

Приложение 2.

Соотношение критериев независимой оценки качества работы образовательной организации и методов исследования.

	Натурное наблюдение с использованием формы листа наблюдения	Контрольная закупка	Опрос на выходе/анкета
Блок I. Открытость и доступность информации о ГОУ, МОУ			
1.1. Открытость и доступность информации об образовательной организации (далее - ОО), предоставляемой заочно			
1.1.1. Информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов)	x		
1.1.2. Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО)	x		
1.1.3. Пользовательская доступность и мобильность сайта ОО	x		
1.1.4. Качество предоставляемой информации потребителю услуги по телефону		x	
1.2. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно			
1.2.1. Наличие информационных стендов и полнота информации, предоставляемой на них	x		
1.2.2. Наличие табличек-указателей о местах общего пользования, табличек с ФИО руководителей, учителей, работающих в учебных аудиториях	x		
Блок II. Комфортность условий и доступность получения в ГОУ, МОУ услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
2.1. Безопасность и комфортность территории ОО			
2.1.1. Наличие ограждения, освещения на территории ОО в темное время суток	x		x
2.1.2. Наличие на территории ОО видеонаблюдения	x		x
2.1.3. Отсутствие на территории ОО запущенных участков	x		x
2.1.4. Обеспеченность беспрепятственного подхода к зданию школы вне зависимости от сезонных условий (в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья)	x		x
2.1.5. Обеспеченность исправности оборудования, размещенного на территории ОО (в том числе крыльца)	x		x
2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО			
2.2.1. Наличие в кабинетах ростовой мебели из материалов, безвредных для здоровья обучающихся	X		X
2.2.2. Наличие специальных зон для занятий внеурочной деятельностью, спортивных, кружковых занятий спортзала с душевой, библиотеки с читальным залом, актового зала	X		X
2.2.3. Наличие оборудованных туалетов для мальчиков и девочек с предметами гигиены	X		X
2.2.4. Наличие и доступность питьевой воды в здании ОО	X		X
2.2.5. Соблюдение воздушно-теплого режима в здании ОО	X		X

2.2.6. Чистота помещения и отсутствие разбитых оконных стекол в здании ОО	X		X
2.2.7. Оборудованные места для сидения на каждом этаже (в т.ч. в гардеробе)	X		X
2.2.8. Наличие столовой, мест для мытья рук и организованного питания			
2.2.9. Наличие системы холодного и горячего водоснабжения и канализации в здании ОО	X		X
2.2.10. Наличие урн на каждом этаже здания ОО	X		X
2.2.11. Наличие медицинского кабинета в здании ОО	X		X
2.2.12. Наличие гардероба в т.ч. с индивидуальными шкафами для каждого обучающегося)	X		
2.2.13. Наличие пункта охраны	X		
Блок III. Время ожидания в очереди при получении услуги ГОУ, МОУ			
3.1. Время ожидания получения услуги			
3.1.1. Время ожидания очереди поступления в ОО, получение образовательных услуг в разных формах			
3.1.2. Время ожидания у кабинета сотрудника ОО			
3.2. Время, затраченное получателем услуг на приеме у специалиста ОО			
3.2.1. Количество уделенного времени получателю услуги на приеме сотрудника ОО			
Блок IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ГОУ, МОУ			
4.1. Доброжелательность и компетентность работников, проявляющаяся в процессе непосредственного контакта			
4.1.1. Соблюдение приватности в процессе беседы, консультации, обмена информацией и т.п.			x
4.1.2. Вежливость общения, соблюдение этических норм			x
4.1.3. Позитивное отношение педагогических работников и вспомогательного персонала к потребителю услуг и обучающимся			X
4.1.4. Проявление инициативы в оказании помощи потребителю услуги			x
4.1.5. Сохранение конфиденциальности информации			X
4.1.6. Полнота и доступность информации, представленной потребителю услуг по запросу			X
4.2. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющаяся в процессе общения по телефону			
4.2.1. Вежливость общения, соблюдение норм делового этикета		X	
4.2.2. Соблюдение приватности в процессе беседы, обмена информацией и т.п.		X	
4.2.3. Точность ответа на запрос потребителя услуг		X	
4.2.4. Полнота и доступность информации, представленной потребителю услуг по запросу		X	
4.3. Доброжелательное отношение к клиентам, проявляющееся в процессе обмена информацией через Интернет (электронную почту, сайт, форум и т.д.)		X	
4.3.1. Вежливость общения, соблюдение этических норм		x	
4.3.2. Полнота информации, представленной потребителю услуг по запросу		x	
4.3.3. Проявление инициативы в оказании дополнительной		x	

помощи потребителю услуг			
Блок V. Доля получателей услуг в ГОУ, МОУ, удовлетворенных качеством обслуживания			
5.1. Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг			X
5.2. Инициирование помощи в навигации по зданию и доступа к необходимым специалистам			X
5.3. Доступность необходимого специалиста для потребителя (нахождение на месте, простой выход на контакт)			X
5.4. Содействие в решении проблем, оказание необходимой помощи (организация необходимых контактов, консультаций и т.д.)			X
5.5. Содействие в решении проблем и оказании необходимой помощи в - вопросах обучения ребенка по школьным предметам; - выборе для ребенка направлений внеурочной деятельности по интересам; - другое			X
5.6. Степень соответствия полученных образовательных услуг и качества образовательных услуг, заявленных в договоре «Об образовании» с потребителем услуги			X
5.7. Соблюдение прав обучающихся в процессе предоставления образовательных услуг в соответствии с Законом (бесплатные учебники, соблюдение приватности)			X
5.8. Включенность потребителей услуг в деятельность управленческих Советов ОО			X
5.9. Взаимодействие сотрудников ОО с потребителем услуг и учет его мнения при организации образовательного процесса			X