**Приложение 1**

**Методика оценки показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

Разработана с учетом требований ст. 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», Постановления правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 5.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», и Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»

**Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 1**

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
|  | Наличие сведений о деятельности организации | 1 |
|  | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления | 1 |
|  | Наличие документов об организации | 1 |
|  | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах | 2 |
|  | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации | 1 |
|  | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации | 2 |
|  | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
| --- | --- | --- |
|  | Наличие сведений о руководителе организации | 1 |
|  | Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные) | 1 |
|  | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации | 1 |
|  | Наличие контактных данных заместителей руководителя организации | 1 |
|  | Наличие перечня педагогического (научно-педагогического)состава организации | 1 |
|  | Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации | 1 |
|  | Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации | 1 |
|  | Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации | 1 |
|  | Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах | 1 |
|  | Наименование направления подготовки и (или) специальности | 1 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
| 1. | Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией | 2 |
| в том числе: |
| 2. | по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия) | 2 |
| 3. | по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов) | 2 |
| 4. | с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса) | 2 |
| 5. | наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации) | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
|  | Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения | 2 |
|  | Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)  | 2 |
|  | Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан) | 3 |
|  | Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами) | 3 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)[[1]](#footnote-2) (в сопоставимых показателях)

| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Балл за позицию** |
| --- | --- | --- |
|  | Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося) | 0 - ниже среднего по городу (региону)1 - равно или выше среднего по городу (региону) |
|  | Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя) |
|  | Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив) |
|  | Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок) |
|  | Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий) | 0 – нет в наличии, не обеспечены, 1 – есть в наличии, обеспечены |
|  | Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет |
|  | Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.) |
|  | Наличие электронных интерактивных лабораторий |
|  | Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием |
|  | Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям) |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
|  | Наличие спортивного зала | 2 |
|  | Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона) | 1 |
|  | Наличие тренажерного зала | 1 |
|  | Наличие бассейна | 1 |
|  | Наличие медицинского кабинета | 2 |
|  | Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.) | 1 |
|  | Наличие столовой на территории организации | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
|  | Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся) | 3 |
|  | Использование дистанционных образовательных технологий | 3 |
|  | Проведение психологических и социологических исследований, опросов | 2 |
|  | Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации) | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
|  | Наличие программ социально-педагогической направленности | 1 |
|  | Наличие программ технической направленности  | 2 |
|  | Наличие программ физкультурно-спортивной направленности | 1 |
|  | Наличие программ художественной направленности | 1 |
|  | Наличие программ естественно-научной направленности | 2 |
|  | Наличие программ туристско-краеведческой направленности | 1 |
|  | Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ | 2 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
|  | Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году(в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации | 1 |
|  | Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном годув различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) | 1 |
|  | Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень)) | 3 |
|  | Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)в отчетном году | 1  |
|  | Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный) | 3 |
|  | Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО | 1 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
|  | Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей),педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся) | 3 |
| 2. | Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся | 2 |
| 3. | Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий | 2 |
| 4. | Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве | 3 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

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

| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Максимальный балл за позицию** |
| --- | --- | --- |
|  | Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья  | 2 |
|  | Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов | 1 |
|  | Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования | 1 |
|  | Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование | 2 |
|  | Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь | 1 |
|  | Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.) | 1 |
|  | Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.) | 1 |
|  | Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья | 1 |
| **Итоговый максимальный балл** | **10** |

**Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 2**

(размещается в открытом доступе в целях обследования мнения участниками образовательного процесса, заполняется респондентами)

| **№ п/п** | **Вопросы анкеты** | **Балл** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте** |
| **1.1** | **Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна |
| **1.2** | **Наличие сведений о педагогических работниках организации** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, размещена актуальная информация |
| **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** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | 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 |
| **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)** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени |
| **2.** | **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** |
| **2.1** | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету  |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету |
| **2.2** | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся** |
| **Условия для охраны и укрепления здоровья:** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет) |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 2,5 | организация имеет только физкультурный зал |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 7,5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности |
| **Условия по организации питания обучающихся:** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет)) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 2,5 | в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания |
| **2.3** | **Условия для индивидуальной работы с обучающимися** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | 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) | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **2.4** | **Наличие дополнительных образовательных программ** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | дополнительные образовательные программы не реализуются  |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | реализуется 2 дополнительных образовательных программа |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | реализуются 3 дополнительные образовательные программы |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | реализуются более 3 дополнительных образовательных программ |
| **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** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 |  условия для развития творческих способностей не предоставлены |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне  |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях |
| **2.6** | **Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи  |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
| **2.7** | **Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия полностью отсутствуют |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | 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 | 5 | организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | условия полностью соответствуют потребностям |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников** |
| **3.1** | **Доброжелательность и вежливость работников** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **3.2** | **Компетентность работников** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **4** | **Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации** |
| **4.1** | **Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **4.2** | **Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **4.3** | **Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым** |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |

1. Средние значения показателей по городу (региону)рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям [↑](#footnote-ref-2)