

Информационно-аналитическая справка о результатах опроса  
удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности  
малокомплектных школ городского округа ЗАТО город Фокино,  
осуществляющих образовательную деятельность в 2016 году

### 1. Общие сведения

В целях предоставления гражданам возможности выражения мнения о качестве образовательной деятельности муниципальных общеобразовательных организаций городского округа ЗАТО город Фокино, осуществляющих образовательную деятельность (далее - организации) проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в период с 20.11.2016 по 23.11.2016 года среди муниципальных казённых общеобразовательных организаций (малокомплектных школ) проведен опрос (анкетирование) удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности.

Основная цель опроса – определить уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности в малокомплектных школах.

Для обеспечения единообразия подходов к оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций городского округа ЗАТО город Фокино утверждена единая форма опроса (анкета), которая соответствует установленным требованиям законодательства Российской Федерации.

Анкеты были предложены родителям на родительских собраниях.

Оценка качества образовательной деятельности осуществлялась по 4 критериям, каждый из которых представляет собой укрупненную группу показателей, характеризующих основные направления оценки и отражающих определенные аспекты деятельности учреждений:

Критерий 1: открытость и доступность информации, размещённой на официальном сайте (4 показателя):

- 1) Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности;
- 2) Наличие сведений о педагогических работниках организации;
- 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;
- 4) Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)

Критерий 2: комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (7 показателей):

- 1) Материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- 2) Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- 3) Условия для индивидуальной работы с обучающимися;
- 4) Наличие дополнительных образовательных программ;
- 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;
- 6) Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;



7) Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Критерий 3: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (2 показателя):

- 1) Доброжелательность и вежливость работников;
- 2) Компетентность работников

Критерий 4: Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации (3 показателя):

- 1) Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;
- 2) Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 3) Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение каждого показателя рассчитывается в баллах в диапазоне значений от 0 до 10.

За обозначенный период в анкетировании приняли участие 74 человек, что составляет 81 процент от общего количества потребителей муниципальных услуг 2-х учреждений (приложение, таблица №1).

Наиболее активными участниками анкетирования оказались респонденты Муниципального казённого общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №254» городского округа ЗАТО город Фокино (пос.Путятин) - 90%. Процентное количество респондентов по всем показателям представлено в таблице №4.

## **2. Результаты удовлетворенности населения качеством образовательной деятельности муниципальных общеобразовательных организаций**

В анкетировании удовлетворенности качеством образовательной деятельности малокомплектных общеобразовательных организаций приняли участие 74 человека, что составляет 81 процент от общего количества потребителей муниципальных услуг.

Результаты анкетирования демонстрируют хорошие результаты оценки родителями деятельности общеобразовательных организаций

Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности в малокомплектных школах городского округа в 2016 году составляет 7,5 баллов или 75 процентов.

В разрезе общеобразовательных организаций уровень удовлетворенности представлен в приложении (таблица 2). В целом по всем 4 критериям результаты оценки представлены в приложении (таблица 3).

Анализ показателей критерия 1 «Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности» свидетельствует, что в меньшей степени (на 7,7 балла) родители (законные представители) удовлетворены наличием условий доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации в МКОУ СОШ №257 и в большей степени (на 9,3 балла) родители (законные представители) удовлетворены сведения о педагогических работниках. Первый критерий оценён респондентами от 7,7 до 9,3 баллов. Критерий по двум малокомплектным школам составил 8,4 балла.

Анализ показателей критерия 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» свидетельствует, что в меньшей степени (на 2,2 балла) родители (законные представители) удовлетворены наличием необходимых условий для организации питания обучающихся в МКОУ СОШ №257, и в большей степени (на 8,5 баллов) родители (законные представители) удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением организации и условиями для индивидуальной работы с обучающимися в МКОУ СОШ №254. Второй критерий оценён респондентами от 2,2 до 8,5 баллов. Критерий по двум малокомплектным школам составил 6,3 балла.

Анализ показателей критерия 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» свидетельствует, что в меньшей степени (на 8,4



балла) родители (законные представители) дали положительную оценку удовлетворённости компетентностью работников организации, оказывающей образовательные услуги в МКОУ СОШ №254, и в большей степени (на 9,8 балла) в МКОУ СОШ №257. Третий критерий оценён респондентами от 8,4 до 9,8 баллов. Критерий по двум малокомплектным школам составил 9,1 балла.

Анализ показателей критерия 4 «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации» свидетельствует, что в меньшей степени (на 7,4 балла) родители (законные представители) удовлетворены материально-техническим обеспечением организации в МКОУ СОШ №254 и в большей степени (на 9,6 балла) готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым в МКОУ СОШ №257. Четвертый критерий оценён респондентами от 7,4 до 9,6 баллов. Критерий по двум малокомплектным школам составил 8,5 балла.

#### **Вывод:**

Результаты опроса удовлетворенности качеством образовательной деятельности малокомплектных школ городского округа в 2016 году показали:

1. Общий уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности составляет 7,5 балла или 75%

2. Наибольший уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности в МКОУ СОШ №254 (7,6 балла), немного ниже в МКОУ МОШ №257 (7,3 балла).

3. Потребители услуг наиболее удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательных учреждений и наличием возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.

4. В меньшей степени потребители удовлетворены:

- наличием дополнительных образовательных программ;

- наличием возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

- наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья.

Потребители указывают на необходимость:

- дополнительных образовательных программ;

- по продолжения работы по развитию материально-технической базы;

- оказания психолого-педагогической и социальной помощи;

- улучшения питания учащихся.

Приложение  
к информационно-аналитической справке

Таблица №1. Количество респондентов, принявших участие в анкетировании в 2016 году

Наименование образовательной организации	Количество респондентов, принявших участие в анкетировании ( чел)	Доля респондентов, принявших участие в анкетировании ( %)
Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 254» городского округа ЗАТО город Фокино (пос. Путятин)	41 чел	90%
Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 257 городского округа ЗАТО город Фокино»	33 чел.	73%
ИТОГО:	74 чел	81%

Таблица №2. Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности муниципальных автономных дошкольных образовательных учреждений в 2016 году

Показатели	МКОУ СОШ №254	МКОУ СОШ №257
Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности	7,6 баллов 76%	7,3 баллов 73%



Таблица №3. Оценка показателей качества образовательной деятельности муниципальных казённых общеобразовательных организаций в 2016 году

Показатели	Уровень удовлетворенности по малокомплектным школам (балл)	МКОУ СОШ №254	МКОУ СОШ №257
<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b>			
Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8,8	9,1	8,4
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	8,8	9,3	8,3
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	7,9	8,2	7,7
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	8,0	8,2	7,8
<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>			
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	7,3	8,5	6,1
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	5,9	5,8	5,9
Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся	2,4	2,5	2,2
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	7,4	8,5	6,2



Наличие дополнительных образовательных программ	6,6	6,1	7,0
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	8,5	8,4	8,5
Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	5,2	5,8	4,6
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	6,7	7,3	6,1
<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников</b>			
Положительная оценка доброжелательности и вежливости работников организации, оказывающей образовательные услуги	9,1	8,5	9,6
Удовлетворённость компетентностью работников организации, оказывающей образовательные услуги	9,1	8,4	9,8
<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации</b>			
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, оказывающей образовательные услуги	7,5	7,4	7,6
Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг в организации, оказывающей образовательные услуги	8,8	8,5	9,0
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,1	8,5	9,6

Таблица №4. Оценка показателей качества образовательной деятельности муниципальных казённых общеобразовательных организаций в 2016 году (количество респондентов в процентном отношении)

№ п/п	вопросы анкеты	примечание	МКОУ СОШ №254	МКОУ СОШ №257	Всего по городскому округу
	количество респондентов		41	33	74
1.	<b>Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте</b>				
1.1	<b>Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	информация отсутствует	0	0	0
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна	0	0	0
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна	2,4%	3%	2,7%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна	34,6%	58%	45%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна	63%	39%	52,3%
1.2	<b>Наличие сведений о педагогических работниках организации</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	информация отсутствует	0	0	0
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	информация представлена не полностью	2,4%	0	1,3%
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	информация представлена полностью, но со значительными недостатками	0	6,1%	2,7%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков	22%	54,5%	63,5%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	информация размещена полностью, размещена актуальная информация	75,6%	39,4%	32,5%
1.3	<b>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных</b>				



<b>сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b>					
неудовлетворительно, не устраивает	не	взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено	2,4%	0	1,3%
плохо, не соответствует минимальным требованиям		обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг	2,4%	0	1,3%
удовлетворительно, но со значительными недостатками	со	обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте	17%	15,2%	16,2%
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	за	обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга	19,5%	63,6%	39,2%
отлично, полностью удовлетворен(а)	полностью	Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации	58,5%	21,2%	42,0%
<b>1.4</b>	<b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</b>				
неудовлетворительно, не устраивает	не	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан	4,9%	3,1%	4,1%
плохо, не соответствует минимальным требованиям		наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте	0	0	0
удовлетворительно, но со значительными недостатками	со	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону	12,2%	9,1%	10,8%
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	за	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте	26,9%	57,5%	40,5%
отлично, полностью удовлетворен(а)	полностью	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени	56,1%	30,3%	44,6%
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>				
<b>2.1</b>	<b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации</b>				
неудовлетворительно, не устраивает	не	полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты	0	6,1%	2,7%

	плохо, не соответствует минимальным требованиям	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения	2,4%	9,1%	5,4%
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения	9,8%	33,3%	20,2%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету	34,1%	36,4%	35,1%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету	53,7%	15,1%	36,6%
<b>2.2</b>	<b>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет))	0	0	0
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	организация имеет только физкультурный зал	41,5%	27,2%	35,1%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)	43,9%	24,2%	35,1%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности	14,6%	48,6%	29,8
	<b>Условия по организации питания обучающихся:</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет))	0	12,1%	4,1%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания	100%	87,9%	95,9%
<b>2.3</b>	<b>Условия для индивидуальной работы с обучающимися</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися	0%	9,1%	4,1%



	плохо, не соответствует минимальным требованиям	условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет	2,4%	3,1%	2,7%
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ	14,6%	21,2%	17,6%
	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	24,2%	63,5%	41,9%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	отлично, полностью удовлетворен(а)	58,5%	3,1%	33,7%
<b>2.4</b>	<b>Наличие дополнительных образовательных программ</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	дополнительные образовательные программы не реализуются	2,1%	9,1%	6,8%
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа	12,2%	3,1%	8,1%
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	реализуется 2 дополнительных образовательных программа	41,5%	9,1%	27,1%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	реализуются 3 дополнительных образовательных программы	17,0%	57,5%	35,1%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	реализуются более 3 дополнительных образовательных программ	24,4%	21,2%	22,9%
<b>2.5</b>	<b>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</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	условия для развития творческих способностей не предоставлены	4,8%	0	2,7%
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях	0	0	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)	4,9%	0	2,7%
	в целом хорошо, за исключением незначительных	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады,	34,1%	60,6%	45,9%



	недостатков	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	56,1%	39,4%	48,7%
<b>2.6</b>	<b>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи	7,3%	30,3%	17,6%
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно	7,3%	3,1%	5,4%
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)	46,3%	27,2%	37,8%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)	24,4%	30,3%	27,0%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)	14,6%	9,1%	12,2%
<b>2.7</b>	<b>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	условия полностью отсутствуют	4,9%	18,2%	10,8%
	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	0	0	0%
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги	29,3%	9,1%	20,3%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)	29,3%	63,6%	44,6%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	условия полностью соответствуют потребностям	36,6%	9,1%	24,3%
<b>3</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>				



<b>3.1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость работников</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	неудовлетворительно, не устраивает	0	0	0
	удовлетворительно	удовлетворительно, но со значительными недостатками	12,2%	0	6,8%
	в целом хорошо, но есть недостатки	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	36,6%	15,2%	27,0%
	полностью устраивает	отлично, полностью удовлетворен(а)	51,2%	84,8%	66,2%
<b>3.2</b>	<b>Компетентность работников</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	неудовлетворительно, не устраивает	0	0	0
	удовлетворительно	удовлетворительно, но со значительными недостатками	14,6%	0	8,1%
	в целом хорошо, но есть недостатки	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	34,1%	9,1%	22,9%
	полностью устраивает	отлично, полностью удовлетворен(а)	51,3%	90,9%	69%
<b>4</b>	<b>Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации</b>				
<b>4.1</b>	<b>Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	неудовлетворительно, не устраивает	0	9,1%	4,1%
	удовлетворительно	удовлетворительно, но со значительными недостатками	26,8%	15,2%	21,6%
	в целом хорошо, но есть недостатки	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	48,8%	30,3%	40,5%
	полностью устраивает	отлично, полностью удовлетворен(а)	24,4%	45,4%	33,8%
<b>4.2</b>	<b>Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг</b>				
	неудовлетворительно, не устраивает	неудовлетворительно, не устраивает	0	0	0
	удовлетворительно	удовлетворительно, но со значительными недостатками	14,6%	12,1%	13,5%
	в целом хорошо, но есть недостатки	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	29,3%	15,2%	22,9%
	полностью устраивает	отлично, полностью удовлетворен(а)	56,1%	72,7%	63,6%
<b>4.3</b>	<b>Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым</b>				

	неудовлетворительно, не устраивает	неудовлетворительно, не устраивает	0	0	0
	удовлетворительно	удовлетворительно, но со значительными недостатками	14,6%	0	8,1%
	в целом хорошо, но есть недостатки	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	31,7%	15,2%	24,3%
	полностью устраивает	отлично, полностью удовлетворен(а)	53,7%	84,8%	67,6%