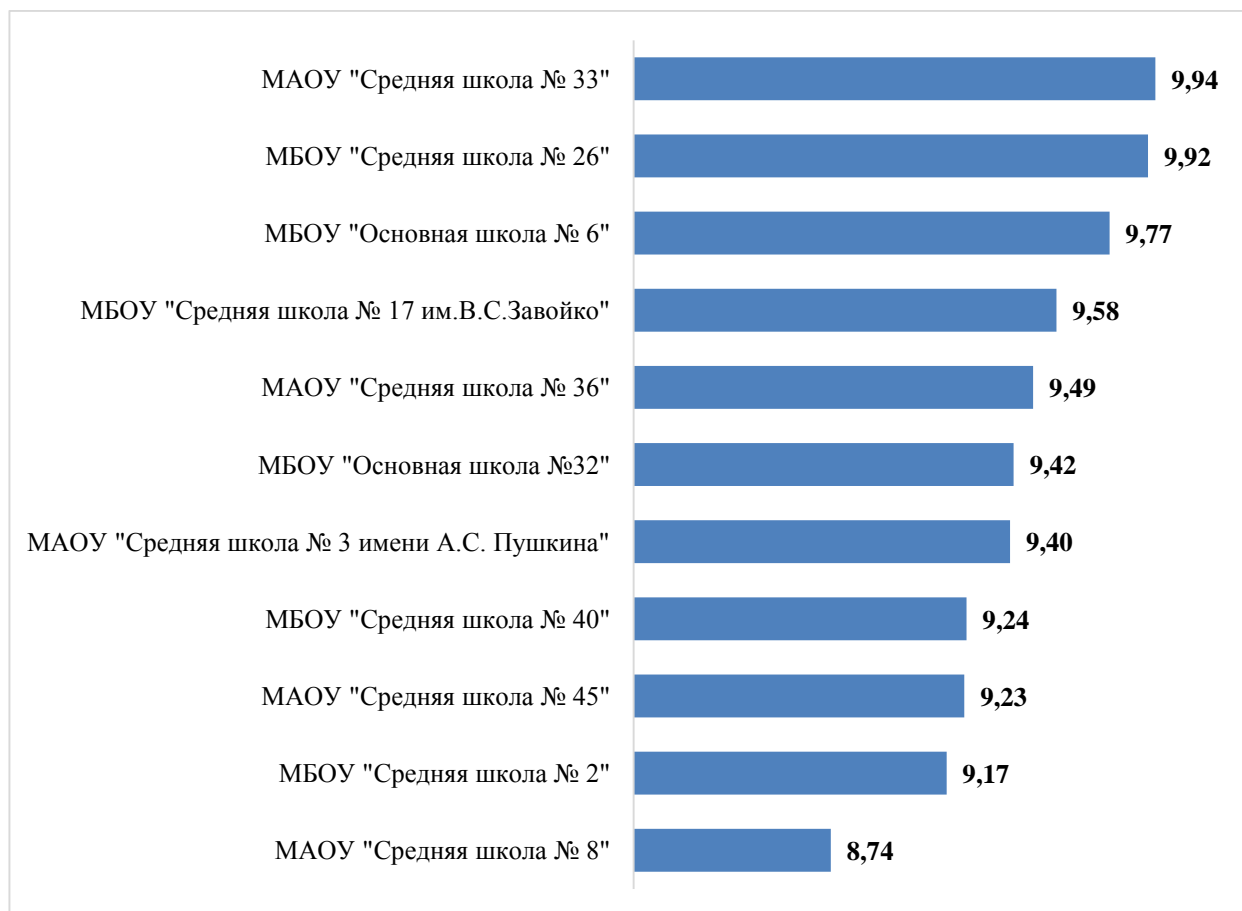
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.6.



Таким образом, показатель удовлетворенности респондентов условиями для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи находится на высоком уровне и составляет более 87 %.

На Диаграмме 2.13 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 2.6. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



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

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, выбрав один из пяти вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда),

- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

Максимальный балл по показателю 2.7. – 10 баллов.

Таблица 2.9

Распределение количества ответов респондентов по вопросам показателя 2.7.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ "Средняя школа № 2"	8	9,5	3	3,6	11	13,1	17	20,2	45	53,6	84
2	МАОУ "Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина"	21	5,5	12	3,1	46	11,9	123	31,9	183	47,5	385
3	МБОУ "Основная школа № 6"	5	2,8	4	2,3	37	20,9	98	55,4	33	18,6	177
4	МАОУ "Средняя школа № 8"	16	6,3	13	5,1	42	16,6	86	34,0	96	37,9	253
5	МБОУ "Средняя школа № 17 им.В.С.Завойко"	14	4,9	7	2,5	20	7,1	66	23,3	176	62,2	283
6	МБОУ "Средняя школа № 26"	3	0,8	3	0,8	4	1,1	3	0,8	350	96,4	363
7	МБОУ "Основная школа №32"	6	5,0	3	2,5	26	21,7	37	30,8	48	40,0	120
8	МАОУ "Средняя школа № 33"	6	0,7	4	0,4	9	1,0	136	15,0	754	82,9	909
9	МАОУ "Средняя школа № 36"	19	2,5	38	5,0	217	28,4	210	27,5	280	36,6	764
10	МБОУ "Средняя школа № 40"	10	2,7	15	4,1	75	20,3	142	38,5	127	34,4	369
11	МАОУ "Средняя школа № 45"	38	9,4	21	5,2	85	21,0	116	28,7	144	35,6	404

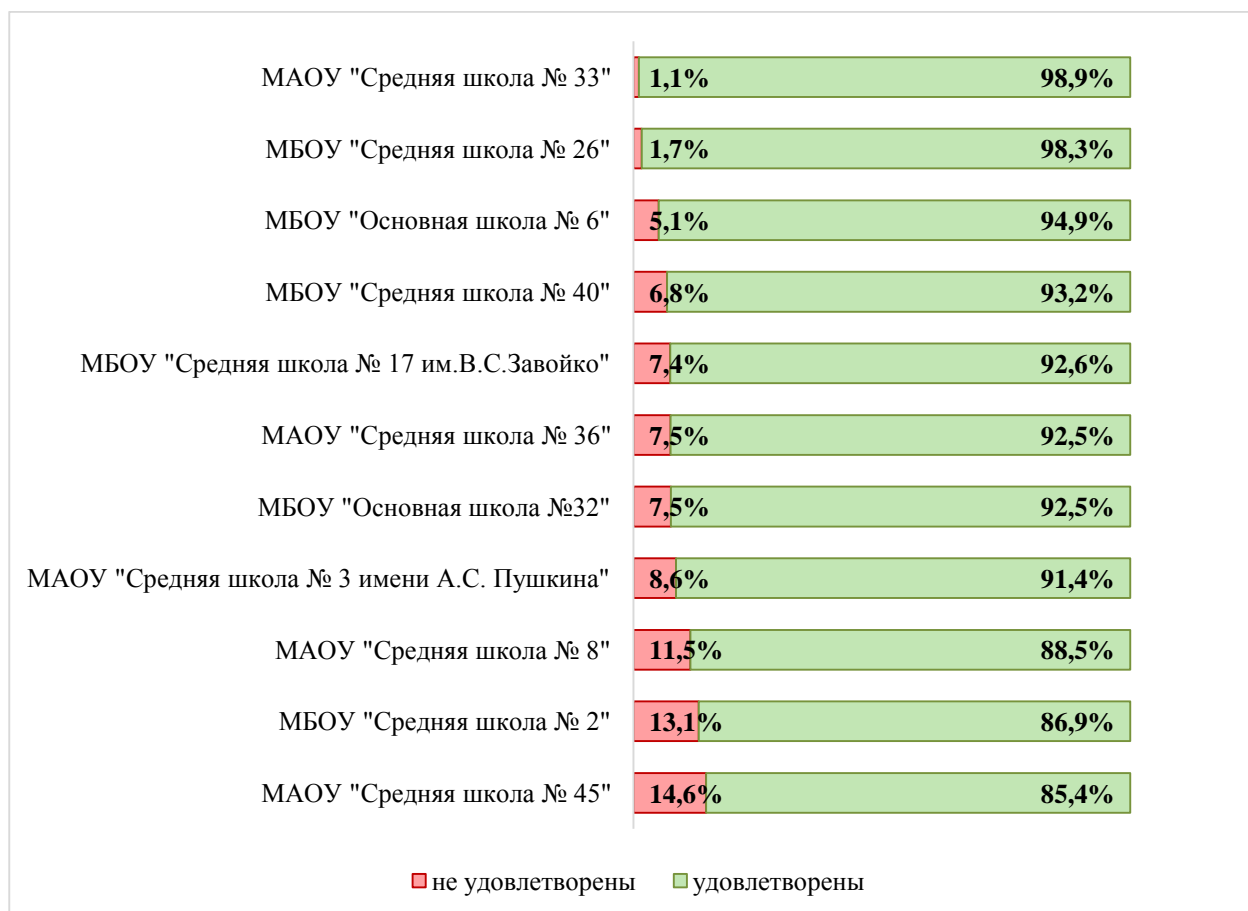
Объединим ответы родителей по показателю 2.7. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.14.

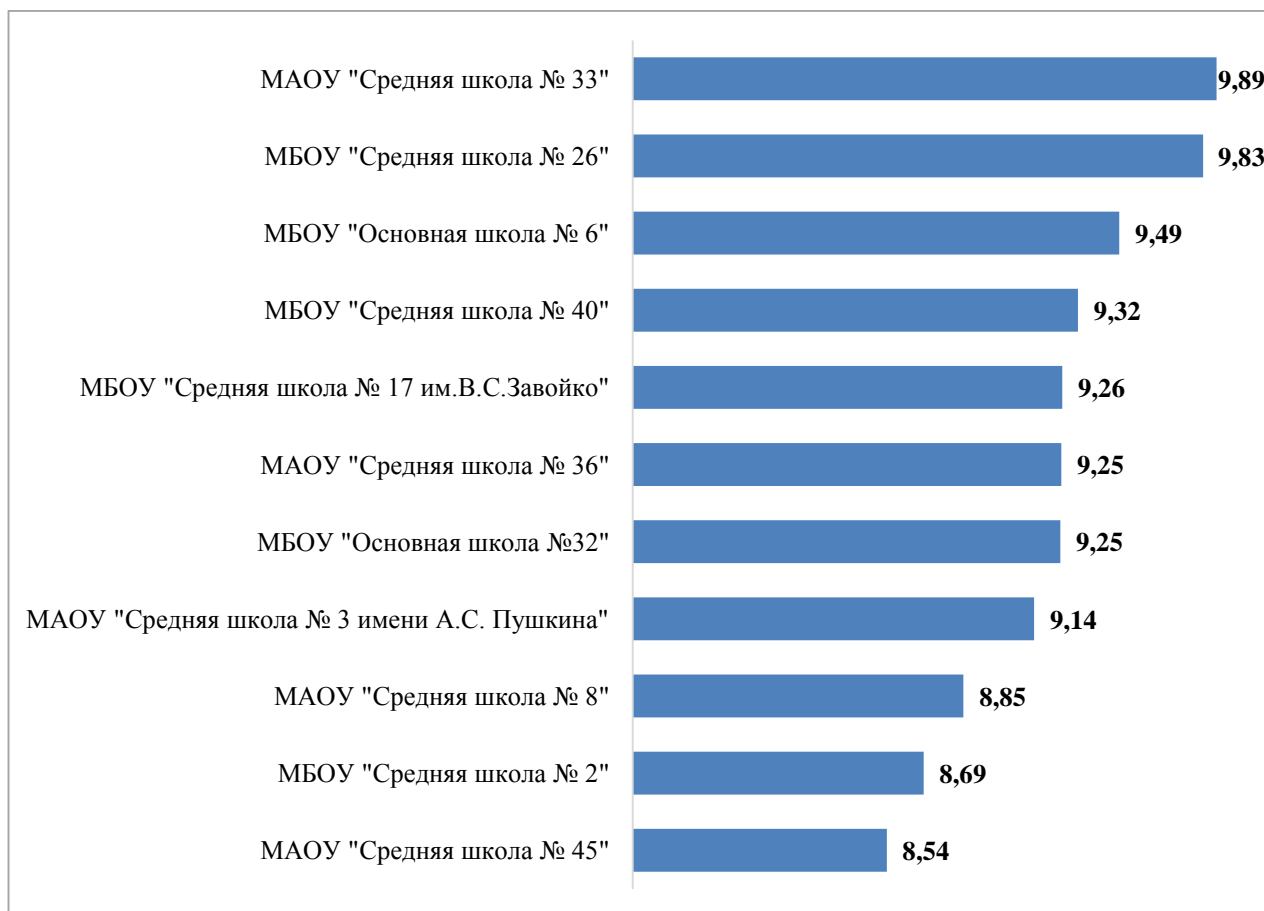
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.7.



Таким образом, показатель удовлетворенности респондентов условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов находится на высоком уровне и составляет более 85 %.

На Диаграмме 2.15 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 2.7. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Итоги по критерию 2

Рейтинг общеобразовательных организаций по результатам оценки комфортности условий осуществления образовательной деятельности

Данный рейтинг базируется на оценке следующих показателей:

- материально-техническое и информационное обеспечение организации,
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся,
- условия для индивидуальной работы с обучающимися,
- наличие дополнительных образовательных программ,
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных соревнованиях и пр.,
- наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи,
- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Максимальный балл по критерию 2 – 70 баллов.

На Диаграмме 2.16 представлен общий рейтинг общеобразовательных организаций по критерию 2 с учетом ответов респондентов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 70 баллов.

Диаграмма 2.16

**Рейтинг ООО по критерию 2 с учетом ответов,
объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)**



Подводя общий итог по критерию 2, можно отметить, что удовлетворенность родителей (законных представителей) ОО комфортностью условий осуществления образовательной деятельности находится на высоком уровне – от 63,57 баллов (что составляет более 90 %).

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации

Исследование проводилось на основе анализа каждого показателя анкеты, размещенной в открытом доступе, в целях изучения мнения участников образовательного процесса.

Таблица 3.1

Показатели критерия 3

Наименование показателя	Максимальный балл
3.1. Доброжелательность и вежливость работников	10
3.2. Компетентность работников	10

Максимальное количество баллов по данному критерию – 20 баллов.

3.1. Доброжелательность и вежливость работников

Баллы по данному показателю базируются на оценке респондентов доброжелательности и вежливости работников организаций общего образования.

Максимальный балл по показателю 3.1. – 10 баллов.

Таблица 3.2

Распределение количества ответов респондентов по показателю 3.1.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	1	1,2	8	9,5	14	16,7	61	72,6	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 им. А.С. Пушкина»	12	3,1	36	9,4	115	29,9	222	57,7	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	0	0,0	29	16,4	25	14,1	123	69,5	177
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	14	5,5	27	10,7	77	30,4	135	53,4	253
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко»	6	2,1	10	3,5	44	15,5	223	78,8	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	0	0,0	4	1,1	5	1,4	354	97,5	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	0	0,0	9	7,5	27	22,5	84	70,0	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	6	0,7	2	0,2	56	6,2	845	93,0	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	18	2,4	77	10,1	267	34,9	402	52,6	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	16	4,3	29	7,9	122	33,1	202	54,7	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	16	4,0	40	9,9	105	26,0	243	60,1	404

Объединим ответы родителей по показателю 3.1. по двум группам:

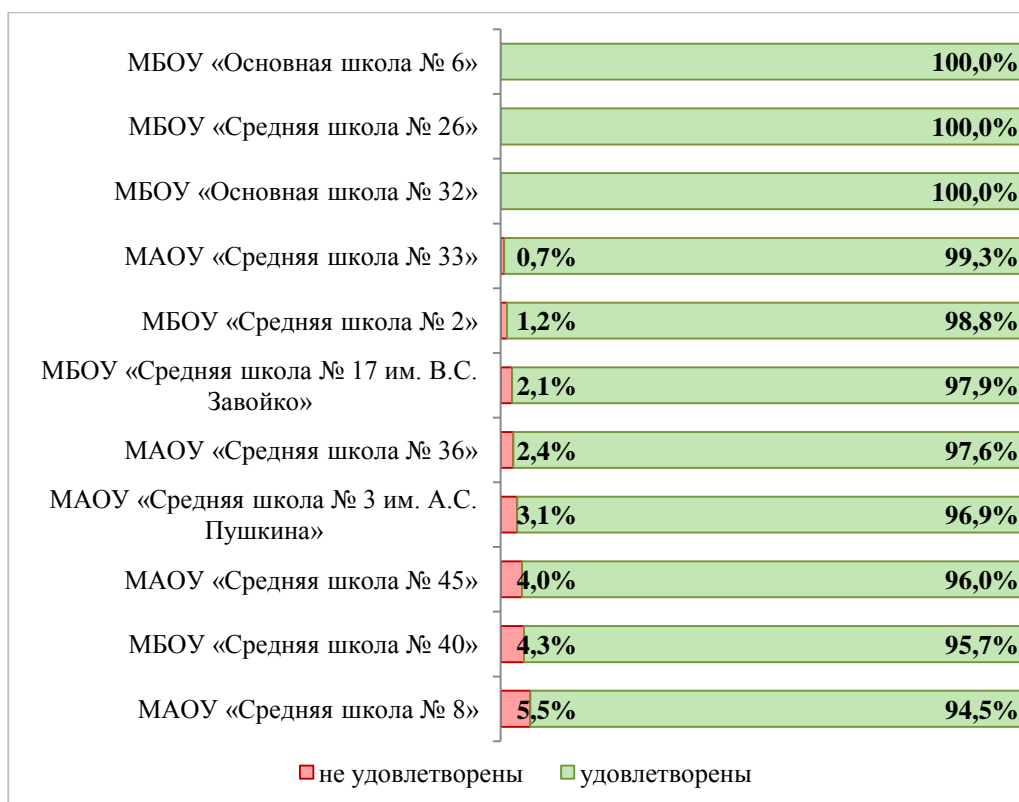
1. группа «не удовлетворены» (включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 3.1.

Диаграмма 3.1

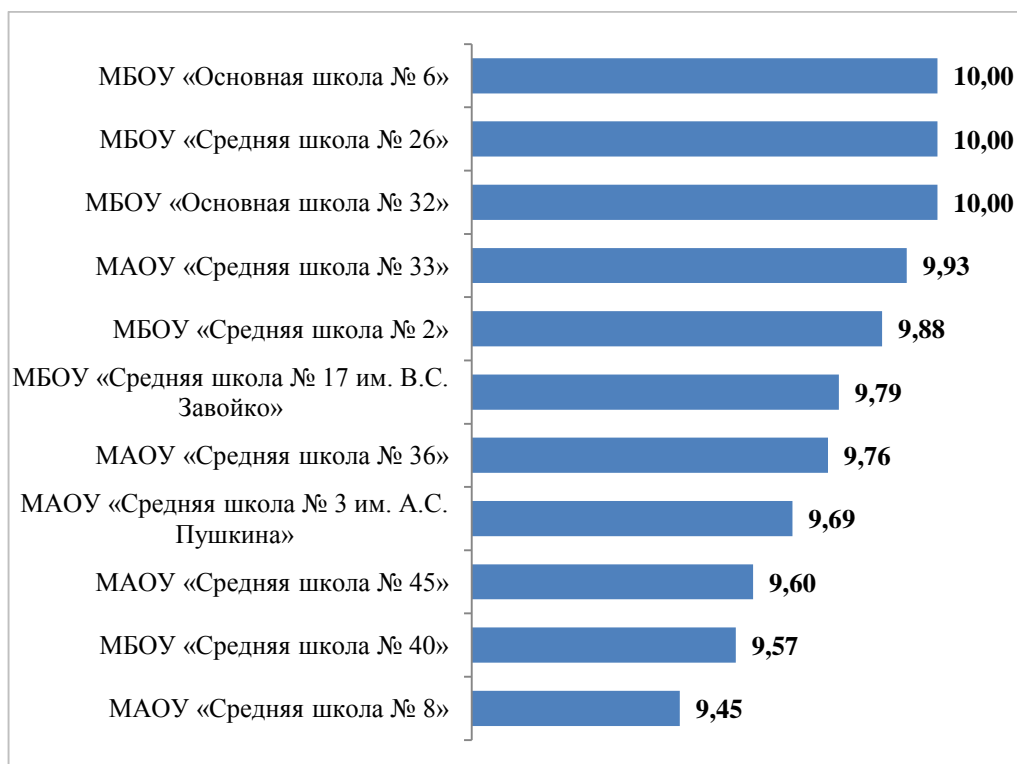
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 3.1.



Таким образом, показатель удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников ООО респондентов всех 11-и организаций находится на высоком уровне и составляет более 94 %. Отметим, что 100 % результат имеют 3 общеобразовательные организации: МБОУ «Основная школа № 6», МБОУ «Средняя школа № 26», МБОУ «Основная школа № 32».

На Диаграмме 3.2 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОО по показателю 3.1. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



3.2. Компетентность работников

Баллы по данному показателю базируются на оценке респондентов компетентности работников организаций общего образования.

Максимальный балл по показателю 3.2. – 10 баллов.

Таблица 3.3

Распределение количества ответов респондентов по показателю 3.2.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	2	2,4	10	11,9	16	19,0	56	66,7	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 им. А.С. Пушкина»	8	2,1	33	8,6	120	31,2	224	58,2	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	0	0,0	30	16,9	20	11,3	127	71,8	177
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	8	3,2	32	12,6	74	29,2	139	54,9	253

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко»	5	1,8	17	6,0	33	11,7	228	80,6	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	0	0,0	4	1,1	3	0,8	356	98,1	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	2	1,7	9	7,5	30	25,0	79	65,8	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	5	0,6	3	0,3	38	4,2	863	94,9	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	16	2,1	74	9,7	266	34,8	408	53,4	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	11	3,0	33	8,9	112	30,4	213	57,7	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	16	4,0	40	9,9	91	22,5	257	63,6	404

Объединим ответы родителей по показателю 3.2. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 3.3.

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 3.2.

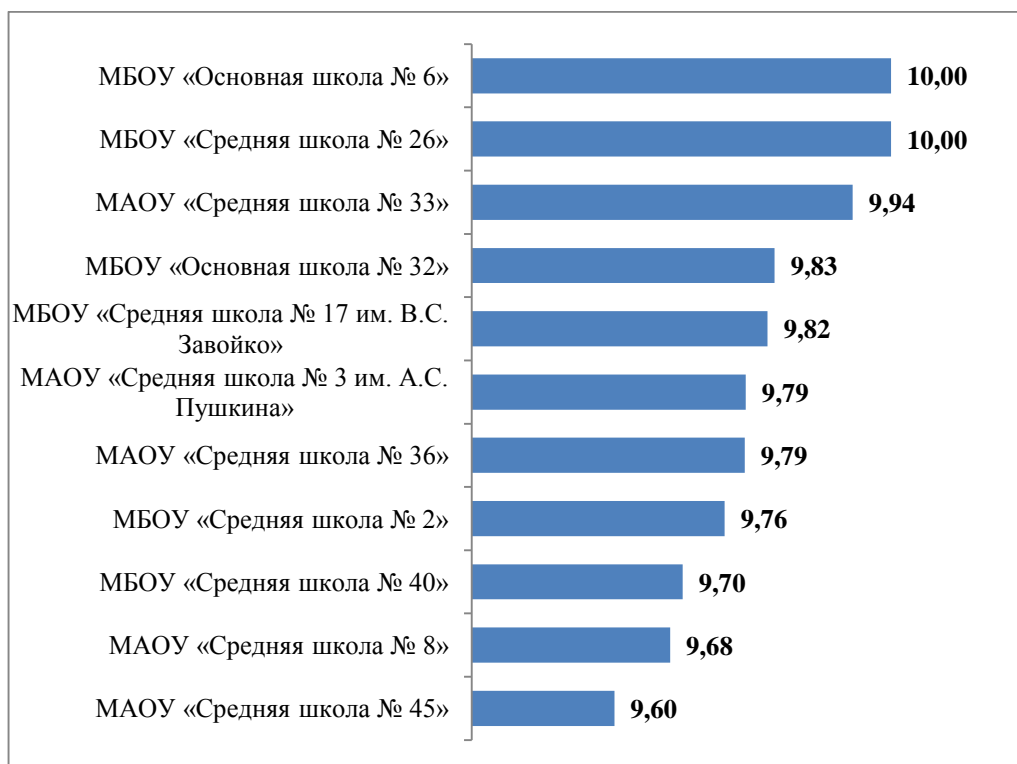


Таким образом, респонденты высоко оценили (более 96 %) компетентность работников общеобразовательных организаций.

В группу лидеров (100 %) по показателю 3.2. «Компетентность работников» вошли 2 общеобразовательные организации: МБОУ «Средняя школа № 26», МБОУ «Основная школа № 6».

На Диаграмме 3.4 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

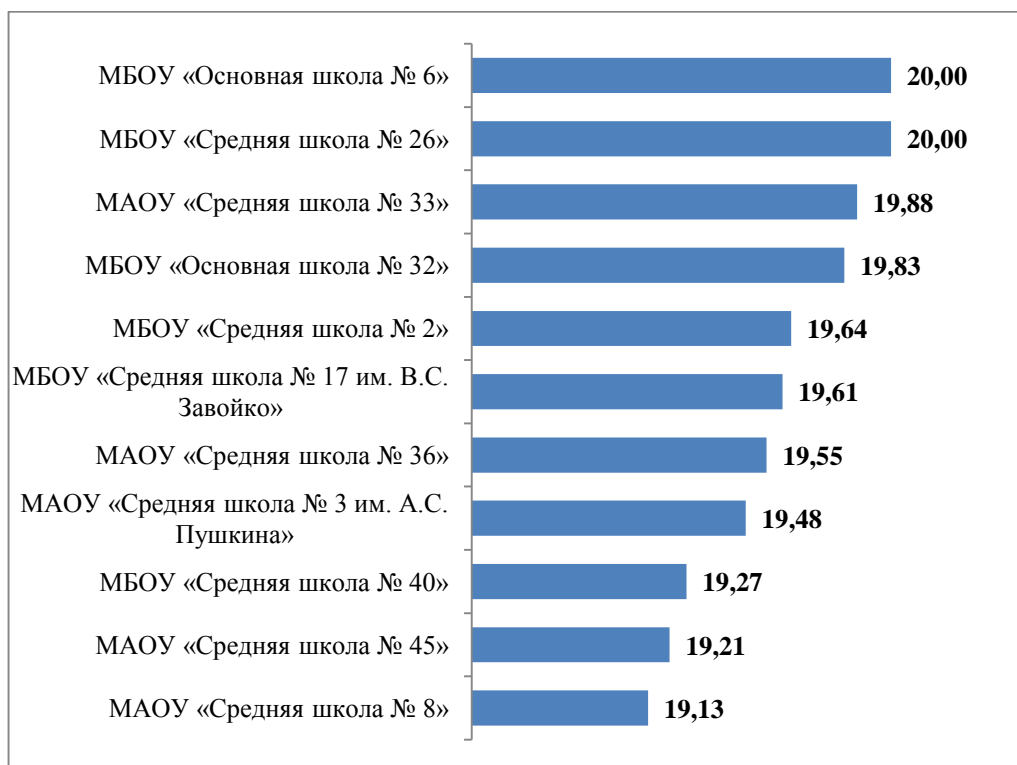
Рейтинг ООО по показателю 3.2. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Итоги по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

На Диаграмме 3.5 представлен общий рейтинг ОО по критерию 3 с учетом ответов респондентов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 20 баллов.

Рейтинг ООО по критерию 3 с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



В группу лидеров, набравших 20 баллов по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», вошли: МБОУ «Основная школа № 6», МБОУ «Средняя школа № 26».

Вывод: общий балл общеобразовательных организаций по критерию 3 с учетом ответов респондентов, объединенных в группу «удовлетворены» (19,13 – 20,00) показал высокий уровень удовлетворенности получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников общеобразовательных организаций.

Критерий 4. Удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством деятельности образовательной организации

Исследование проводилось на основе анализа каждого показателя анкеты, размещенной в открытом доступе в целях обследования мнения участников образовательного процесса.

Таблица 4.1

Показатели критерия 4

Наименование показателя	Максимальный балл
4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	10
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	10
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	10

Максимальное количество баллов по данному критерию – 30 баллов.

4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации

Максимальный балл по показателю 4.1. – 10 баллов.

Таблица 4.2

Распределение количества ответов респондентов по показателю 4.1

№ п/п	Краткое наименование ООО	Неудовлетворительно, не устраняет		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраняет		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	6	7,1	11	13,1	17	20,2	50	59,5	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина»	13	3,4	39	10,1	127	33,0	206	53,5	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	0	0,0	34	19,2	24	13,6	119	67,2	177
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	10	4,0	34	13,4	69	27,3	140	55,3	253
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им .В.С. Завойко»	6	2,1	19	6,7	49	17,3	209	73,9	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	1	0,3	5	1,4	4	1,1	353	97,2	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	6	5,0	21	17,5	37	30,8	56	46,7	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	5	0,6	3	0,3	47	5,2	854	93,9	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	18	2,4	105	13,7	299	39,1	342	44,8	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	18	4,9	38	10,3	148	40,1	165	44,7	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	26	6,4	37	9,2	111	27,5	230	56,9	404

Объединим ответы родителей по показателю 4.1. по двум группам:

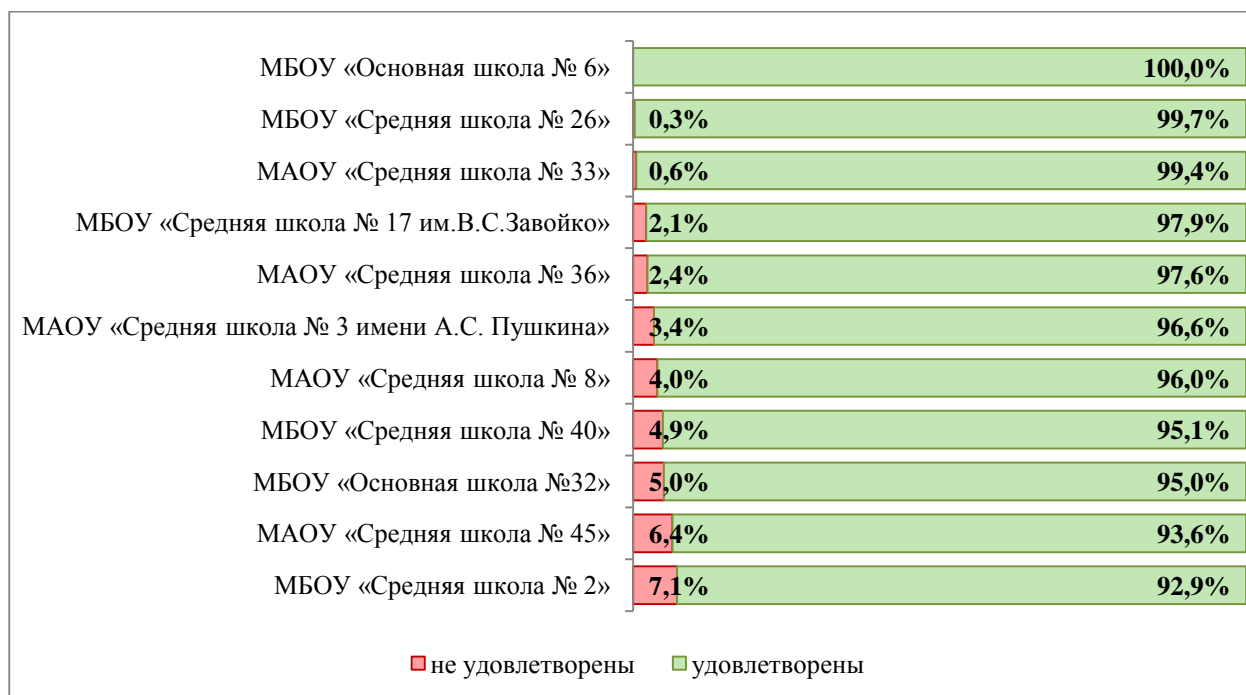
1. группа «не удовлетворены» включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»,

2. группа «удовлетворены» включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает».

Результат объединения представлен на Диаграмме 4.1.

Диаграмма 4.1

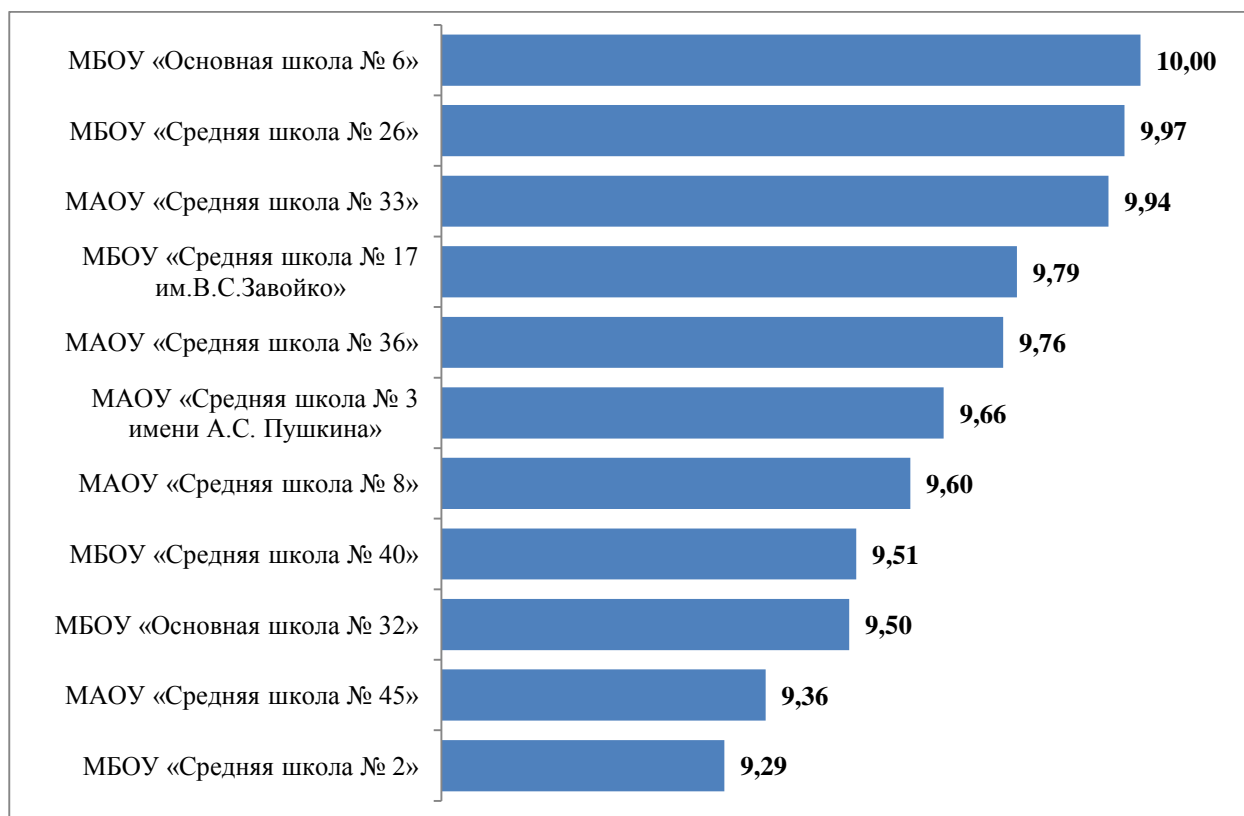
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 4.1.



Большинство респондентов общеобразовательных организаций дают высокую оценку удовлетворённости материально-техническим обеспечением организаций (от 92,9 до 100 %). 100 % результат у МБОУ «Средняя школа № 6».

На Диаграмме 4.2 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 4.1. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг

Максимальный балл по показателю 4.2. – 10 баллов.

Таблица 4.3

Распределение количества ответов респондентов по показателю 4.2

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	4	4,76	11	13,1	18	21,4	51	60,7	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина»	10	2,60	45	11,7	109	28,3	221	57,4	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	1	0,56	33	18,6	18	10,2	125	70,6	177

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	7	2,77	34	13,4	81	32,0	131	51,8	253
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им.В.С.Завойко»	6	2,12	17	6,0	33	11,7	227	80,2	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	1	0,28	5	1,4	1	0,3	356	98,1	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	5	4,17	21	17,5	30	25,0	64	53,3	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	5	0,55	5	0,6	26	2,9	873	96,0	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	17	2,23	180	23,6	215	28,1	352	46,1	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	21	5,69	36	9,8	149	40,4	163	44,2	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	12	2,97	42	10,4	112	27,7	238	58,9	404

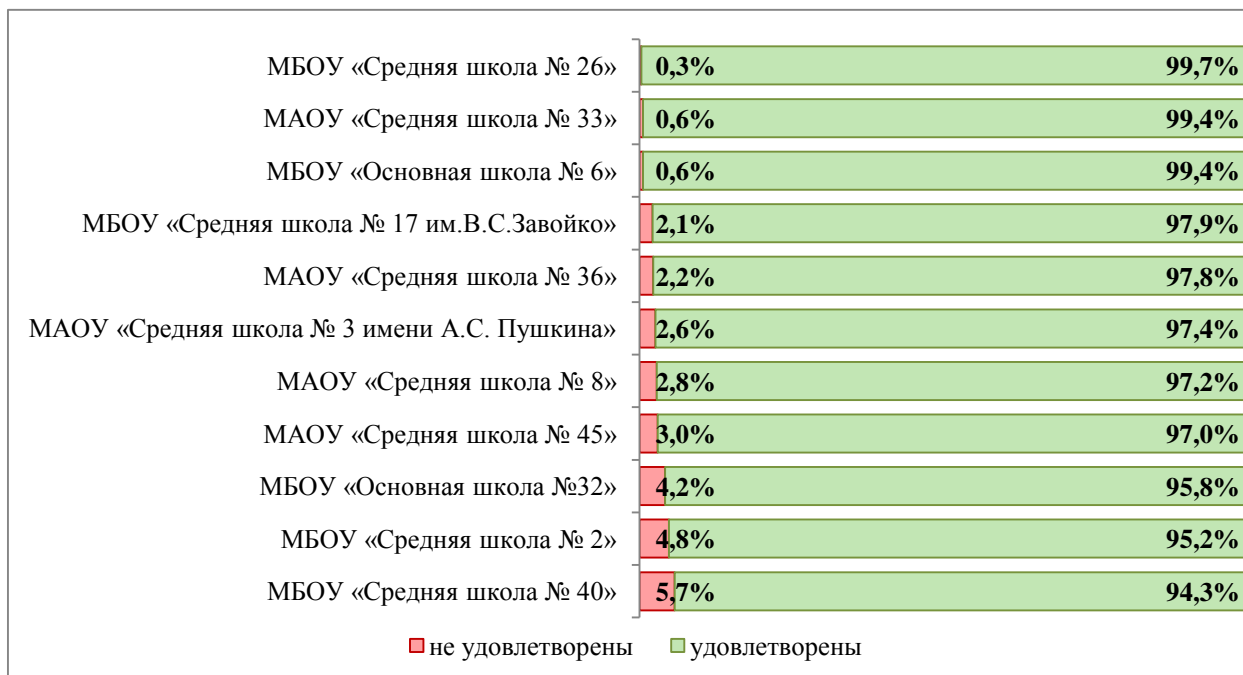
Объединим ответы родителей по показателю 4.2. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»,

2. группа «удовлетворены» включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает».

Результат объединения представлен на Диаграмме 4.3.

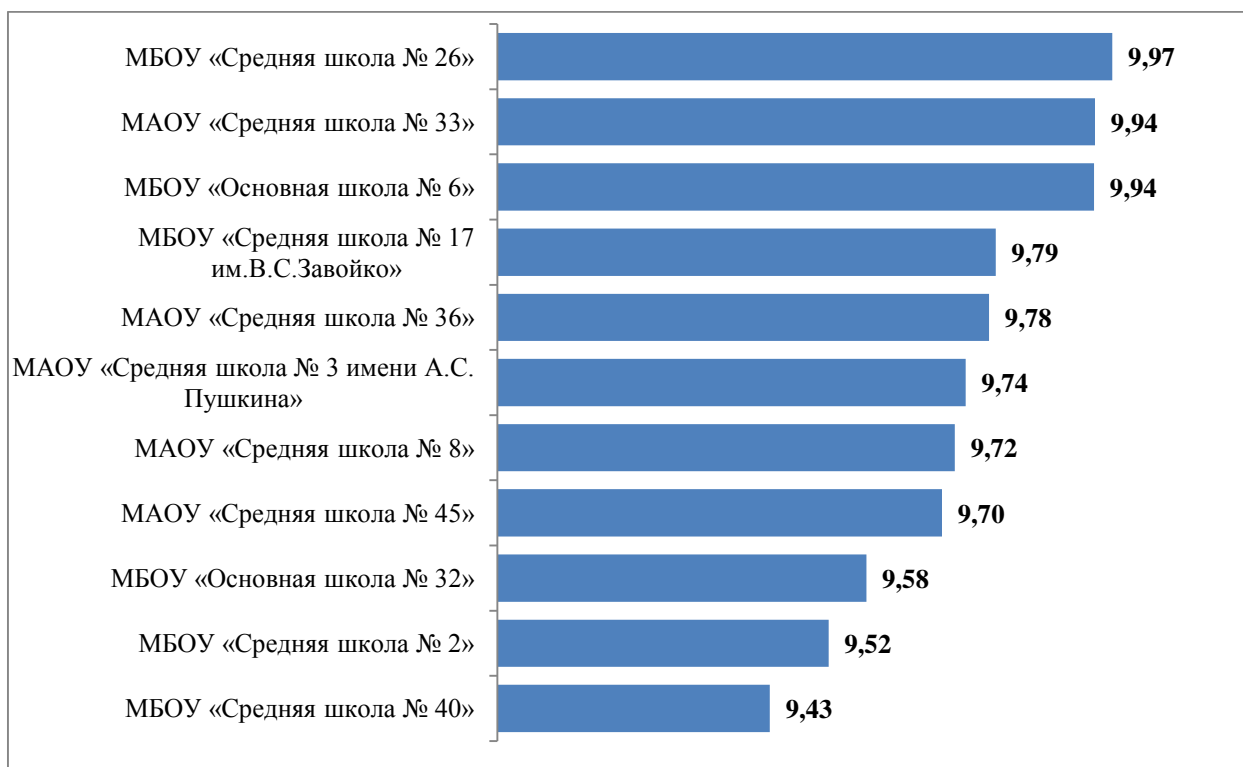
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 4.2.



Большинство респондентов высоко оценивают качество предоставляемых образовательных услуг: от 94,3 до 99,7 %.

На Диаграмме 4.4 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ООО по показателю 4.2. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым
Максимальный балл по показателю 4.3. – 10 баллов.

Таблица 4.4

Распределение количества ответов респондентов по показателю 4.3

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	7	8,33	7	8,3	17	20,2	53	63,1	84
2	МАОУ «Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина»	14	3,64	42	10,9	94	24,4	235	61,0	385
3	МБОУ «Основная школа № 6»	5	2,82	27	15,3	19	10,7	126	71,2	177
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	12	4,74	40	15,8	70	27,7	131	51,8	253

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко»	11	3,89	16	5,7	38	13,4	218	77,0	283
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	2	0,55	4	1,1	5	1,4	352	97,0	363
7	МБОУ «Основная школа № 32»	8	6,67	22	18,3	31	25,8	59	49,2	120
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	5	0,55	4	0,4	33	3,6	867	95,4	909
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	22	2,88	148	19,4	191	25,0	403	52,7	764
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	22	5,96	37	10,0	129	35,0	181	49,1	369
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	26	6,44	37	9,2	111	27,5	230	56,9	404

Объединим ответы родителей по показателю 4.3. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»,

2. группа «удовлетворены» включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает».

Результат объединения представлен на Диаграмме 4.5.

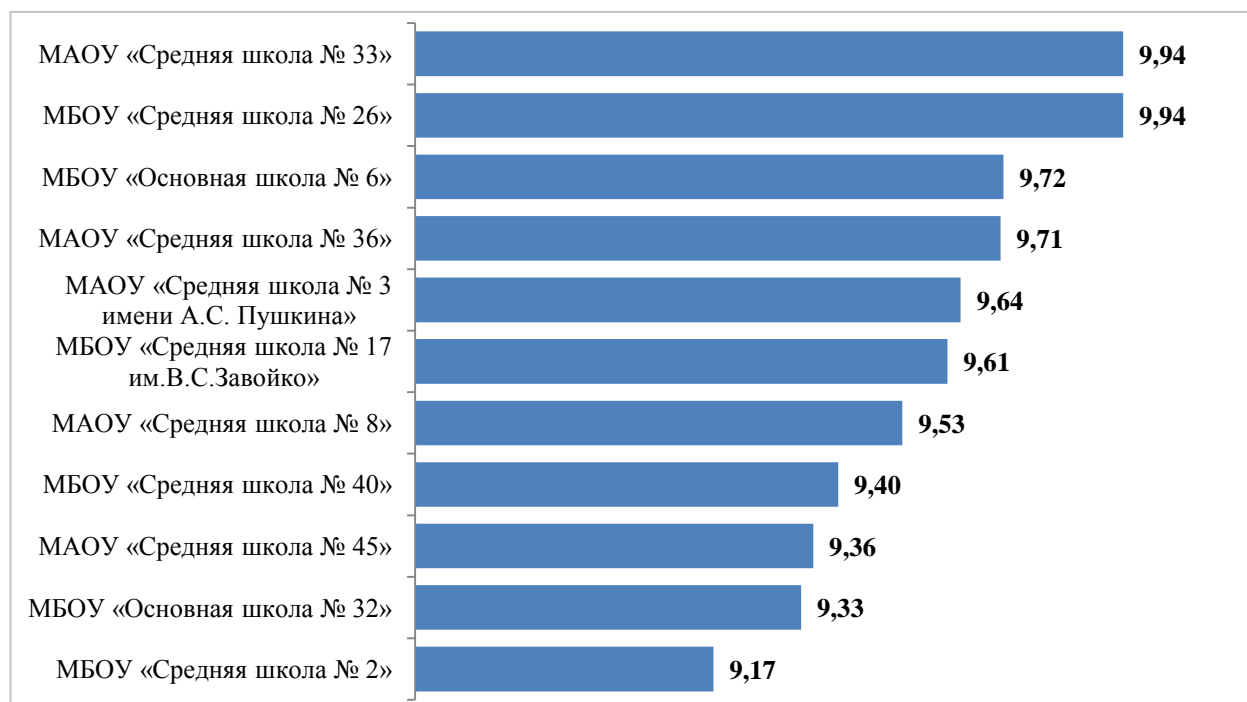
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 4.3.



Большинство респондентов готовы рекомендовать ООО родственникам и знакомым (от 91,7 до 99,4 %).

На Диаграмме 4.6 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

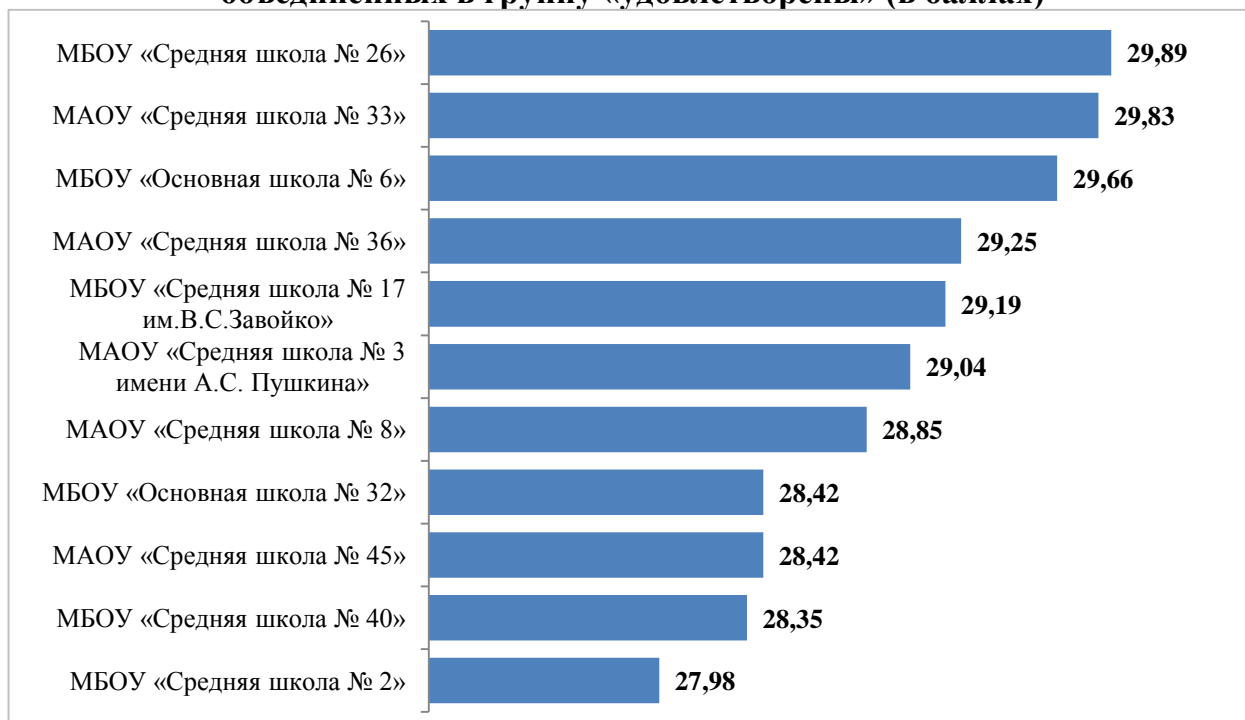
Рейтинг ООО по показателю 4.3. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Итоги по критерию 4. «Удовлетворённость получателей образовательных услуг качеством деятельности образовательной организации»

На Диаграмме 4.7 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 30 баллов.

Рейтинг ООО по критерию 4 с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Вывод: общий балл общеобразовательных организаций по критерию 4 (27,98 – 29,89) показал высокий уровень удовлетворенности респондентов по данному критерию.

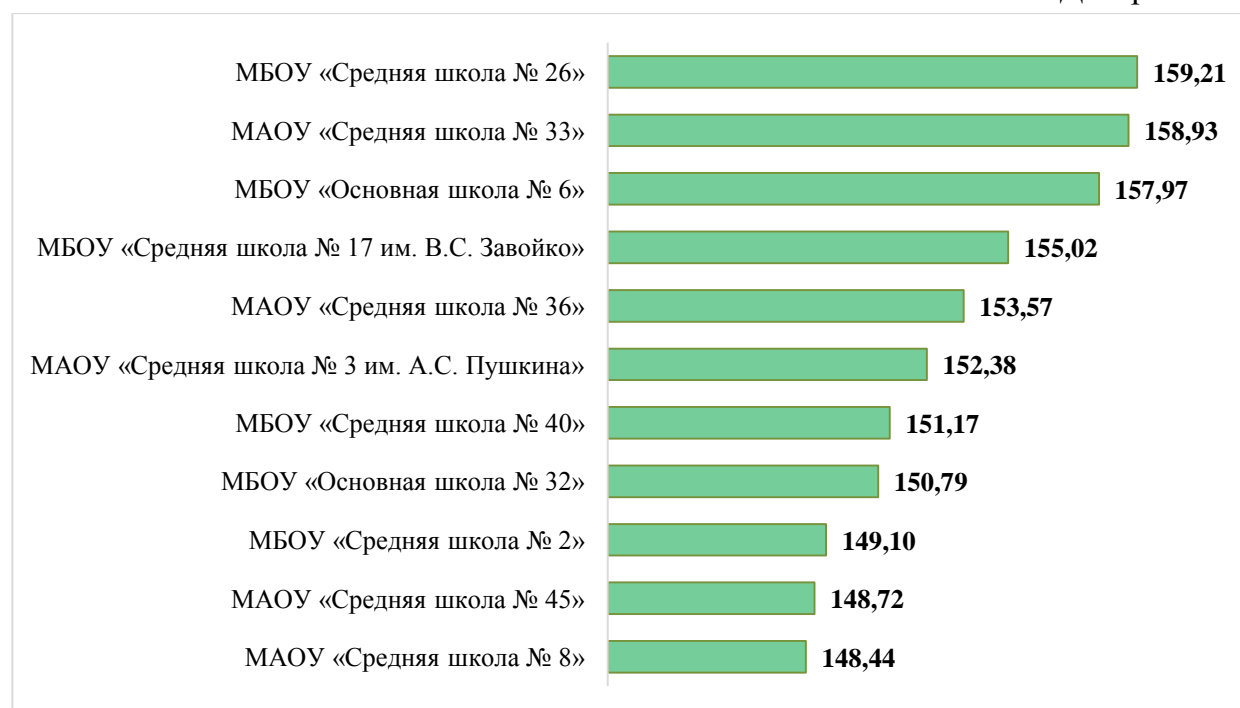
Итоговый рейтинг общеобразовательных организаций Петропавловск-Камчатского городского округа

Таблица 5.1

№, п/п	Краткое наименование ОО	Критерий 1, макс. балл - 40	Критерий 1, макс. балл - 70	Критерий 1, макс. балл - 20	Критерий 1, макс. балл - 30	Итог, макс. балл - 160
1	МБОУ «Средняя школа № 2»	37,38	64,08	19,64	28,00	149,10
2	МАОУ «Средняя школа № 3 им. А.С. Пушкина»	38,17	65,73	19,48	29,00	152,38
3	МБОУ «Основная школа № 6»	39,72	68,55	20,00	29,70	157,97
4	МАОУ «Средняя школа № 8»	36,84	63,57	19,13	28,90	148,44
5	МБОУ «Средняя школа № 17 им. В.С. Завойко»	38,99	67,22	19,61	29,20	155,02
6	МБОУ «Средняя школа № 26»	39,92	69,39	20,00	29,90	159,21
7	МБОУ «Основная школа № 32»	37,33	65,21	19,83	28,42	150,79
8	МАОУ «Средняя школа № 33»	39,79	69,46	19,88	29,80	158,93
9	МАОУ «Средняя школа № 36»	38,47	66,25	19,55	29,30	153,57
10	МБОУ «Средняя школа № 40»	38,64	64,97	19,27	28,30	151,17
11	МАОУ «Средняя школа № 45»	37,17	63,93	19,21	28,42	148,72

Рейтинг общеобразовательных организаций по четырем критериям (максимальный балл – 160)

Диаграмма 5.1



0 – 31 баллов: неудовлетворительно	32 – 63 баллов: ниже среднего	64 – 96 баллов: удовлетворительно	97 – 128 баллов: хорошо	129 – 160 баллов: отлично
---------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------	------------------------------