

*Внутренняя и независимая системы оценки качества деятельности организации и подготовки обучающихся
в Республике Карелия
Самообследование организации, осуществляющей образовательную деятельность*

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа п. Водла Пудожского
муниципального района Республики Карелия**

Приложение к отчету о самообследовании № 1.13.2

**Протокол по результатам анкетирования получателей услуг по качеству условий осуществления образовательной
деятельности и подготовки обучающихся**

I. Социальный состав получателей услуг, участвующих в опросе

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
1. Общие характеристики:							
Общее количество получателей услуг/количество получателей, участвующих в опросе/ % опрошенных	/ /	/ 6 /	/ 3 /	/ 3 /	/ 7 /	/ /	/ /
Общее количество получателей услуг с инвалидностью/ количество получателей услуг с инвалидностью, участвующих в опросе % опрошенных	/ /	/ 0 /	/ 0 /	/ 0 /	/ 0 /	/ /	/ /
2. Возраст (полных лет) участников опроса:							
20-29	5	4	1				
30-39	9	2	2	3	2		
40-49	5				5		
50-59							

60 и старше							
3. Пол участников опроса:							
Мужской							
Женский	19	6	3	3	7		
4. Получатель услуги осваивает программу на уровне образования:							
Дошкольное	6	6					
Начальное общее	3		3				
Основное общее	3			3			
Среднее общее	7				7		
5. Получатель услуги имеет инвалидность или ограниченные возможности здоровья:							
Инвалид I группы							
Инвалид II группы							
Инвалид III группы							
Ограниченные возможности здоровья	1				1		
Нет	18	6	3	3	6		
Другое							
6. Услугами организации получатели пользуются:							
До 1 года	2	2					
От 1 года до 3 лет	5	1	2	2			
От 3 до 9 лет	12	3	1	1	7		
От 9 до 11 лет							
Другое							

II. Анализ ответов участников опроса.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации (количество ответов/ % от общего числа опрошенных):

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
Показатель 1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, получаемой:							
<i>при личном обращении к сотрудникам организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	19/ 100	6/100	3/ 100	3/ 100	7/ 100	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>с сайта организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	9/ 47,4	2/ 33,3	/	3/ 100	4/ 57,1	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	8/ 42,1	3/ 50	2/ 66,7	/	3/ 42,9	/	/
затрудняюсь ответить	2/ 10,5	1 /16,7	1/ 33,3	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>по телефону</i>							
да, удовлетворен в полной мере	15/ 78,9	4/ 66,7	2/66,7	3/ 100	6/ 85,7	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	3/ 15,8	1 /16,7	1/ 33,3	/	1/ 14,3	/	/

затрудняюсь ответить	1/ 5,3	1/ 16,7	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>из информационных буклетов</i>							
да, удовлетворен в полной мере	4 /21,1	1/ 16,7	\	1/33,3	2/ 28,6	/	/
нет, не удовлетворен	2/ 10,5	/	1/33,3	/	1/ 14,2	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	9/ 47,4	4/66,6	2/66,7	1/ 33,3	2/ 28,6	/	/
затрудняюсь ответить	4 /21,1	1/ 16,7	/	1/ 33,4	2/ 28,6	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>через стенды в организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	18/ 94,7	6/ 100	3/ 100	2/ 66,7	7/ 100	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	1/ 5,3	/	/	1/ 33,3	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>из газет</i>							
да, удовлетворен в полной мере	4/ 21,1	1/16,7	/	1/ 33,3	2/ 28,6	/	/
нет, не удовлетворен	1/ 5,3	/	1/ 33,3	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	8/ 42,1	2/33,3	2/ 66,7	1/ 33,4	3/ 42,8	/	/
затрудняюсь ответить	6/ 31,5	3/ 50	/	1/ 33,3	2/ 28,6	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>посредством телевидения</i>							
да, удовлетворен в полной мере	4/ 21,1	1/ 16,7	/	1/ 33,3	2/ 28,6	/	/
нет, не удовлетворен	1/ 5,3	/	1/ 33,4	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	8/ 42,1	2/33,3	1/ 33,3	1/ 33,4	4/ 57,1	/	/
затрудняюсь ответить	6/ 31,5	3/ 50	1/ 33,3	1/ 33,3	1/ 14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>посредством радио</i>							
да, удовлетворен в	4/ 21,1	1/16,7	/	1/ 33,3	2 / 28,6	/	/

полной мере							
нет, не удовлетворен	1 / 5,3	/	1/ 33,4	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	10/ 52,6	3/ 50	1/ 33,3	2/ 66,7	4/ 57,1	/	/
затрудняюсь ответить	4/ 21	2/33,3	1/ 33,3	/	1/ 14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>посредством Интернет - ресурсов</i>							
да, удовлетворен в полной мере	13/ 68,4	3/ 50	2/ 66,7	3/ 100	5/ 71,4	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	5/ 26,3	2/ 33,3	1/ 16,7	/	2/ 28,6	/	/
затрудняюсь ответить	1/ 5,3	1/ 16,7	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>из уличной рекламы</i>							
да, удовлетворен в полной мере	3/ 15,8	/	/	1/ 33,3	2/ 28,6	/	/
нет, не удовлетворен	3/ 15,8	/	1/ 33,3	/	2/ 28,6	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	9/47,4	3/ 50	2/ 66,7	2/66,7	2/ 28,6	/	/
затрудняюсь ответить	4/ 21	3/ 50	/	/	1/ 14,2	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>на собраниях, конференциях</i>							
да, удовлетворен в полной мере	17/ 89,5	5/ 83,3	3/100	2/66,7	7/ 100	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	2/10,5	1/ 16,7	/	1/ 33,3	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Другое (просьба раскрыть):</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным	/	/	/	/	/	/	/

источником получения информации							
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по показателю: Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	10/52,6	3/50	1/ 33,3	2 / 66,7	4/57,1	/	/
Показатель 2. Удовлетворенность наличием на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации и их качеством							
да, удовлетворен в полной мере	12/63,2	3/ 50	2/ 66,7	2/ 66,7	5/ 71,4	/	/
нет, не удовлетворен	1/5,3	/	/	1/ 33,3	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	4 / 21	3/ 50	1/ 33,3	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	2 / 10,5	/	/	/	2/28,6	/	/
Другое							
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по показателю: Удовлетворенность наличием на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации и их качеством	12/63,2	3/ 50	2/ 66,7	2/ 66,7	5/ 71,4	/	/

Показатель 3. Удовлетворенность доступностью взаимодействия, в том числе:							
<i>по телефону</i>							
да, удовлетворен в полной мере	17/89,5	5/ 83,3	3/ 100	3/100	6/85,7	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	1/ 5,3	/	/	/	1/ 14,3	/	/
затрудняюсь ответить	1/ 5,2	1/16,7	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>по электронной почте</i>							
да, удовлетворен в полной мере	8/ 42,1	2/ 33,3	/	2/ 66,7	4/ 57,1	/	/
нет, не удовлетворен	1/ 5,3	/	/	/	1/14,3	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	9 /47,4	3/5	3/ 100	1/ 33,3	2/ 28,6	/	/
затрудняюсь ответить	1/ 5,2	1/ 16,7	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, наличием возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	10/ 52,6	3/ 50	1/ 33,3	2/ 66,7	4/ 57,1	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	7/36,8	3/ 50	2/ 66,7	1/ 33,3	1/14,3	/	/
затрудняюсь ответить	2 /10,6	/	/	/	2/ 28,6	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Другое</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в	12/ 63,2	3/ 50	1/ 33,3	2/ 66,7	5/71,4	/	/

полной мере по показателю: <i>Удовлетворенность доступностью взаимодействия</i>							
Показатель 4. Удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг							
<i>другое</i>							
да, удовлетворен в полной мере	14/ 73,7	5/ 83,3	2/ 66,7	2/ 66,7	5/ 71,4	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	3/15,8	1/16,7	1/ 33,3	1/ 33,3	/	/	/
затрудняюсь ответить	2/10,5	/	/	/	2/ 28,6	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по показателю: <i>Удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг</i>	14/ 73,7	5/ 83,3	2/ 66,7	2/ 66,7	5/ 71,4	/	/
Среднее значение удовлетворенности по критерию: Открытость и доступность информации об организации	12/ 63,2	4/ 66,7	2/ 66,7	2/66,7	5/ 71,4	/	/

Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности и подготовки обучающихся

(количество ответов/ % от общего числа опрошенных):

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
<i>Показатель 1. Удовлетворенность комфортностью материально-технического и информационного обеспечения организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	13/68,4	4/ 66,7	3/ 100	2/ 66,7	4/57,1	/	/
нет, не удовлетворен	2/ 10,5	/	/	/	2/28,6	/	/
затрудняюсь ответить	4/ 21,1	2/33,3	/	1/ 33,3	1/14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 2.1. Удовлетворенность комфортностью условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся</i>							
да, удовлетворен в полной мере	12/63,2	4/ 66,7	1/ 33,3	2/ 66,7	5/71,4	/	/
нет, не удовлетворен	3/15,8	/	1/33,3	1/ 33,3	1/14,3	/	/
затрудняюсь ответить	4/ 21	2/33,3	1/33,4	/	1/14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 2.2. Удовлетворенность комфортностью условий для организации питания обучающихся</i>							
да, удовлетворен в полной мере	17/89,5	5/83,3	3/ 100	3/ 100	6/ 85,7	/	/
нет, не удовлетворен	1/5,3	1/ 16,7	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	1/ 5,2	/	/	/	1/14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 3. Удовлетворенность комфортностью условий для индивидуальной работы с обучающимися</i>							
да, удовлетворен в полной мере	17/89,5	5/83,3	3/ 100	3/ 100	6/ 85,7	/	/
нет, не удовлетворен	/	\	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	2/ 10,5	1/ 16,7	/	/	1/14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 4. Удовлетворенность комфортностью условий реализации дополнительных образовательных программ</i>							
да, удовлетворен в полной мере	12/63,2	6/100	2/ 66,7	2/ 66,7	2/ 28,6	/	/
нет, не удовлетворен	5/26,3	/	1/ 33,3	1/ 33,3	3/ 42,9	/	/
затрудняюсь ответить	2/ 10,5	/	/	/	2/ 28,5	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/

<i>Показатель 5. Удовлетворенность комфортностью возможностей 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</i>							
да, удовлетворен в полной мере	17/89,5	6/100	2/ 66,7	3/ 100	6/ 85,7	/	/
нет, не удовлетворен	2/10,5	/	1/ 33,3	/	1/14,3	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 6.1. Удовлетворенность комфортностью возможностей оказания психолого-педагогической помощи обучающимся</i>							
да, удовлетворен в полной мере	10/ 52,6	5/83,3	1/ 33,3	2/66,7	2/ 28,6	/	/
нет, не удовлетворен	5/ 26,3	\	2/66,7	/	3/42,9	/	/
затрудняюсь ответить	4/ 21,1	1/ 16,7	\	1/ 33,3	2/ 28,5	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 6.2. Удовлетворенность комфортностью возможностей оказания медицинской помощи обучающимся</i>							
да, удовлетворен в полной мере	10/52,6	4/66,7	1/ 33,3	1/ 33,3	4/57,1	/	/
нет, не удовлетворен	3/15,8	/	1/ 33,3	/	2/28,6	/	/
затрудняюсь ответить	6/31,6	2/33,3	1/ 33,3	2/66,7	1/14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 6.3. Удовлетворенность комфортностью возможностей оказания социальной помощи обучающимся</i>							
да, удовлетворен в полной мере	9/ 47,4	4/66,7	/	2/ 66,7	3/ 42,9	/	/
нет, не удовлетворен	3/ 15,8	/	1/33,3	/	2/ 28,6	/	/
затрудняюсь ответить	7/ 36,8	2/33,3	2/66,7	1/ 33,3	2/ 28,6	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 7. Удовлетворенность комфортностью условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</i>							
да, удовлетворен в полной мере	8/ 42,1	2/33,3	1/ 33,3	1/ 33,3	4/57,1	/	/
нет, не удовлетворен	3/ 15,8	/	1/ 33,3	/	2/28,6	/	/
затрудняюсь ответить	8/42,1	4/66,7	1/ 33,4	2/ 66,7	1/14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Другое:</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/

нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по критерию: Комфортность условий осуществления образовательной деятельности и подготовки обучающихся	13/ 68,4	5/83,3	2/66,7	2/ 66,7	4/57,1	/	/

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации (количество ответов/ % от общего числа опрошенных):

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
<i>Показатель 1. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	19/ 100	6/ 100	3/ 100	3/ 100	7/ 100	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Показатель 2. Удовлетворенность компетентностью работников организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	17/89,5	5/83,3	3/ 100	3/ 100	6/ 85,7	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	2/10,5	1/ 16,7	/	/	1/14,3	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Другое (не раскрыто)</i>							
да, удовлетворен в полной мере	8/ 42,1	2/ 33,3	2/ 66,7	/	4/57,1	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/

да, в полной мере	3/ 15,8	/	/		3/ 42,9	/	/
нет	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	16/ 84,2	6/100	3/100	3/100	6/ 57,1	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по критерию: Удовлетворенность качеством условий оказания образовательных услуг	13/68,4	5/ 83,3	2/ 66,7	2/ 66,7	5/ 71,4	/	/

III. Свод результатов оценки уровня удовлетворенности получателей услуг качеством образовательной деятельности организации и подготовки обучающихся:

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	12/ 63,2	4/ 66,7	2/ 66,7	2/66,7	5/ 71,4	/	/
Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	13/ 68,4	5/83,3	2/66,7	2/ 66,7	4/57,1	/	/
Критерий 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	15/ 78,9	4/ 66,7	3/ 100	2/ 66,7	6/ 85,7	/	/
Критерий 4. Удовлетворенность качеством условий оказания	13/68,4	5/ 83,3	2/ 66,7	2/ 66,7	5/ 71,4	/	/

образовательных услуг							
Среднее значение удовлетворенности по образовательной деятельности и качеству подготовки обучающихся:	13/68,4	5/ 83,3	2/ 66,7	2/ 66,7	5/ 71,4	/	/

IV. Пожелания по улучшению качества процессов осуществления образовательной деятельности организации и подготовки обучающихся, высказанные получателями услуг:

Качество процессов образовательной деятельности:

- 1.
- 2.
- 3.

Качество процессов подготовки обучающихся:

- 1.
- 2.
- 3.

Выводы:

Качество процессов образовательной деятельности:

- 1.
- 2.
- 3.

Качество процессов подготовки обучающихся:

- 1.
- 2.
- 3.

Рекомендации:

Качество процессов образовательной деятельности:

- 1.
- 2.
- 3.

Качество процессов подготовки обучающихся:

- 1.
- 2.
- 3.

Координатор (внутренний эксперт качества) опроса:

Дата проведения: