

## 2.7. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

Социологический компонент независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (родителей, обучающихся), был направлен на изучение степени удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации.

Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлен 3 показателями:

- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию;
- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию;
- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Максимально возможное количество баллов - 100.

Уровни (высокий, средний, ниже среднего, низкий) определялись в соответствии с распределением образовательных организаций по зонам на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях:

- темно-зеленая зона соответствует полученному результату от 81 до 100 баллов;
- светло-зеленая – от 61 до 80 баллов;
- желтая зона – от 40 до 60 баллов;
- оранжевая зона – от 20 до 39 баллов;
- красная зона – от 0 до 19 баллов.

Метод оценки – онлайн анкетирование.

**2.7.1. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

- удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию» в образовательных организациях Ленинского района Республики Крым представлены в таблице 35.

Таблица 35.

**Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательные организации Ленинского района Республики Крым.**

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательные организации»
1.	МБДОУ №2 ПГТ ЛЕНИНО	100
2.	МБДОУ №5 Г.ЩЁЛКИНО	100



3.	МБДОУ ПГТ БАГЕРОВО	100
4.	МБДОУ С. ГЛАЗОВКА	100
5.	МБДОУ С. КРАСНОГОРКА	100
6.	МБДОУ С. ЛЕНИНСКОЕ	100
7.	МБДОУ С. НОВНИКОЛАЕВКА	100
8.	МБДОУ С. ПРИОЗЁРНОЕ	100
9.	МБДОУ С. УВАРОВО	100
10.	МБОУ ГЛАЗОВСКАЯ СОШ	100
11.	МБОУ КИРОВСКАЯ СОШ	100
12.	МБОУ ЛЕНИНСКАЯ СОШ	100
13.	МБОУ ЛУГОВСКАЯ СОШ	100
14.	МБОУ МАРФОВСКАЯ СОШ	100
15.	МБОУ МАРЬЕВСКАЯ СОШ	100
16.	МБОУ УВАРОВСКАЯ СОШ	100
17.	МБОУДО ЦДЮТ	99,51
18.	МБОУ БАГЕРОВСКАЯ СОШ № 1 ИМ. В.А. ЧЕРНОРЕЗА	99,28
19.	МБОУ КРАСНОГОРСКАЯ СОШ	99,25
20.	МБОУ ВИНОГРАДНЕНСКАЯ СОШ	98,97
21.	МБОУ НОВНИКОЛАЕВСКАЯ СОШ	98,73
22.	МБДОУ №1 ПГТ ЛЕНИНО	98,68
23.	МБОУ СОШ № 1 ПГТ ЛЕНИНО	98,53
24.	МБДОУ С. ВОЙКОВО	98,31
25.	МБОУ ЧИСТОПОЛЬСКАЯ СОШ	98,21
26.	МБОУ ЩЁЛКИНСКАЯ СОШ №1	97,95
27.	МБОУ ЧЕЛЯДИНОВСКАЯ ООШ	97,83
28.	МБДОУ С. ОСТАНИНО	97,22
29.	МБДОУ №3 ПГТ ЛЕНИНО	97,18
30.	МБОУ ГОРНОСТАЕВСКАЯ СОШ	97,16
31.	МБОУ ПРИОЗЁРНЕНСКАЯ СОШ	97,08
32.	МБОУ ЗАВЕТНЕНСКАЯ СОШ ИМ.Т.И. КОСТЫРИНОЙ	96,67
33.	МБОУ ВОЙКОВСКАЯ СОШ	96,57
34.	МБОУ БАГЕРОВСКАЯ СОШ № 2 ИМ. АМЕТ-ХАНА СУЛТАНА	96,52
35.	МБОУ ИЛЬИЧЕВСКАЯ СОШ	96,35
36.	МБОУ БАТАЛЬНЕНСКАЯ СОШ	96,12
37.	МБОУ КАЛИНОВСКАЯ СОШ	96,1



38.	МБОУ СЕМИСОТСКАЯ СОШ	95,92
39.	МБОУ СОШ №2 ИМ.Л.П.ШВЕДЧЕНКО Г.ЩЁЛКИНО	94,78
40.	МБОУ СОШ №2 ПГТ ЛЕНИНО	94,49
41.	МБОУ ОКТЯБРЬСКАЯ СОШ	94,12
42.	МБДОУ С. ЧЕЛЯДИНОВО	92,31
43.	МБОУ ОСТАНИНСКАЯ СОШ	92,05
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>98,04</b>

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно (не устраивает), удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций Ленинского района Республики Крым, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию», что говорит о высоком уровне доброжелательности работников образовательных организаций Ленинского района Республики Крым.

Максимальное количество баллов (100) заработали 16 образовательных организаций (МБДОУ №2 ПГТ ЛЕНИНО, МБДОУ №5 Г.ЩЁЛКИНО, МБДОУ ПГТ БАГЕРОВО, МБДОУ С. ГЛАЗОВКА, МБДОУ С. КРАСНОГОРКА, МБДОУ С. ЛЕНИНСКОЕ, МБДОУ С. НОВНИКОЛАЕВКА, МБДОУ С. ПРИОЗЁРНОЕ, МБДОУ С. УВАРОВО, МБОУ ГЛАЗОВСКАЯ СОШ, МБОУ КИРОВСКАЯ СОШ, МБОУ ЛЕНИНСКАЯ СОШ, МБОУ ЛУГОВСКАЯ СОШ, МБОУ МАРФОВСКАЯ СОШ, МБОУ МАРЬЕВСКАЯ СОШ, МБОУ УВАРОВСКАЯ СОШ), составивших 37,21% от общего количества образовательных организаций, участвующих в НОК УООД.

Значения выше среднего получили 9 образовательных организаций (МБОУДО ЦДЮТ, МБОУ БАГЕРОВСКАЯ СОШ № 1 ИМ. В.А. ЧЕРНОРЕЗА, МБОУ КРАСНОГОРСКАЯ СОШ, МБОУ ВИНОГРАДНЕНСКАЯ СОШ, МБОУ НОВНИКОЛАЕВСКАЯ СОШ, МБДОУ №1 ПГТ ЛЕНИНО, МБОУ СОШ № 1 ПГТ ЛЕНИНО, МБДОУ С. ВОЙКОВО, МБОУ ЧИСТОПОЛЬСКАЯ СОШ) или 20,93% от общего количества организаций, принявших участие в НОК УООД.

Значения ниже среднего имеют 18 образовательных организаций (МБОУ ЩЁЛКИНСКАЯ СОШ №1, МБОУ ЧЕЛЯДИНОВСКАЯ ООШ, МБДОУ С. ОСТАНИНО, МБДОУ №3 ПГТ ЛЕНИНО, МБОУ ГОРНОСТАЕВСКАЯ СОШ, МБОУ ПРИОЗЁРНЕНСКАЯ СОШ, МБОУ ЗАВЕТНЕНСКАЯ СОШ ИМ.Т.И. КОСТЫРИНОЙ, МБОУ ВОЙКОВСКАЯ СОШ, МБОУ БАГЕРОВСКАЯ СОШ № 2 ИМ. АМЕТ-ХАНА СУЛТАНА, МБОУ ИЛЬИЧЕВСКАЯ СОШ, МБОУ БАТАЛЬНЕНСКАЯ СОШ, МБОУ КАЛИНОВСКАЯ СОШ, МБОУ СЕМИСОТСКАЯ СОШ, МБОУ СОШ №2 ИМ.Л.П.ШВЕДЧЕНКО Г.ЩЁЛКИНО, МБОУ СОШ №2 ПГТ ЛЕНИНО, МБОУ ОКТЯБРЬСКАЯ СОШ, МБДОУ С. ЧЕЛЯДИНОВО, МБОУ ОСТАНИНСКАЯ СОШ), что

составляет 41,86% от общего количества образовательных организаций, участвующих в НОК УООД.

По данному показателю все образовательные организации получили результаты, соответствующие высокому значению.

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю в образовательных организациях Ленинского района Республики Крым составила 98,04 балла из максимального значения в 100 баллов.