



ОТЧЕТ

**по исполнению муниципального контракта
№73 от 28 августа 2019 года
на оказание услуг по независимой оценке качества условий
осуществления образовательной деятельности
муниципальными дошкольными образовательными учреждениями,
муниципальными общеобразовательными учреждениями,
муниципальными образовательными учреждениями
дополнительного образования
Волосовского муниципального района Ленинградской области
в 2019 г.**

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Курс образования»
(ООО «Курсобр»)

Руководитель проекта:
директор ООО «Курсобр»
В.С. Ильина

Москва, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Методика расчета показателей НОК УОД.....	6
Аналитическая справка по результатам сбора и обобщения информации.....	13
Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	16
Результаты НОК УОД по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности.....	27
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций.....	147
<u>Приложение 1.</u>	
Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....	153
<u>Приложение 2.</u>	
Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....	158
<u>Приложение 3.</u>	
Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.....	161
<u>Приложение 4.</u>	
Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....	166

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием (ТЗ) муниципального контракта №37 от 28 августа 2019 года на оказание услуг по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УОД) муниципальными дошкольными образовательными учреждениями, муниципальными общеобразовательными учреждениями, муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования Волосовского муниципального района Ленинградской области в 2019 году, заключенного между Комитетом образования администрации Волосовского муниципального района Ленинградской области» (далее – Заказчик) и ООО «Курсобр» (далее – Оператор), были проведены следующие работы:

1. Разработка методики проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности организаций.

2. Осуществление сбора, обработки и анализа информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий организациями, осуществляющими образовательную деятельность, включая:

- проведение социологического опроса не менее 40% получателей образовательных услуг – обучающихся от 14 лет, родителей или законных представителей (но не более 600 респондентов);

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,

- анализ информации о деятельности организаций, размещенной на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- анализ информации о деятельности организаций, представленной на информационных стендах в помещениях организаций, размещенной в брошюрах, буклетах;

- анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

3. Подготовка и предоставление Заказчику аналитического отчета о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности выполняется в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности проводится в соответствии с федеральными и региональными нормативно-правовыми документами, регламентирующими проведение НОК УОД:

1) Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95.2);

2) Федеральным законом от 21 июля 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по

вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

3) Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05.12.2017 №392-ФЗ;

4) Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

5) Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 №54499;

6) Приказом Минфина России от 22.07.2015 №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

7) Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 №52409). Далее – Единый порядок расчета показателей;

8) Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. №52726;

9) Приказом Рособнадзора от 29.05.2014 №785 (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

10) Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Департамента стратегии, анализа и

прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 №02-860 «О направлении методических рекомендаций»);

11) Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

12) Областной закон Ленинградской области от 24 февраля 2014 года №6-ОЗ «Об образовании в Ленинградской области» (с изменениями на 29 декабря 2018 года) (редакция, действующая с 9 января 2019 года);

13) Постановление Правительства Ленинградской области от 6 марта 2017 г. №47 «Об утверждении положения о комитете общего и профессионального образования Ленинградской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ленинградской области».

Сбор и обобщение информации, полученной в ходе анализа данных, размещенных на официальном сайте оцениваемой образовательной организации по общим критериям, таким как открытость и доступность информации, комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательность, вежливость работников, доступность услуг для инвалидов.

МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК УОД

В соответствии с приказом №144 от 13 марта 2019 года НОК УОД проводилась по 14 показателям, которые характеризуют: открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий, в которых ведется образовательная деятельность; доступность образовательной деятельности для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность производился в соответствии с приказом №344 от 31 мая 2018 года.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт).

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где:

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении образовательной организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации.

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

$$P_{\text{откр}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$Y_{\text{сайт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

$$P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

где:

$Y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);
 $C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);
 $C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов).

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:

$y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг – инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;
 $\chi_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг – инвалидов.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации:

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

$$П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где:

$У_{перв.конт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

$$П_{уд}^{показ.услуг} = \left(\frac{У_{показ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где:

$У_{показ.услуг}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

$$П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где:

$У_{вежл.дист}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций:

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где:

$Y_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
 $\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где:

$Y_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
 $\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где:

$Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;
 $\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией рассчитываются по следующим уровням:

- по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества;
- по муниципальному образованию в целом, а также по отрасли и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в сфере образования за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований¹, в отношении которых проведена независимая оценка качества;
- по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отрасли и иных организаций, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в сфере образования за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества.

¹ В соответствии со статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Интегральный показатель оценки качества по образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_{\text{№}} = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

$S_{\text{№}}$ – показатель оценки качества n-й организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-й критерий оценки качества в n-й организации.

Средневзвешенная сумма показателей (K_n^m), в свою очередь, рассчитывается по формулам:

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n) \\ K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{н-комф.уд}}^n) \\ K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{н-орг.дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{н-услуг.дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{н-дост.уд}}^n) \\ K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{н-перв.конт.уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{н-оказ.услуг.уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-вежл.дист.уд}}^n) \\ K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), (7) \end{aligned}$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-й организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1–5.

Важно отметить, что непосредственно для сферы образования Показатель 2.2, характеризующий время предоставления услуг, был исключен из расчетов. На его место переместился Показатель 2.3, характеризующий долю удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Ввиду того что на момент проведения процедуры НОК УОД методические рекомендации по расчету показателей в сфере образования не были разработаны, расчет производился в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 г. №344н по формуле расчета для K_n^2 .

Вопрос №14 в анкете социологического опроса потребителей образовательных услуг спроектирован в методике NPS (Net Promoter Score «индекс потребительской лояльности» - индекс определения приверженности потребителей компании (индекс готовности рекомендовать)). В контексте данного исследования использование методики направлено на то, чтобы показать сколько у организации сторонников – людей, готовых рекомендовать организацию своему окружению. Данный метод является методом «одного вопроса» и может использоваться в дальнейшем каждой образовательной организацией для постоянного мониторинга лояльности потребителей образовательных услуг.

Алгоритм проведения: 1) размещается вопрос со шкалой ответов с градацией от 0 до 10; 2) собираются мнения респондентов; 3) ответы распределяются по сегментам: ответившие от 0 до 6 (критики), 7–8 (нейтралы), 9–10 (сторонники или промоутеры); 4) вычисляется доля каждого сегмента; 5) определяется индекс: разница между долями сторонников и критиков.

Описание сегментов:

- сторонники – ставят 9–10 баллов вероятности рекомендации, это лояльные клиенты;

- нейтралы – ставят 7–8 баллов, это равнодушные клиенты, рекомендовать не станут;

- критики – ставят 0–6 баллов, это клиенты, которым настолько не понравилось контактировать с компанией, что они готовы оставлять отрицательные отзывы.

Мнение сторонников в данном случае является положительным и соответствует ответу «да», ответы критиков отрицательные и соответствуют ответу «нет», нейтральные ответы не учитываются в расчете.

Помимо прочего, необходимо задавать уточняющий вопрос – почему респондент поставил именно такую оценку, что именно не понравилось.

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Сбор данных проводился в сентябре 2019 г. сотрудниками ООО «Курсобр» был осуществлен мониторинг официальных сайтов образовательных организаций, сбор информации, осмотр организаций в соответствии с требованиями критериев, связанных с открытостью и доступностью информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, а также с комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, после чего был произведен расчет показателей согласно действующему законодательству в данной области, с учетом рекомендаций Министерства труда и социальной защиты РФ.

На сайте образовательных организаций была размещена анкета социологического опроса, разработанная сотрудниками ООО «Курсобр» с инструкцией по заполнению. Анкета разрабатывалась с учетом обновленных требований в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н. Заполнение анкет респондентами, обучающимися от 14 лет и их законными представителями, проходило в автоматизированном режиме с 13 по 24 сентября 2019 г. с дополнительным сроком анкетирования для отдельных образовательных организаций по 30 сентября 2019 г. По итогам анкетирования было собрано **4548** анкет, что говорит об успешности проведения процедуры – набрано более 40% от общего числа обучающегося контингента на текущий учебный год.

Таблица 1

Сравнительная таблица по количеству опрошенных респондентов

Наименование организации	Контингент обучающихся на 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
МКОУ «Кикеринская СОШ»	383	154	240
МДОУ «Детский сад №22»	87	35	54
МОУ «Рабитицкая НОШ»	162	65	98
МБДОУ «Детский сад №6»	255	102	153
МДОУ «Детский сад №11»	40	20	29
МОУ «Бегуницкая СОШ»	417	167	223
МКОУ ДО «Волосовская ДЮСШ»	670	268	354
МДОУ «Детский сад №20»	67	27	35
МДОУ «Детский сад №26»	85	34	43
МОУ «Сабская СОШ»	76	31	39
МДОУ «Детский сад №19»	40	16	20
МДОУ «Детский сад №12 комбинированного вида»	273	110	136
МДОУ «Детский сад №5»	87	35	43
МДОУ «Детский сад №29»	192	77	93
МОУ «Октябрьская ООШ»	172	69	83
МДОУ «Детский сад №24»	87	35	42
МОУ «Зимитицкая ООШ»	121	49	57
МОУ «Ущевицкая НОШ»	84	34	39
МОУ «Торосовская ООШ»	221	89	99

МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	238	96	105
МОУ «Волосовская СОШ №2»	328	132	142
МДОУ «Детский сад №27»	107	43	46
МОУ «Яблоницкая СОШ»	152	61	65
МОУ «Большеврудская СОШ»	345	138	144
МОУ «Волосовская СОШ №1»	928	372	387
МДОУ «Детский сад №13»	77	31	32
МОУ «Калитинская СОШ»	165	66	68
МОУ ДО «Волосовская Школа Искусств им. Н.К.Рериха»	670	268	276
МОУ «Волосовская НОШ»	364	146	150
МОУ «Изварская СОШ»	166	67	68
МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»	1295	518	524
МДОУ «Детский сад №9»	71	29	29
МОУ «Беседская ООШ»	100	40	40
МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств»	600	240	237
МОУ «Сельцовская СОШ»	384	154	151
МОУ ДО ДЮЦ	2127	850	204

	выше нормы		норма		ниже нормы

В рамках проведенного анкетирования собраны среднестатистические усредненные данные респондентов, представленные ниже:

Таблица 2

Обобщенные данные Блока I (информационного блока)

Категория		Количество, %
Пол	<i>Мужской</i>	23,5
	<i>Женский</i>	76,5
Возраст	<i>14-15</i>	11,5
	<i>16-18</i>	3,6
	<i>19-20</i>	1,2
	<i>21-24</i>	5,5
	<i>25-30</i>	19,2
	<i>31-40</i>	37
	<i>41-50</i>	17
	<i>51 и старше</i>	5
	<i>Неполное среднее</i>	17,6
Образование	<i>Среднее общее</i>	8,9
	<i>Начальное профессиональное</i>	4,7
	<i>Среднее профессиональное</i>	35,8
	<i>Высшее</i>	33

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 76,5% являются лицами женского пола, 23,5% - мужского. В категории «Возраст» порядка 73,2% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 25 до 50 лет и 15,1% на возрастную категорию от 14 до 18 лет (основная категория получателей услуг). В порядке убывания распределились менее насыщенные возрастные группы респондентов в диапазоне от 21 до 24 лет – 5,5%, от 51 года и старше – 5% и от 19 до 20 лет – 1,2%.

Малочисленные возрастные категории предположительно состоят из респондентов, имеющих область интересов, не пересекающихся с областью проводимого опроса. В данные категории теоретически могли бы попасть недавние выпускники с лояльным отношением к организации, молодёжь, проявляющая гражданскую активность (студенческие комитеты и пр.), респонденты, не имеющие детей, либо имеющие детей возраста, не соответствующего реализуемым образовательным программам (дошкольного возраста), респонденты предпенсионного и третьего возрастов, имеющие активную гражданскую позицию, либо ведущие активный образ жизни.

Высшее образование имеют 33% от общего числа респондентов, неполное среднее – 17,6%, полное среднее – 8,9%, что в соотношении с данными о возрасте респондентов косвенно говорит о том, что порядка 1/4 респондентов являются прямые получатели услуг - обучающиеся.

Первичные обработанные данные представлены в *Таблице 6.1, 6.2, 6.3*. После первичной обработки происходит расчет критериев и интегральных значений.

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Значение интегрального показателя для образовательной организации (с учетом обновленных требований) рассчитывается с помощью данных, полученных по двум видам анкет (*Приложения 2,3*), заполняемых представителем организации-оператора по НОК УОД – экспертом и анкет (*Приложение 1*), размещенных в открытом доступе и заполняемых анонимно потребителями образовательных услуг, с учётом соответствующих коэффициентов. Результаты расчета исходных показателей для расчета интегрального показателя приведены в *Таблицах 6.1, 6.2, 6.3*. Значения показателей и критериев с учетом коэффициентов представлены в *Таблицах 7.1, 7.2, 7.3*.

В *Таблице 8* представлена таблица лиг, благодаря которой можно увидеть, что практически все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах. Следует обратить внимание на выделяющиеся желтую и оранжевую зоны для следующих организаций, распределенных в порядке уменьшения значения, по определенным критериям, соответственно в верхней части *Таблицы 3* размещены организации с наименее выраженной проблемой, в нижней – с наиболее.

Таблица 3

Критерии желтой и оранжевой зон

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
МОУ ДО ДЮЦ	Доступность услуг для инвалидов	60,7
МДОУ «Детский сад №5»	Доступность услуг для инвалидов	57,7
МОУ «Волосовская НОШ»	Доступность услуг для инвалидов	56,0
МОУ «Октябрьская ООШ»	Доступность услуг для инвалидов	56,0
МДОУ «Детский сад №19»	Доступность услуг для инвалидов	38,0
МДОУ «Детский сад №27»	Доступность услуг для инвалидов	38,0
МДОУ «Детский сад №9»	Доступность услуг для инвалидов	32,0
МДОУ «Детский сад №20»	Доступность услуг для инвалидов	32,0
МОУ «Беседская ООШ»	Доступность услуг для инвалидов	32,9

По значению интегрального показателя производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг.

В результате проведенной НОК УОД по значению интегрального показателя было определено положение данной образовательной организации в рейтинге образовательных организаций на сайте www.bus.gov.ru в одной из 5 зон. Пропорционально с учетом обновленных требований зоны распределяются следующим образом²:

- 0-19 (0 – 31 баллов) – неудовлетворительно (красная зона),
- 20-39 (32 – 63 баллов) – ниже среднего (оранжевая зона),
- 40-60 (64 – 96 баллов) – удовлетворительно (желтая зона),
- 61-80 (97 – 128 баллов) – хорошо (светло-зеленая зона),
- 81-100 (129 – 160 баллов) – отлично (зеленая зона).

² Данные могут некритично корректироваться в соответствии с обновлением НПА в данной области

Обследуемые образовательные организации вошли в зеленую зону с оценкой «Отлично» (81-100) и светло-зелёную с оценкой «Хорошо» (61-80), что находит своё отражение в сформированном рейтинге образовательных организаций, представленных в *Таблице 4*, а также в виде рейтинга внутри своего кластера (всего их три: общеобразовательные организации, организации дошкольного и дополнительного образования), представленного в *Таблице 5*.

Таблица 4

Рейтинг образовательных организаций

Наименование ОО	Балл
МОУ «Сельцовская СОШ»	95,45
МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	95,44
МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»	95,07
МОУ «Зимитицкая ООШ»	94,61
МКОУ ДО «Волосовская ДЮСШ»	94,34
МОУ ДО «Волосовская Школа Искусств им. Н.К.Рериха»	94,22
МДОУ «Детский сад №29»	93,94
МОУ «Сабская СОШ»	93,29
МОУ «Волосовская СОШ №2»	93,21
МКОУ «Кикеринская СОШ»	93,08
МОУ «Калитинская СОШ»	92,94
МОУ «Волосовская СОШ №1»	92,78
МОУ «Волосовская НОШ»	92,64
МОУ «Изварская СОШ»	92,62
МДОУ «Детский сад №13»	92,50
МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств»	92,05
МДОУ «Детский сад №11»	91,51
МОУ «Рабитицкая НОШ»	91,15
МДОУ «Детский сад №24»	91,02
МБДОУ «Детский сад №6»	90,67
МОУ ДО ДЮЦ	90,56
МДОУ «Детский сад №26»	90,43
МДОУ «Детский сад №12 комбинированного вида»	90,28
МДОУ «Детский сад №22»	90,16
МДОУ «Детский сад №5»	89,9
МОУ «Большеврудская СОШ»	89,59
МОУ «Яблоницкая СОШ»	87,92
МОУ «Ущевицкая НОШ»	86,78
МОУ «Октябрьская ООШ»	86,43
МОУ «Бегуницкая СОШ»	86,23
МОУ «Торосовская ООШ»	85,24
МДОУ «Детский сад №27»	85,22
МДОУ «Детский сад №9»	84,16
МОУ «Беседская ООШ»	83,50
МДОУ «Детский сад №19»	83,44
МДОУ «Детский сад №20»	82,09

*Распределение образовательных организаций
с учетом результатов НОК УОД внутри кластера*

Наименование ОО	Балл
<i>Общеобразовательные организации</i>	
МОУ «Сельцовская СОШ»	95,45
МОУ «Зимитицкая ООШ»	94,61
МОУ «Сабская СОШ»	93,29
МОУ «Волосовская СОШ №2»	93,21
МКОУ «Кикеринская СОШ»	93,08
МОУ «Калитинская СОШ»	92,94
МОУ «Волосовская СОШ №1»	92,78
МОУ «Волосовская НОШ»	92,64
МОУ «Изварская СОШ»	92,62
МОУ «Рабитицкая НОШ»	91,15
МОУ «Большеврудская СОШ»	89,59
МОУ «Яблоницкая СОШ»	87,92
МОУ «Ущевицкая НОШ»	86,78
МОУ «Октябрьская ООШ»	86,43
МОУ «Бегуницкая СОШ»	86,23
МОУ «Торосовская ООШ»	85,24
МОУ «Беседская ООШ»	83,50
<i>Образовательные организации дополнительного образования</i>	
МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»	95,07
МКОУ ДО «Волосовская ДЮСШ»	94,34
МОУ ДО «Волосовская Школа Искусств им. Н.К.Рериха»	94,22
МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств»	92,05
МОУ ДО ДЮЦ	90,56
<i>Дошкольные организации</i>	
МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	95,44
МДОУ «Детский сад №29»	93,94
МДОУ «Детский сад №13»	92,50
МДОУ «Детский сад №11»	91,51
МДОУ «Детский сад №24»	91,02
МБДОУ «Детский сад №6»	90,67
МДОУ «Детский сад №26»	90,43
МДОУ «Детский сад №12 комбинированного вида»	90,28
МДОУ «Детский сад №22»	90,16
МДОУ «Детский сад №5»	89,9
МДОУ «Детский сад №27»	85,22
МДОУ «Детский сад №9»	84,16
МДОУ «Детский сад №19»	83,44
МДОУ «Детский сад №20»	82,09

Таблица 6.1

Первичные данные (значения параметров показателей), дошкольные образовательные организации

	МДОУ «Детский сад №5»	МДОУ «Детский сад №6»	МДОУ «Детский сад №9»	МДОУ «Детский сад №11»	МДОУ «Детский сад №12 комбинированного вида»	МДОУ «Детский сад №13»	МДОУ «Детский сад №19»	МДОУ «Детский сад №20»	МДОУ «Детский сад №22»	МДОУ «Детский сад №24»	МДОУ «Детский сад №26»	МДОУ «Детский сад №27»	МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	МДОУ «Детский сад №29»
Кол-во анкет	93	153	29	30	136	32	21	35	54	42	43	46	105	93
1.1	92,00	91,00	88,00	88,50	96,50	89,00	85,00	86,50	88,50	86,50	87,50	90,00	92,50	90,00
1.2	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00	90,00	60,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
1.3	99,46	99,01	100,00	98,28	99,60	98,44	100,00	98,39	98,94	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.2	97,85	94,77	93,10	93,33	97,79	96,88	100,00	97,14	98,15	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3.1	0,00	0,00	0,00	0,00	20,00	20,00	20,00	0,00	20,00	0,00	20,00	20,00	60,00	40,00
3.2	80,00	80,00	80,00	100,00	80,00	100,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
3.3	85,71	100,00	0,00	100,00	83,33	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00
4.1	100,00	98,69	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,14	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
4.2	100,00	99,35	100,00	96,67	100,00	100,00	100,00	94,29	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
4.3	100,00	99,33	100,00	100,00	98,43	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5.1	84,95	96,08	86,21	90,00	80,15	90,63	85,71	77,14	61,11	90,48	72,09	71,74	98,10	95,70
5.2	100,00	97,39	100,00	96,67	100,00	96,88	100,00	88,57	96,30	100,00	81,40	97,83	100,00	100,00
5.3	100,00	99,35	100,00	100,00	100,00	96,88	100,00	94,29	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Таблица 6.2

Первичные данные (значения параметров показателей), общеобразовательные организации

	МОУ «ВСОШ №1»	МОУ «ВСОШ №2»	МОУ «Бегуницкая СОШ»	МОУ «Большеврудская СОШ»	МДОУ «Изварская СОШ»	МОУ «Калитинская СОШ»	МКОУ «Кикеринская СОШ»	МОУ «Сабская СОШ»	МОУ «Сельцовская СОШ»	МОУ «Яблонницкая СОШ»	МОУ «Беседская ООШ»	МОУ «Зимитицкая ООШ»	МОУ «Октябрьская ООШ»	МОУ «Торосовская ООШ»	МОУ «Волосовская НОШ»	МОУ «Рабицкая НОШ»	МОУ «Ушевицкая НОШ»
Кол- во анкет	387	142	223	144	68	68	240	39	151	65	40	57	83	99	150	98	39
1.1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,00	95,00	95,00	100,00	90,00	90,00
1.2	90,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00	90,00	100,00	90,00	60,00
1.3	100,00	99,64	93,51	98,03	100,00	97,76	99,37	100,00	99,62	98,29	100,00	99,04	98,41	96,70	100,00	100,00	100,00
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.2	98,19	100,00	82,51	89,58	98,53	95,59	98,75	100,00	93,38	84,62	100,00	94,74	98,80	86,87	97,33	86,73	94,87
3.1	60,00	20,00	20,00	40,00	40,00	40,00	20,00	20,00	80,00	0,00	0,00	100,00	0,00	20,00	20,00	60,00	0,00
3.2	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
3.3	100,00	100,00	90,91	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	80,00	80,00	77,78	100,00	100,00	95
4.1	99,74	100,00	95,52	97,92	98,53	98,53	99,17	100,00	99,34	93,85	100,00	100,00	97,59	97,98	99,33	98,98	100
4.2	100,00	100,00	91,03	96,53	98,53	100,00	99,58	100,00	99,34	100,00	97,50	98,25	97,59	94,95	100,00	100,00	100
4.3	99,74	100,00	96,20	100,00	100,00	100,00	99,16	100,00	100,00	98,31	100,00	98,15	98,70	97,26	99,27	100,00	97,22
5.1	60,72	94,37	59,64	54,86	73,53	82,35	97,50	94,87	86,09	66,15	55,00	75,44	50,60	55,56	90,67	65,31	71,79
5.2	99,48	99,30	87,44	88,89	98,53	98,53	99,58	100,00	98,68	98,46	100,00	100,00	97,59	84,85	98,67	95,92	100
5.3	99,74	100,00	95,96	95,83	98,53	100,00	99,58	100,00	99,34	98,46	100,00	100,00	98,80	93,94	100,00	100,00	100

Таблица 6.3

Первичные данные (значения параметров показателей), организации дополнительного образования

	МОУ ДО ДЮЦ	МКОУ ДО «Волосовская ДЮСШ»	МОУ ДО «ВПИ им Н.К. Рериха»	МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»	МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств»
Кол-во анкет	204	354	276	524	237
1.1	27	27	28,65	28,65	25,95
1.2	100,00	90,00	100,00	90,00	100,00
1.3	99,74	99,71	98,06	99,89	98,62
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.2	100,00	99,15	97,10	99,81	96,62
3.1	0,00	60,00	60,00	80,00	60,00
3.2	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
3.3	95,65	100,00	100,00	83,33	100,00
4.1	100,00	99,44	99,64	48,28	97,89
4.2	100,00	98,87	99,28	48,47	100,00
4.3	98,04	100,00	99,57	99,52	95,45
5.1	85,29	96,61	89,86	97,33	62,87
5.2	100,00	99,72	94,93	47,71	97,05
5.3	100,00	100,00	98,55	99,81	100,00

Таблица 7.1

Значения показателей и критериев (с учётом коэффициентов), дошкольные образовательные организации

Показатель	МДОУ «Детский сад №5»	МДОУ «Детский сад №6»	МДОУ «Детский сад №9»	МДОУ «Детский сад №11»	МДОУ «Детский сад №12 комб-го вида»	МДОУ «Детский сад №13»	МДОУ «Детский сад №19»	МДОУ «Детский сад №20»	МДОУ «Детский сад №22»	МДОУ «Детский сад №24»	МДОУ «Детский сад №26»	МДОУ «Детский сад №27»	МДОУ «Детский сад №28 комб-го вида»	МДОУ «Детский сад №29»
1.1	27,6	27,3	26,4	26,55	28,95	26,7	25,5	25,95	26,55	25,95	26,25	27	27,75	27
1.2	30	30	30	30	27	27	18	30	30	30	30	30	30	30
1.3	39,78	39,60	40,00	39,31	39,84	39,38	40,00	39,35	39,57	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00
K¹	97,38	96,90	96,40	95,86	95,79	93,08	83,50	95,30	96,12	95,95	96,25	97,00	97,75	97,00
2.1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2.2	29,35	28,43	27,93	28,00	29,34	29,06	30,00	29,14	29,44	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
K²	98,92	97,39	96,55	96,67	98,90	98,44	100,00	98,57	99,07	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0
3.1	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	18	12
3.2	32	32	32	40	32	40	32	32	32	32	32	32	32	32
3.3	25,71	30,00	0,00	30,00	25,00	30,00	0,00	0,00	30,00	30,00	30,00	0,00	30,00	30,00
K³	57,71	62,00	32,00	70,00	63,00	76,00	38,00	32,00	68,00	62,00	68,00	38,00	80,00	74,00
4.1	40,00	39,48	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	38,86	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00
4.2	40,00	39,74	40,00	38,67	40,00	40,00	40,00	37,71	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00
4.3	20,00	19,87	20,00	20,00	19,69	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
K⁴	100,00	99,08	100,00	98,67	99,69	100,00	100,00	96,57	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0
5.1	25,48	28,82	25,86	27,00	24,04	27,19	25,71	23,14	18,33	27,14	21,63	21,52	29,43	28,71
5.2	20,00	19,48	20,00	19,33	20,00	19,38	20,00	17,71	19,26	20,00	16,28	19,57	20,00	20,00
5.3	50,00	49,67	50,00	50,00	50,00	48,44	50,00	47,14	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
K⁵	95,48	97,97	95,86	96,33	94,04	95,00	95,71	88,00	87,59	97,14	87,91	91,09	99,43	98,71

Таблица 7.2

Значения показателей и критериев (с учётом коэффициентов), общеобразовательные организации

Показатель	МОУ «ВСОШ №1»	МОУ «ВСОШ №2»	МОУ «Бегуницкая СОШ»	МОУ «Большеврудская СОШ»	МДОУ «Изварская СОШ»	МОУ «Калитинская СОШ»	МКОУ «Кикеринская СОШ»	МОУ «Сабская СОШ»	МОУ «Сельцовская СОШ»	МОУ «Яблоницкая СОШ»	МОУ «Беседская ООШ»	МОУ «Зимитицкая ООШ»	МОУ «Октябрьская ООШ»	МОУ «Торосовская ООШ»	МОУ «Волосовская НОШ»	МОУ «Рабицкая НОШ»	МОУ «Ущевицкая НОШ»
1.1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	28,5	28,5	28,5	30	27	27
1.2	27	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	27	27	30	27	18
1.3	40,00	39,86	37,40	39,21	40,00	39,10	39,75	40,00	39,85	39,31	40,00	39,62	39,37	38,68	40	40	40,00
K¹	97,00	99,86	97,40	99,21	100,00	99,10	99,75	100,00	99,85	99,31	100,00	98,12	94,87	94,18	100,0	94,0	85,0
2.1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2.2	29,46	30,00	24,75	26,88	29,56	28,68	29,63	30,00	28,01	25,38	30,00	28,42	29,64	26,06	29,20	26,02	28,46
K²	99,10	100,00	91,26	94,79	99,26	97,79	99,38	100,00	96,69	92,31	100,00	97,37	99,40	93,43	98,67	93,37	97,44
3.1	18	6	6	12	12	12	6	6	24	0	0	30	0	6	6	18	0
3.2	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
3.3	30,00	30,00	27,27	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00	24,00	24,00	23,33	30,00	30,00	28,50
K³	80,00	68,00	65,27	74,00	74,00	74,00	68,00	68,00	86,00	62,00	32,00	86,00	56,00	61,33	68,00	80,00	60,50
4.1	39,90	40,00	38,21	39,17	39,41	39,41	39,67	40,00	39,74	37,54	40,00	40,00	39,04	39,19	39,73	39,59	40,00
4.2	40,00	40,00	36,41	38,61	39,41	40,00	39,83	40,00	39,74	40,00	39,00	39,30	39,04	37,98	40,00	40,00	40,00
4.3	19,95	20,00	19,24	20,00	20,00	20,00	19,83	20,00	20,00	19,66	20,00	19,63	19,74	19,45	19,85	20,00	19,44
K⁴	99,84	100,00	93,86	97,78	98,82	99,41	99,33	100,00	99,47	97,20	99,00	98,93	97,81	96,62	99,59	99,59	99,44
5.1	18,22	28,31	17,89	16,46	22,06	24,71	29,25	28,46	25,83	19,85	16,50	22,63	15,18	16,67	27,20	19,59	21,54
5.2	19,90	19,86	17,49	17,78	19,71	19,71	19,92	20,00	19,74	19,69	20,00	20,00	19,52	16,97	19,73	19,18	20,00
5.3	49,87	50,00	47,98	47,92	49,26	50,00	49,79	50,00	49,67	49,23	50,00	50,00	49,40	46,97	50,00	50,00	50,00
K⁵	87,98	98,17	83,36	82,15	91,03	94,41	98,96	98,46	95,23	88,77	86,50	92,63	84,10	80,61	96,93	88,78	91,54

Таблица 7.2

Значения показателей и критериев (с учётом коэффициентов), организации дополнительного образования

Показатель	МОУ ДО ДЮЦ	МКОУ ДО «Волосовская ДЮСШ»	МОУ ДО «ВШИ им Н.К. Рериха»	МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»	МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств»
1.1	27	27	28,65	28,65	25,95
1.2	30	27	30	27	30
1.3	39,90	39,88	39,22	39,96	39,45
K¹	96,90	93,88	97,87	95,61	95,40
2.1	30	30	30	30	30
2.2	30,00	29,75	29,13	29,94	28,99
K²	100,00	99,58	98,55	99,90	98,31
3.1	0	18	18	24	18
3.2	32	32	32	32	32
3.3	28,70	30,00	30,00	25,00	30,00
K³	60,70	80,00	80,00	81,00	80,00
4.1	40,00	39,77	39,86	39,92	39,16
4.2	40,00	39,55	39,71	40,00	40,00
4.3	19,61	20,00	19,91	19,96	19,09
K⁴	99,61	99,32	99,48	99,88	98,25
5.1	25,59	28,98	26,96	29,20	18,86
5.2	20,00	19,94	18,99	19,85	19,41
5.3	50,00	50,00	49,28	49,90	50,00
K⁵	95,59	98,93	95,22	98,95	88,27

Таблица 8

Таблица лиз

	К ¹	К ²	К ³	К ⁴	К ⁵	S _n
МДОУ «Детский сад №5»	97,38	98,92	57,71	100,0	95,48	89,9
МБДОУ «Детский сад №6»	96,90	97,39	62,0	99,08	97,97	90,67
МДОУ «Детский сад №9»	96,40	97,35	32	100,0	95,86	84,19
МДОУ «Детский сад №11»	95,86	96,67	70,0	98,67	96,33	91,51
МДОУ «Детский сад №12 комбинированного вида»	95,79	98,90	63	99,69	94,04	90,28
МДОУ «Детский сад №13»	93,08	98,44	76	100,0	95,00	92,50
МДОУ «Детский сад №19»	83,50	100,0	38	100,0	95,71	83,44
МДОУ «Детский сад №20»	95,30	98,57	32	96,57	88,00	82,09
МДОУ «Детский сад №22»	96,12	99,07	68	100,0	87,59	90,16
МДОУ «Детский сад №24»	95,95	100,0	62	100,0	97,14	91,02
МДОУ «Детский сад №26»	96,25	100,0	68	100,0	87,91	90,43
МДОУ «Детский сад №27»	97,0	100,0	38	100,0	91,09	85,22
МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	97,75	100,0	80,0	100,0	99,43	95,44
МДОУ «Детский сад №29»	97,0	100,0	74,0	100,0	98,71	93,94
МОУ «Волосовская СОШ №1»	97,00	99,1	80,0	99,84	87,98	92,78
МОУ «Волосовская СОШ №2»	99,86	100,0	68,0	100,0	98,17	93,21
МОУ «Бегуницкая СОШ»	97,40	91,26	65,27	93,86	83,36	86,23
МОУ «Большеврудская СОШ»	99,21	94,79	74,0	97,78	82,15	89,59
МОУ «Изварская СОШ»	100,0	99,26	74,0	98,82	91,03	92,62
МОУ «Калитинская СОШ»	99,10	97,79	74,0	99,41	94,41	92,94
МКОУ «Кикеринская СОШ»	99,75	99,38	68,0	99,33	98,96	93,08

МОУ «Сабская СОШ»	100,	100,0	68,0	100,0	98,46	93,29
МОУ «Сельцовская СОШ»	99,85	96,69	86,0	99,47	95,23	95,45
МОУ «Яблоницкая СОШ»	99,31	92,31	62,0	97,20	88,77	87,92
МОУ «Беседская ООШ»	100,0	100,0	32,0	99,0	86,5	83,50
МОУ «Зимитицкая ООШ»	98,12	97,37	86	98,93	92,63	94,61
МОУ «Октябрьская ООШ»	94,87	99,40	56,0	97,81	84,1	86,43
МОУ «Торосовская ООШ»	94,18	93,43	61,33	96,62	80,61	85,24
МОУ «Волосовская НОШ»	94,87	99,4	56,0	97,81	84,1	92,64
МОУ «Рабитицкая НОШ»	94,18	93,43	61,33	96,62	80,61	91,15
МОУ «Ущевицкая НОШ»	100,0	98,67	68,0	99,59	96,93	86,78
МОУ ДО ДЮЦ	96,9	100,0	60,70	99,61	95,59	90,56
МКОУ ДО «Волосовская ДЮСШ»	93,88	99,58	80,00	99,32	98,93	94,34
МОУ ДО «Волосовская Школа Искусств им. Н.К.Рериха»	97,87	98,55	80,0	99,48	95,22	94,22
МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»	95,61	99,9	81,0	99,88	98,95	95,07
МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств»	95,4	98,31	80,0	98,25	88,27	92,05

РЕЗУЛЬТАТЫ НОК УОД ПО КАЖДОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С РЕКОМЕНДАЦИЯМИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

МДОУ «Детский сад №5»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

93 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,78
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,33
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,35
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,92
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,71
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			57,71
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при	0,4	40

	непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,48
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,48
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	79
Нейтральные	13
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	84

Значение индекса NPS намного превышает 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. В категорию «критики» попал только 1 респондент, говорящий об удаленности организации.

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №5» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализма сотрудников дошкольной организации. Отмечена удовлетворенность материально-техническими условиями, уровнем качества

питания, уровнем комфортности. Отмечена удовлетворенность проводимыми организацией различными типами мероприятиями (конкурсами, выставками, открытыми мероприятиями для родителей).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта простое и понятное. Цветовая гамма спокойная. Строки не наезжают друг на друга, шрифт читаемый. Общая компоновка материала представлена в доступном виде. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация об образовательной организации представлена на официальном сайте достаточно полно. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте реализовано недостаточно: с момента обращения ответа не поступило. Прочие информационные единицы представлены достаточно полно.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий (обеспечение игровых зон). Оборудование прилегающей к организации территории (оборудование асфальтированных дорожек, веранд, игровых и спортивных площадок). Рассмотреть возможность привлечения молодых специалистов, специалистов узкого профиля (логопед, психолог).

На официальном сайте наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь».

МБДОУ «Детский сад №6»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

153 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,60
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,90
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,43
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,39
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			62
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,48

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,74
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,87
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,71
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,82
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,48
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,67
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			97,97
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	147
Нейтральные	4
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	95

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 2 мнения из категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свою позицию; 1 респондент отметил отсутствие групп для детей с ОВЗ.

Итоговое значение критерия составляет 91 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №6» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническими условиями. Удовлетворенность качеством питания, соблюдением температурного режима. Респонденты высоко оценивают профессионализм сотрудников обследуемой дошкольной организации, штат укомплектован специалистами узкого профиля. Высокая удовлетворенность организуемыми мероприятиями, уровнем взаимодействия организации с родителями.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта яркое, позитивное, нестандартное. Однако ярко-салатовый цвет шрифта и тонкий бордовый шрифт на белом фоне немного затрудняет восприятие написанного. Общая компоновка материала представлена удобно. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих.

К недостаткам следует отнести: в разделе «Документы», а именно «Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)», приведено нечеткое изображение скана документа, в Локальных нормативных актах первая страница «Правил приема обучающихся» размыта, плохо читается, остальные – нормальные.

Рекомендации

Направить работу на улучшение материально-технических условий (ремонт бассейна, ремонт фасада здания). Рассмотреть возможность диверсификации дополнительных программ.

На официальном сайте наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Сделать менее контрастным цвет и сам шрифт для лучшего восприятия информации на сайте. В разделе «Документы», а именно «Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)», скан документа сделать четким. Первую страницу «Правил приема обучающихся» в Локальных нормативных актах сделать четкой.

МДОУ «Детский сад №9»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

29 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,4
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,40
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,93
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,55
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			32
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,86
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20,0
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,86
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	25
Нейтральные	4
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	86

Значение индекса NPS намного превышает 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов из категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №9» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения. Удовлетворенность профессионализмом сотрудников дошкольной организации, их открытостью и доброжелательностью. Отмечена удовлетворенность уровнем взаимодействия с родителями (консультации, совместные мероприятия).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта сделано в целом в спокойной цветовой гамме. Главная страница сделана с интересным дизайном. Шрифт простой и читаемый. Общая компоновка материала представлена в доступном виде. Есть адаптированная версия для слабовидящих. К положительным сторонам следует отнести тот факт, что форма «Обратной связи» расположена на главной странице и удобна для пользования; есть программа развития образовательной организации (до 2020 года). К недостаткам следует отнести: ссылка на ИнфоУрок не работает, в разделе «Локальные акты» представлен плохо читаемый скан «Правил приёма на обучение». Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило. Прочие информационные единицы представлены достаточно полно.

Рекомендации

Продолжить работу, направленную на улучшение материально-технического обеспечения (оборудование прилегающей к организации территории, игровые площадки). Рассмотреть возможность привлечения специалистов узкого профиля (логопед).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- наименовании подготовки педагогов.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Ссылку на ИнфоУрок сделать активной. В разделе «Локальные акты» документ «Правил приёма на обучение» представить в более читаемом (не размытом) виде. Добавить фотографии педагогического персонала и руководства.

МДОУ «Детский сад №11»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

30 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,55
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,31
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,86
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,67
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			70
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,67
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,67
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,33
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,33
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	27
Нейтральные	3
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	80

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов из категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 92 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №11» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД и успешно завершили её в срок.

В целом удовлетворенность респондентов высокая по многим параметрам. Отдельно отмечена удовлетворенность материально-техническими условиями, удовлетворенность доброжелательностью и отзывчивостью сотрудников.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта простое и понятное. Цветовая гамма спокойная. Строки не наезжают друг на друга, шрифт читаемый, однако компоновка материала на страницах довольно плотная, смысловые части текста почти не разделены пробелами. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о работниках организации представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило. К положительным сторонам следует отнести: наличие закрытого форума на сайте, в рубрике «Родителям» есть Социальная реклама с различными видеороликами.

Рекомендации

Продолжить развитие дошкольной организации. Необходимо рассмотреть возможность привлечения специалистов узкого профиля (логопеда).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- дополнительных образовательных программах;
- психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи;
- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Добавить фотографии педагогического персонала и руководства. На каждой странице информационный текст желательно представить в несколько разреженном виде, с большими отступами, представить текст разделенным на информационные блоки.

МДОУ «Детский сад №12 комбинированного вида»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 136 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,95
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,84
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,79
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,34
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,90
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			63
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,69
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,69
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,04
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			94,04
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	109
Нейтральные	22
Неудовлетворенные (Критики)	5
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	77

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 5 мнений «критиков», которые не смогли аргументировать свою оценку.

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №12 комбинированного вида» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем профессионализма сотрудников обследуемой организации, отзывчивостью и доброжелательностью. Удовлетворенность материально-техническими условиями, организационной составляющей (график работы, организация процесса присмотра и ухода, образования).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта яркое, позитивное, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Общая компоновка материала представлена удобно. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация как о руководителях, так и о педагогических работниках представлена довольно подробно, она актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, также на странице представлен список эффективных контрактов со специалистами. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано, так как указан только номер стационарного телефона и электронная почта. На сайте отсутствует раздел «Вопрос-ответ» или «Обратная связь».

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технической базы (оснащение игровыми принадлежностями). Расширить спектр дополнительных (развивающих) программ. Рассмотреть возможность привлечения специалистов (воспитателей, логопедов).

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» сделать соотнесение со временем (указать год) документа с информацией о вакантных местах. Сделать рабочими ссылки на «Детский радиотеатр. Сказки со старых пластинок онлайн», «Развивающие игры для детей» в разделе «Образование».

МДОУ «Детский сад №13»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

32 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,38
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,08
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,06
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,44
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			76
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,19
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,38
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,44
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	29
Нейтральные	2
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	88

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 1 мнение респондента из категории «критик», который не удовлетворен условиями присмотра и ухода за воспитанниками (недостаточный присмотр за детьми).

Итоговое значение критерия составляет 93 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №13» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен высокий уровень удовлетворенностью профессионализмом сотрудников дошкольной организации (руководящий состав, воспитатели, прочие сотрудники), отмечены доброжелательность, приветливость, индивидуальный подход к воспитанникам. Отмечена удовлетворенность проводимыми мероприятиями, уровнем взаимодействия с родителями.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, однако смотрится немного недоработанным, цветовая палитра простая: белый фон, черный шрифт, зеленым цветом выделяются рубрики сайта, строки не наезжают друг на друга, шрифт читаемый. Общая компоновка материала слабая: на страницах не везде есть разделение на тему и относящейся к ней информации, т.е. шрифт везде одинаковый, графического разделения на заголовок и текст нет. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих.

К недостаткам следует отнести: в разделе «Образование», в файле Наличие электронных образовательных и информационных ресурсов, не работают ссылки: на Журнал «Справочник старшего воспитателя», на Академия повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования РФ, на Детская психология для родителей. Дошкольные программы, статьи о дошкольных программах. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило. Остальные информационные единицы представлены достаточно полно.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения, направленного на улучшение условий (дополнительные помещения для детей). Рассмотреть возможность привлечения воспитателей, специалистов узкого профиля (медицинского работника).

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». В плане компоновки материала, размещенного на страницах сайта, следует темы и подтемы графически выделять, чтобы текст не сливался. Сделать рабочими ссылки в разделе «Образование» на Журнал «Справочник старшего воспитателя», на Академия повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования РФ, на Детская психология для родителей. Дошкольные программы, статьи о дошкольных программах. Добавить фотографии руководителей и педагогического состава учреждения.

МДОУ «Детский сад №19»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

21 анкета

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			83,5
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,71
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,71
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	18
Нейтральные	3
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	86

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов из категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №19» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность респондентов практически по всем параметрам, в том числе материально-техническими условиями.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, однако смотрится немного недоработанным, цветовая палитра простая: белый фон, черный шрифт, голубым цветом выделяются рубрики сайта, строки не наезжают друг на друга, шрифт читаемый. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих. К

положительным сторонам следует отнести: наличие программы по оздоровлению воспитанников; наличие четырехразового сбалансированного питания; программа развития учреждения до 2023 года. Информация о работниках организации представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано, так как указан только номер стационарного телефона и почта. На сайте отсутствует раздел «Вопрос-ответ»/«Обратная связь». К недостаткам следует отнести: на страницах нет наименования тем, шрифт везде одинаковый. Много опечаток и орфографических ошибок (например, в названии структурного подразделения – «Оздоровительный лагерь с круглосуточным приИбыванием детей»); информация об использовании электронных ресурсов находится в разделе «Образование», а не в «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности»; в рубрике «Новости» нет иллюстрирующего материала (просто текст) и над текстом строка с набором нечитаемых символов; в разделе «Образование» вместо слова «сроки» использовано «длительность»; информация об общежитиях, интернатах дублируется в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности»; в разделе «Документы» нет Режима занятий; рубрика «Фотогалерея» не работает.

Рекомендации

Продолжить работу над улучшением материально-технического обеспечения, работу над развитием организации в целом.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. В плане компоновки материала, размещенного на страницах сайта, следует темы и подтемы графически выделять, чтобы текст не сливался. Добавить на страницы сайта название разделов и тем. Добавить фотографии: руководства и прочих работников организации, помещений учреждения и фасада; наполнить фотографиями рубрику «Новости». Исправить опечатки и орфографические ошибки. Перенести информацию об использовании электронных ресурсов находится из раздела «Образование» в «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности». Убрать информацию об общежитиях, интернатах из раздела «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности». Рубрику «Фотогалерея» на сайте сделать работающей.

МДОУ «Детский сад №20»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

35 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,95
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,35
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,30
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,14
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,57
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			32
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,86

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,71
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,57
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,14
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,71
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,14
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			88
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			82

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	27
Нейтральные	5
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	69

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 3 мнения «критиков», 2 из которых не смогли аргументировать свою оценку, 1 респондент не удовлетворен условиями присмотра и ухода за воспитанником (не контролируют как одет ребенок).

Итоговое значение критерия составляет 82 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №20» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом отмечен хороший уровень удовлетворенности профессионализмом сотрудников обследуемой дошкольной организации, отмечены доброжелательность, отзывчивость, созданная комфортная атмосфера. Выявлена удовлетворенность качеством питания.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта яркое, позитивное, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Общая компоновка материала представлена удобно. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о работниках организации актуальная и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет информации о профессиональной подготовке, нет фотографий сотрудников организации.

Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано, так как указан только номер стационарного телефона и почта. На сайте отсутствует раздел «Вопрос-ответ»/«Обратная связь». К положительным сторонам следует отнести: приведен перечень функций работников организации; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» есть фотографии. К недостаткам следует отнести: на сайте есть рубрики «Страничка заведующего», «Фотогалерея» и «Безопасность» - все три рубрики не заполнены никакой информацией (страницы пустые); в рубрике «Родителям» есть две темы: «Родителям» и «Группа кратковременного пребывания» - к последней не приведено никакой информации; многие документы на сайте представлены в формате архива Zip; в разделе «Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности» нет Порядка и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся; нет информации об учебных планах реализуемых образовательных программ; нет информации о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса; указана разная информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам: где-то пишут, что 70, где-то – 65 воспитанников; в разделе «Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» приведен не соответствующий требованиям документ «Схема безопасного доступа в учреждение», который не предусматривает доступ в здание инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технического обеспечения (в т.ч. увеличить число шкафчиков для одежды), оборудования прилегающей к организации территории.

Необходимо рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (воспитатели, сотрудники направлений: музыка, физкультура), специалистов узкого профиля (медицинский работник) с целью повышения качества реализуемой услуги присмотра и ухода.

На официальном сайте актуализировать/дополнить сведениях о:

- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- актуальной информацией о численности обучающихся;
- подготовке работников организации;

- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Добавить фотографии руководства и педагогического состава. Наполнить соответствующей информацией рубрики «Страничка заведующего», «Фотогалерея» и «Безопасность». В рубрике «Родителям» наполнить информацией тему «Группа кратковременного пребывания».

МДОУ «Детский сад №22»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

54 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,55
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,57
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,12
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,44
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,07
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	18,33
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,26
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			87,59
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	33
Нейтральные	20
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	59

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено мнение 1 «критика», который не смог аргументировать свою оценку.

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №22» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом отмечена хорошая удовлетворенность условиями и качеством предоставляемых услуг. Отдельно отмечены профессионализм сотрудников организации на всех уровнях, доброжелательность, индивидуальный подход к воспитанникам, хороший уровень взаимодействия с родителями.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта яркое, позитивное, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Общая компоновка материала представлена удобно. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация как о руководителях, так и о педагогических работниках представлена довольно подробно, она актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако у педагогов не указаны наименования подготовки и сведений о прохождении курсов повышения квалификации.

Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано, так как указан только номер стационарного телефона и почта. На сайте отсутствует раздел «Вопрос-ответ»/«Обратная связь». К недостаткам следует также отнести: в рубрике «Отзывы» не представлено никакой информации; нет информации о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, нет никаких данных по разделу «Стипендии и иные виды материальной поддержки»; в разделе «Вакантные места для приема (перевода)» представлена неактуальная информация (на июнь); в некоторых разделах дублируется информация из других разделов; есть опечатки.

Рекомендации

Продолжить работу, направленную на улучшение материально-технического обеспечения: благоустройство прилегающей к организации территории (крытые веранды, навесы); обеспечение предметно-игрового пространства. Рассмотреть возможность привлечения сотрудников, в т.ч. узкоспециализированных специалистов (воспитателей, логопедов и т.д.). Диверсифицировать спектр дополнительных программ (например, хореографического профиля). По возможности увеличить время работы организации.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- стипендии и иные виды материальной поддержки;
- наименовании подготовки и сведений о прохождении курсов повышения квалификации педагогами;
- вакантных местах для приема (перевода).

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг.

Рубрику «Отзывы» наполнить информацией. Осуществить распределение документов по соответствующим разделам. Исправить опечатки.

МДОУ «Детский сад №24»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

42 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,95
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,95
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			62
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,14
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			97,14
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			91

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	38
Нейтральные	4
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	91

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов в категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 91 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №24» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен высокий уровень удовлетворенности условиями респондентов. Отдельно отмечены профессионализм сотрудников дошкольной организации на всех уровнях, доброжелательность, вежливость; отмечена созданная комфортная атмосфера. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением также высокая.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта красочное, яркое, выполнено в игровой форме, цветовая палитра представлена в теплых тонах, шрифт хороший, читаемый, есть специальное выделение полужирным цветом для акцентирования внимания. Общая компоновка материала представлена в доступном виде. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

К положительным сторонам следует отнести: наличие программ «Развивающая среда», «Программа развития», наличие повышения квалификации педагогов до 2022 года, есть слайды с фотографиями в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности», в разделе «Вакантные места для приема (перевода)» есть видеоинструкция; на сайте, на боковой информационной панели, есть рубрика «Новости» и «Архив событий» в виде перечня ссылок на информационные записи с фотографиями. Информация о педагогических работниках и руководстве актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако у педагогического состава нет фотографий. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило. Также к недостаткам следует отнести: во многих разделах количество тем представлено частично, документы преимущественно представлены простым списком в формате гиперссылок; нет документа «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации», он представлен как отдельная рубрика на боковой информационной панели, но самого плана в этой рубрике нет; в разделе «Образование», в гиперссылке «Образование ведётся за счёт ассигнований областного бюджета», содержится не соответствующая названию информация, а именно документ «О численности обучающихся на 2018-2019 гг.»; информация об Условиях охраны здоровья воспитанников находится не в «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности», а в разделе «Финансово-хозяйственная деятельность»; информация по разделу «Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей» дублируется в «Финансово-хозяйственная деятельность»; нет информации о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.

Рекомендации

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Добавить фотографии педагогических работников. Оформить информацию на страницах в соответствии с темами и разделами. В разделе «Образование» сделать соответствующее содержание в гиперссылке «Образование ведётся за счёт ассигнований областного бюджета». Перенести информацию об Условиях охраны здоровья воспитанников находится в «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» из раздела «Финансово-хозяйственная деятельность».

МДОУ «Детский сад №26»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

43 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,25
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,63
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,28
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			87,91
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	31
Нейтральные	11
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	70

Значение индекса NPS выше 50, что говорит об очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлена 1 мнение респондентов из категории «критик», который не удовлетворен режимом работы организации («рано закрывается»).

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №26» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом отмечен высокий уровень удовлетворенности предоставляемыми условиями. Отдельно отмечены профессионализм сотрудников дошкольной организации, доброжелательность, вежливость; отмечена созданная комфортная атмосфера. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением высокая. Отмечена небольшая неудовлетворенность организационной составляющей услуги (часами работы); материально-техническим обеспечением; оборудованием прилегающей территории.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, цветовая палитра простая: белый фон, некоторые цветные элементы, сиреневым цветом выделяются рубрики сайта, строки не наезжают друг на друга, шрифт читаемый. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена актуальной и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий и наименования подготовки. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «О садике» опубликованы фотографии, на которых запечатлена история этого учреждения; в рубрике «Фотогалерея» представлено множество фотографий; есть Программа развития. К недостаткам следует отнести: при отправлении сообщения через «Электронную приемную» не понятно, отправлено сообщение или нет: просто происходит переход на пустую страницу с заголовком «Электронная приемная»; также на многих страницах сайта, содержащих какую-либо информацию, приведены заголовки в формате гиперссылки и под ними текст, при нажатии на гиперссылку переходишь на пустую страницу (зачем тогда делать гиперссылку, если она не связана ни с какой другой информацией); много опечаток; в разделе «Документы» на сайте, в теме «Режим занятий обучающихся», приведен только документ «Об утверждении режимов дня в холодный период»; на сайте Документ о порядке оказания платных образовательных услуг называется «Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе» (сама информация о порядке оказания платных образовательных услуг вынесена на боковую панель сайта (платные услуги не оказываются)); в теме «Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний» приведены документы, в которых содержится информация о прошедших обследованиях. Нет информации о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий; обустройство прилегающей территории, в т.ч. улучшение условий безопасности за пределами детского сада, на проезжей части; обеспечение игровым и спортивным оборудованием. Рассмотреть возможность изменения режима работы на более длинный (для удобства работающих родителей). Рассмотреть возможность привлечения специалистов узкого профиля (психолог). По возможности диверсифицировать спектр реализуемых программ.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Добавить фотографии педагогических работников и наименование подготовки. Систематизировать процесс отправления сообщения через «Электронную приемную» так, чтобы не было пустых страниц, также систематизировать заголовки в формате гиперссылки с текстами. Исправить опечатки.

МДОУ «Детский сад №27»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

46 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,52
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,57
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,09
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	33
Нейтральные	13
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	72

Значение индекса NPS выше 50, что говорит об очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов респондентов из категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №27» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность респондентов практически по всем параметрам: профессионализмом сотрудников, качеством и количеством реализуемых программ (в т.ч. дополнительных), материально-техническим обеспечением за небольшим исключением.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, цветовая палитра простая: белый фон, черный шрифт, голубым цветом выделяются рубрики сайта, строки не наезжают друг на друга, шрифт читаемый. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих. Компонировка материала в целом хорошая, информацию найти не

трудно. Информация о работниках организации представлена актуальной и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий и наименования подготовки педагогов. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: хорошее наполнение фотографиями; все рубрики на боковой панели заполнены информацией; активно ведется наполнение новостями не только на тему событий ДООУ, но и для родителей (законы, права, предостережения и т.д.), а также фотографиями или иллюстрациями; на сайте есть форум для зарегистрированных пользователей. К недостаткам следует отнести: не на всех страницах сайта есть обозначение темы – на многих страницах просто представлен список документов в формате гиперссылки.

Рекомендации

Необходимо продолжить улучшение материально-технических условий (капитальный ремонт здания, внутренних помещений, обустройство прилегающей территории).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- наименовании подготовки работников организации.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Добавить фотографии сотрудников. Оформить информацию на страницах в соответствии с темами и разделами.

МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
105 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,75
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,75
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			80
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,43
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			99,43
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			95

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	103
Нейтральные	2
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	98

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов респондентов из категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 95 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения; обустройством прилегающей территории и внутренних помещений. Отмечена удовлетворенность качеством питания (меню для детей с аллергическими реакциями). Удовлетворенность профессионализмом сотрудников дошкольной организации, их открытостью и доброжелательностью, индивидуальным подходом к воспитанникам; удовлетворенность наличием специализированных групп для детей с ОВЗ; качеством и количеством реализуемых программ.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта необычное, «инновационное», главная страница содержит структурированную рубрикацию и форму обратной связи. Шрифт в названии рубрик выглядит немного пестрым. Цветовая палитра сайта красочная. Шрифт неудобный – тонкий, узкий, а также на некоторых страницах разноцветный, что затрудняет восприятие информации. Строки не наезжают друг на друга. Компонировка информации удобная. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило. Информация о педагогических работниках представлена в полном объеме, в сводной таблице характеристик педагогов также указано, где проходили курсы повышения квалификации. Однако ни у руководителей, ни у педагогического состава нет фотографий, есть только одна общая.

К положительным сторонам следует отнести: на сайте представлены «Страницы логопеда», «Страница психолога». К недостаткам следует отнести: при отправлении сообщения с помощью обратной связи на главной странице сайта не совсем понятно, получилось ли отправить: при нажатии клавиши «отправить» происходит обновление страницы без оповещения, что сообщение отправлено; на некоторых страницах информация (текст) представлена во всю ширину страницы, без выделения абзацев, с узким шрифтом, и либо размещен на пестром фоне, либо на белом фоне, в целом такое оформление информации затрудняет восприятие; порядок разделов местами перепутанный; Положение о языках находится в разделе «Документы», а не в разделе «Образование» (есть еще некоторые, не соответствующие разделу документы).

Рекомендации

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь», а также возможность отслеживать ход его рассмотрения. Изменить шрифт и его цвет, сделать его более удобным для чтения. Сделать представление информации на некоторых страницах более структурированным, заменить фон на не отвлекающий внимание. Добавить фотографии педагогического и руководящего состава. Переместить Положение о языках из раздела «Документы» в «Образование». Осуществить порядок разделов в соответствии с требованиями.

МДОУ «Детский сад №29»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

93 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,71
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,71
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			94

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	89
Нейтральные	3
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	91

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 1 ответ из категории «критик», в котором респондент не удовлетворен большими размерами здания.

Итоговое значение критерия составляет 94 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №29» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Выявлена высокая удовлетворенность практически по всем параметрам. Отмечена высокая удовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения. Удовлетворенность профессионализмом сотрудников дошкольной организации, их открытостью и доброжелательностью, созданным комфортным развивающим пространством.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта яркое, позитивное, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Общая компоновка материала представлена удобно. На сайте есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация как о руководителях, так и о педагогических работниках представлена довольно подробно, она актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано, так как указан только номер стационарного телефона и электронная почта. На сайте отсутствует раздел «Вопрос-ответ» или «Обратная связь».

К положительным сторонам следует отнести: на главной странице представлены фотографии ДОУ; есть отдельная рубрика на боковой панели «Страница заведующего», в которой представлена информация о заведующем и общая информация о содержании сайта. К недостаткам следует отнести: часть представленных документов плохо читаема – изображение нечеткое; в разделе «Образование» не работает ссылка на ИнфоУрок; в разделе «Платные образовательные услуги» представлена противоречивая информация: сверху написано, что учреждение не оказывает платных образовательных услуг, ниже – список документов на тему платного предоставления образовательных услуг; в разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» информация представлена частично.

Рекомендации

Продолжить работу, направленную на развитие деятельности организации.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- наличии и порядке оказания платных образовательных услуг;
- финансово-хозяйственной деятельности.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Представить на сайте все документы в четком виде. Сделать в разделе «Образование» работающей ссылкой на ИнфоУрок.

МОУ «Волосовская средняя общеобразовательная школа №1»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

387 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,46
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,1
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			80
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,9

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,95
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,84
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	18,22
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,90
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,87
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			87,98
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	235
Нейтральные	146
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	59

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 6 мнений респондентов из категории «критик», 5 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 1 респондент выбрал бы другую образовательную организацию при наличии возможности.

Итоговое значение критерия составляет 93 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Волосовская СОШ №1» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность среди респондентов высокая. Отмечен высокий профессионализм руководящего и педагогического состава, отмечена доброжелательная и позитивная атмосфера, достаточный уровень комфортности; удовлетворенность качеством реализуемых образовательных программ – применяются современные образовательные технологии; отмечена удовлетворенность внеурочной деятельностью, проведением и участием в различных мероприятиях (выставках, конкурсах, олимпиадах). В организации

налажено взаимодействие между главными субъектами образовательного процесса: обучающимися и их представителями. Выявлена удовлетворенность материально-техническим обеспечением.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта информативное и удобное, цветовая палитра сделана в спокойных серо-голубых тонах, шрифт удобный, хорошо читаемый. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: наличие рубрики «История школы», в которой приведены фотографии; есть рубрика «Полезные ссылки», в которой размещены ссылки на официальные сайты, образовательные порталы, библиотеки, энциклопедии, словари и справочники; на сайте делается акцент на подготовке абитуриентов, например рубрика «Навигатор абитуриента» ориентирована на помощь поступающим в вузы и колледжи, так же как и «Проориентационный кабинет»; продублирована информация из раздела «Образование» в отдельную одноименную рубрику, в которой приведен подробный список документов на тему «образование».

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Сведения об образовательной организации» сначала представлены разделы с минимальной информацией, далее представлена сводная таблица с подразделами, в этой таблице содержатся все необходимые документы и информация, однако абсолютно весь материал размещен на одной странице; в целом материал не систематизированный: во многих разделах и подразделах находится информация из других рубрик и разделов; есть рубрика «Страничка директора», но в ней размещена фотография директора и обращение к родителям и ученикам. Больше никакой информации эта страница не несет; в рубрике «Кружки. Секции» представлен неактуальный список занятий (2018/2019); в рубрике «Управляющий совет школы» размещена неработающая ссылка на сайт школы; в рубрике «Школьный спортивный клуб» есть раздел «Конкурсы», в котором отсутствует информация; в документе о педагогическом составе допущена ошибка в графе - «УчеТное звание».

Рекомендации

Продолжить развитие спортивной среды организации. Направить работу на улучшение качества питания (разнообразить меню, наладить работу буфета в субботу). Рассмотреть возможность привлечения педагогических кадров. Оптимизировать процесс проведения ремонта. Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ (иностранный язык, декоративно-прикладное творчество), для чего необходимо провести дополнительное исследование на выявление запросов социума.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- продолжительности уроков для 1 классов;
- аннотациях ко всем дисциплинам.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Добавить фотографии педагогического персонала и руководства. Материал (информацию и документы) систематизировать и представить блоками, в соответствии с требованиями. Убрать дублирующиеся документы. Исправить опечатки и допущенные орфографические ошибки. Актуализировать информацию в рубрике «Кружки. Секции». В рубрике «Управляющий совет школы» сделать рабочей ссылкой на сайт школы. В рубрике «Школьный спортивный клуб» наполнить информацией раздел «Конкурсы». В разделе Структура и органы управления образовательной организацией заполнить графу «председатель».

МОУ «Волосовская средняя общеобразовательная школа №2»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

142 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,86
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,86
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,31
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,86
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,17
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	134
Нейтральные	8
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	94

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов респондентов из категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 93 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Волосовская СОШ №2» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В данной образовательной организации не выявлено негативных отзывов. В целом уровень удовлетворенности очень высокий. Отмечена удовлетворенность профессионализмом руководящего и педагогического состава, отмечены доброжелательность, открытость сотрудников; индивидуальный, творческий подход к обучающимся; созданная благоприятная комфортная атмосфера, включающая и психологический комфорт, микроклимат, и материально-технические условия. Высокая удовлетворенность качеством образовательных

услуг: разнообразие дополнительных образовательных программ, проводимых мероприятий (туристические слеты, акции и т.д.). Удовлетворенность материально-техническими условиями высокая.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом приятное, цветовое решение хорошее, шрифт воспринимается нормально, общая компоновка материала позволяет быстро сориентироваться, есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о школе представлена достаточно полно. Информация о педагогических работниках на сайте представлена в полном объеме.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронных сервисов, при обращении ответ поступил на следующий день.

К положительным сторонам следует отнести: участие в конкурсе на лучший школьный сайт; есть адаптированная образовательная программа; на сайте представлены все разделы и подразделы; есть рубрика «Творческие отчеты», в которой представлены фотоотчеты с прошедших культурно-познавательных мероприятий; есть рубрика «Достижения школы» и др.

К недостаткам следует отнести: нет актуальной информации о календарных учебных графиках с приложением их копий.

Рекомендации

Образовательная организации находится на стадии активного развития и нуждается в дополнительных ресурсах, школа нуждается в актовом зале, зонах отдыха. Необходимо расширение перечня предлагаемой библиотекой литературы. Рассмотреть возможность реализации очной формы среднего общего образования.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- календарных учебных графиках с приложением их копий.

МОУ «Бегуницкая СОШ»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

223 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,75
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,26
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,27
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			65,27
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,21

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,41
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,24
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			93,86
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	17,89
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,49
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,98
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			83,98
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	133
Нейтральные	53
Неудовлетворенные (Критики)	37
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	43

Значение индекса NPS чуть ниже 50, что говорит о среднем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 37 мнений респондентов из категории «критик», 22 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 5 респондентов не удовлетворены материально-техническим обеспечением (недостаточное оборудование спортивного зала, раздевалки, отсутствие возможности пользоваться бассейном, неудовлетворенность качеством питания), 10 респондентов не удовлетворены образовательным процессом (большая нагрузка, в т.ч. домашними заданиями, недостаточный уровень квалификации педагогического персонала, недостаточный уровень индивидуального подхода к обучающимся)

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Бегуницкая СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность на хорошем уровне. Респонденты в целом удовлетворены педагогическим составом и качеством реализуемых образовательных программ (профильное обучение в старших классах); отмечена

удовлетворенность внеурочной деятельностью (туристическая, спортивная направленность), участие в различных мероприятиях (конкурсах, олимпиадах и т.п.). Однако, присутствуют и недостатки, отраженные в рекомендациях.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра выполнена в сиреневых тонах, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена подробно, в виде таблицы, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронных сервисов, при обращении был получен ответ в течение 20 минут.

К положительным сторонам следует отнести: есть программа развития школы; информация в разделах представлена в виде удобной таблицы; на сайте есть социологические опросы; широкий выбор дополнительных образовательных программ технической, гуманитарной, эстетической направленности; есть курсы («Введение в языкознание», «В лабиринтах математики» и т.д.); в разделе «Руководство. Педагогический состав» есть информация о справках наличия (отсутствия) судимости и (или) факта уголовного преследования работников МОУ «Бегуницкая СОШ».

К недостаткам следует отнести: в разделе «Образование» приведены неработающие ссылки на аннотации к основной и средней общеобразовательным программам основного общего образования, в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» размещены ссылки на фотографии, но работают из них только некоторые; не работают ссылки на сайты в разделе «Вакантные места для приема (перевода)»; нет информации о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий: организовать зоны релаксации и отдыха. Помимо прочего, школа нуждается в расширении пространства (маленькие кабинеты, нехватка помещений). Направить работу на улучшение качество питания (теплая еда, разнообразное меню, удобный график питания). Рассмотреть возможность оптимизации учебного графика (переход на пятидневную неделю).

Рассмотреть возможность организации работы спортивного зала (возможно, посредством сетевого взаимодействия). Рассмотреть возможность привлечения педагогических сотрудников (МХК, физика) и специалистов узкого профиля (логопеда, медицинского работника). Направить работу на повышение квалификации руководящего и педагогического состава по программам, направленных на получение знаний и навыков организации комфортного образовательного пространства; актуальных тенденций образования, современных образовательных технологий. Необходимо проводить работу, направленную на улучшение микроклимата образовательной организации.

Продолжить работу по развитию доступной среды для обучающихся с ОВЗ. На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой.

Обеспечить работоспособность ссылок: в разделе «Образование»; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» на фотографии; в разделе «Вакантные места для приема (перевода)» на сайты.

МОУ «Большеврудская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

144 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,21
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,21
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,88
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,79
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,17

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,61
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,78
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	16,46
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,78
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,92
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			82,15
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	79
Нейтральные	47
Неудовлетворенные (Критики)	18
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	42

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о среднем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 18 мнений респондентов из категории «критик», 6 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 3 респондента не удовлетворены руководством образовательной организации, 1 респондент ждет улучшения материально-технических условий, 1 респондент оценил условия как средние («на троечку»).

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Большеврудская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена хорошая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, отзывчивость; индивидуальный подход к обучающимся. Удовлетворенность разнообразием дополнительных образовательных программ и качеством образования в целом. Однако, присутствуют и недостатки, отраженные в рекомендациях.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом приятное, цветовое решение хорошее, шрифт воспринимается нормально, общая компоновка материала позволяет быстро сориентироваться, есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о школе представлена достаточно полно. Информация о педагогических работниках на сайте представлена в полном объеме.

Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: рубрики на сайте удобно расположены: вверху и внизу страницы; на главной странице есть рубрика «СМИ», «Мир образования», в которых публикуются новости из мира образования; есть мини-чат и информационный блок «Погода»; есть адаптированная основная общеобразовательная программа обучающихся с легкой умственной отсталостью; есть рабочая программа «Основы проектной и исследовательской деятельности»; есть Программное и учебно-методическое обеспечение учебного процесса для обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями); есть Программа совершенствования школьного питания «Школьное здоровое питание» и рекомендации по правильному и рациональному питанию, в том числе во время простуды; есть опрос на тему улучшения сайта.

К недостаткам следует отнести: в разделе «Образовательные стандарты» довольно плотным представлен текст, расстояние между строками маленькое, плохо воспринимается текст, местами строки наезжают друг на друга.

Рекомендации

Необходимо обратить внимание на состояние материально-технического обеспечения, запланировать проведение капитального ремонта. Обратить внимание на улучшение качества питания (разнообразие меню). Необходимо обратить внимание на доставку детей до школы (от пунктов Ущевицы, Каложицы).

Организовать более равномерный учебный график (выявлены жалобы на неравномерную загрузку); рассмотреть возможность перехода на пятидневную учебную неделю. Рассмотреть возможность привлечения специалистов (медицинского работника). По возможности запланировать и реализовать большее количество выездных мероприятий. Необходимо диверсифицировать спектр предлагаемых дополнительных образовательных программ, нужно дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных потребностей социума.

Необходимо продолжить повышение квалификации руководящего и педагогического состава по программам, направленных на получение знаний и навыков по организации комфортного образовательного пространства; проводить мероприятия по улучшению микроклимата, по улучшению качества взаимодействия руководящего состава, обучающихся и их представителей.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Добавить фотографии педагогического персонала и руководства. В разделе «Образовательные стандарты» расстояние между строками сделать оптимальным.

МОУ «Изварская СОШ»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

68 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			100
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,56
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,26
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,41

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,41
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,82
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,06
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,71
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,26
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,03
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	50
Нейтральные	17
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	72

Значение индекса NPS превышает 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 1 ответ в категории «критик», который не смог аргументировать свой ответ.

Итоговое значение критерия составляет 85,4 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Изварская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, качеством реализуемых образовательных программ, включая дополнительные, внеурочной деятельностью (выездные мероприятия, КВН, литературный кружок и т.д.), удовлетворенность созданной комфортной атмосферой и благоприятным микроклиматом (демократичность), хорошим уровнем взаимодействия с обучающимися и родителями. Высокая удовлетворенность материально-техническим обеспечением по всем параметрам.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра в целом выполнена в темно-голубых тонах, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга, ссылки выделяются зеленым. Общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена достаточно полно, однако ни у педагогического состава, ни у руководства нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронных сервисов, ответа при обращении не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: есть школьная газета; проект по ранней профессиональной ориентации учащихся «Билет в будущее»; внизу каждой страницы рубрики «Сведения об образовательной организации» есть список разделов-ссылок, что позволяет быстро перейти из одного раздела в другой, но при этом ссылка на «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса» не работает, чтобы узнать информацию по этому разделу, надо зайти в одноименный раздел на боковой панели. К недостаткам следует отнести: информация на страницах сайта размещена на темном фоне, при этом шрифт тонкий, что затрудняет восприятие; в разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» очень мало информации; в разделе «Документы» все документы представлены списком гиперссылок, подразделов нет; в этом же разделе отсутствует информация о плане финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или о бюджетных сметах образовательной организации; подраздел «Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)» вынесена в отдельную рубрику; информации о питании мало; неструктурированная информация на тему дополнительного образования: на странице пишут, что такого вида образования у них нет, а ниже – список разнообразных кружков («Всезнайка», «Моя малая родина», «Плавание», «Рукодельница» и т.д.).

Рекомендации

Необходимо рассмотреть возможность привлечения молодых педагогов, специалистов узкого профиля (медицинский работник, психолог, социальный педагог). По возможности оптимизировать учебную неделю посредством перехода на пятидневную неделю.

Продолжить расширение спектра предлагаемых дополнительных образовательных программ с учетом запросов социума (необходимо дополнительное исследование).

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- организации питания;
- структуре и органах управления образовательной организацией.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Добавить фотографии педагогического персонала и руководства. Проработать эргономику сайта: расположить информационную панель справа; изменить либо фон, либо шрифт. В разделе «Документы» сделать подразделы и, соответственно, разделить документы с ними. Подраздел «Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)» добавить в раздел «Стипендии и иные виды материальной поддержки».

Структурировать информацию на тему дополнительного образования.

МОУ «Калитинская СОШ»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности
68 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,68
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,79
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,41

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,41
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,71
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,71
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			94,41
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	56
Нейтральные	10
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	79

Значение индекса NPS превышает 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 2 ответа в категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свой ответ, 1 – пользуется услугами образовательной организации ввиду её транспортной доступности.

Итоговое значение критерия составляет 93 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Калитинская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен высокий уровень профессионализма педагогического состава, использование современных методов обучения и образовательных технологий, индивидуальный подход к обучающимся, созданный благоприятный микроклимат; удовлетворенность качеством дополнительных образовательных программ (направления: спортивное, краеведческое, туристическое); выездными мероприятиями.

Организована доставка детей до образовательной организации из удаленных зон.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра спокойная, не отвлекающая внимание, шрифт читаемый, общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках многоуровневая, содержит много деталей, представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Дистанционное взаимодействие с образовательной организацией не реализовано: при попытке отправить сообщение через «Электронную приемную» сообщение не отправляется.

К положительным сторонам следует отнести: внизу страницы собраны все баннеры; есть виртуальный музей, который является проектом учащихся школы, посвященный 70-летию Победы в ВОВ; есть рубрика «СМИ о нас», которая представляет собой страницу с размещенными публикациями о культурной жизни Калитина; есть развивающие направления работы: программа «Одаренные дети – будущее России», координационный план работы кружков, секций и т.п.; есть рубрика «Наши достижения», в которой приводятся данные о количестве отличников и хорошистов; в рубрике «Карта сайта» очень удобно представлена структура и содержание сайта; есть рубрика «Творчество», в которой опубликованы творческие работы обучающихся; в рубрике «Директор школы» есть биография; в разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» приведены должностные обязанности каждого участника педагогического совета; есть адаптированная образовательная программа.

Рекомендации

Необходимо продолжить улучшать материально-технические условия: обустройство прилегающей территории, оборудование кабинетов технологии, закупка современной техники. Рассмотреть возможность привлечения молодых педагогов в образовательную организацию. Оптимизировать учебный график с возможностью перехода на пятидневную неделю.

Рассмотреть возможность диверсификации спектра предлагаемых дополнительных образовательных программ с учетом запросов социума (необходимо дополнительное исследование).

На официальном сайте необходимо отрегулировать работу «Электронной приемной». Оформить подразделы в разделах в соответствии с требованиями.

МКОУ «Кикеринская средняя общеобразовательная школа»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

240 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,75
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,75
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,63
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,38
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,67

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,83
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,83
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,33
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,25
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,92
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,79
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,96
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	234
Нейтральные	5
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	97

Значение индекса NPS намного превышает 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 1 ответ в категории «критик», который бы порекомендовал данную организацию только в том случае, если находится в транспортной доступности.

Итоговое значение критерия составляет 93 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МКОУ «Кикеринская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Слабой стороной образовательной организации является материально-технические условия (общая обветшалость здания, недостаточно оборудованные помещения, несоблюдение температурного режима). В остальном удовлетворенность условиями осуществления образовательных услуг достаточно высокая. Респонденты удовлетворены профессионализмом руководящего и педагогического состава, благоприятным микроклиматом и психологическим комфортом, созданными традициями: в школе развита система самоуправления – президентская республика. Удовлетворенность качеством питания. Организована доставка обучающихся.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра спокойная, не отвлекающая внимание, шрифт читаемый, общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Взаимодействие с образовательной организацией не реализовано: не работает «Электронная приемная директора».

К положительным сторонам следует отнести: на сайте много рубрик, в которых отражается активная образовательная жизнь школы; достаточное наполнение правовыми документами; внизу многих рубрик есть возможность «Добавить комментарий»; есть адаптированная программа начального образования; очень хорошее наполнение информацией раздел «Финансово-хозяйственная деятельность».

Рекомендации

Направить внимание на постепенное улучшение материально-технических условий: капитальный ремонт, оборудование прилегающей территории (спортивных объектов). Рассмотреть возможность привлечения специалистов (медицинского работника, психолога).

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Оформить подразделы в разделах в соответствии с обновленными требованиями.

МОУ «Сабская средняя общеобразовательная школа»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
39 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			100
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,46
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,46
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			94

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	37
Нейтральные	2
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	95

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов в категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 94 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Сабская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Уровень удовлетворенности достаточно хороший, отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, созданными комфортными условиями и микроклиматом, качеством образования в целом, включая программы дополнительного образования. Основным недостатком является условия материально-технического обеспечения.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, необычное, информативное, цветовая палитра спокойная, не отвлекающая внимание, шрифт читаемый, общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация

о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Есть фотографии. На сайте есть «Обратная связь», при обращении ответ был получен на следующий день.

К положительным сторонам следует отнести: наличие своего герба, рубрик: «Нам 35 лет», в которой публикуются достижения и опросы по школе, «Профилактика самовольных уходов детей из дома», «Всероссийские олимпиады», в которой опубликованы протоколы различных олимпиад; есть много дополнительных образовательных программ, у которых разные направления: гуманитарные, естественнонаучные, физической культуры и т.д. К недостаткам следует отнести: в рубрике «Итоговая аттестация» и «Учебные материалы» не все ссылки работают; в подразделе «Информация об электронных образовательных ресурсах» есть документ, содержащий ссылки на образовательные ресурсы, но среди них много неработающих.

Рекомендации

Направить внимание на улучшение материально-технического обеспечения: обустройство прилегающей к организации территории, ремонт крыши, канализационных систем. Продолжить развитие образовательной организации в соответствии с актуальными тенденциями системы образования. По возможности увеличить количество выездных мероприятий, участие во внешних мероприятиях.

На официальном сайте необходимо создать условия для оперативного ответа через систему обратной связи с потребителями образовательных услуг. Актуализировать ссылки и гиперссылки в разделах и рубриках.

МОУ «Сельцовская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

151 анкета

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,85
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,85
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,01
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,69
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			86
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,74

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,74
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,47
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,83
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,74
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,67
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,23
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			96

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	130
Нейтральные	18
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	44

Значение индекса NPS чуть ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 3 ответа в категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свой ответ, 2 определили организацию как «среднюю» - ни плохую, ни хорошую.

Итоговое значение критерия составляет 96 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Сельцовская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Выявлена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, созданной благоприятной атмосферой, качеством реализуемых образовательных программ. Основные выявленные проблемы – качество питания, организационная составляющая (неудобное расписание).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра спокойная, не отвлекающая внимание, шрифт читаемый, наверху сайта есть все необходимые рубрики; общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Однако нет фотографий ни руководства, ни педагогического состава. Взаимодействие с образовательной организацией посредством электронных форм не реализовано: после обращения через «Обратную связь» ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: на старшей ступени образования в учреждении реализуется химико-биологический профиль; есть социально-педагогический проект «Школа - территория здоровья»; есть План оздоровительных и профилактических мероприятий; есть дополнительные платные занятия по тхэквондо; проводится работа по профориентации для выпускных классов. К недостаткам следует отнести: в подразделе «Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми» есть документ от 2015 года с установлением размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, и рядом есть документ (при прохождении по гиперссылке открывается пустой лист), который называется «За ГПД плата не взимается», при этом в разделе «Платные образовательные услуги» есть документ от 2013 г. с указанием размера платы за ГПД (Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях); не все ссылки в разделах работают; в целом при наличии всех нужных нормативных документов на сайте преимущественно не приводится фактической информации о реализации тех или иных требований; нет аннотаций к ОБЖ.

Рекомендации

Обратить внимание на дальнейшее улучшение материально-технических условий, провести работу, направленную на улучшение качества питания.

Оптимизировать учебный график в соответствии с запросами потребителей образовательных услуг, включая внеурочную деятельность (необходимо провести дополнительное исследование на выявление потребностей).

Диверсифицировать спектр предлагаемых дополнительных образовательных программ (необходимо дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных потребностей социума).

Рассмотреть возможность участия обучающихся во внешкольных мероприятиях (очных, заочных, дистанционных).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- аннотации к дисциплине ОБЖ.

Создать условия для оперативного ответа через систему обратной связи с потребителями образовательных услуг. В разделах и рубриках сделать работающими ссылки и гиперссылки. Систематизировать информацию о предоставлении платных или бесплатных услуг по присмотру и уходу за детьми.

МОУ «Яблоницкая средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

65 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,31
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,31
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,38
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,31
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			62
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,54

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,66
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	19,85
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,69
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,23
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			88,77
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	43
Нейтральные	21
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	65

Значение индекса NPS чуть выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 1 ответ в категории «критик», который не смог аргументировать свой ответ.

Итоговое значение критерия составляет 88 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Яблоничская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом отмечена высокая удовлетворенность по многим аспектам. Удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, созданным комфортным образовательным пространством. Основным недостатком определено материально-техническое обеспечение образовательной организации (обветшалость здания, устаревание компьютерного оборудования). Выявлена неудовлетворенность проводимыми выездными мероприятиями.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра выполнена в кремовых тонах, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена подробно, в виде таблицы, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Однако нет фотографий ни у руководства, ни у педагогического состава. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронного сервиса «Электронная приемная», при обращении был получен ответ в течение 20 минут.

К положительным сторонам следует отнести: информация на сайте в рамках сведений об образовательной организации представлена в виде таблицы, в графах которой есть как фактическая информация, так и документы (постановления, отчеты т.д.); есть «Клуб выпускников»; есть рубрика «История школы», в которой приводится рассказ об истории местности и школы; есть школьный спортивный клуб «Рекорд», фотоотчет о событиях о нем активно публикуется; на сайте есть сведения, что МОУ «Яблоницкая СОШ» зарегистрирована как официальная площадка географического диктанта. К недостаткам следует отнести: на главной странице, внизу, не работает кнопка «Педагогам» (ошибка 404); в рубрике «Твой безопасный маршрут. Твоя безопасность» не работают некоторые ссылки (например, на «Единый урок», портал «Сетевичок» и др.); в рубрике «Полезные ссылки» также не работают некоторые ссылки (например, на журнал «Вестник образования»), в подразделе «Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся», приведена ссылка на страницу, в которой списком представлены ресурсы, однако не все ссылки на них работают.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-техническое обеспечение (обновление компьютерной техники); продолжить улучшение обустройства прилегающей территории (дорожки, освещение), оборудования зоны релаксации и отдыха внутри здания.

Улучшить качество взаимодействия между представителями образовательной организации и представителями обучающихся. Рассмотреть возможность расширения спектра предлагаемых образовательных услуг в аспекте дополнительных образовательных программ (необходимо провести дополнительное исследование, направленное на выявление актуальных запросов потребителей образовательных услуг, включая взрослое население).

Рассмотреть возможность увеличения числа выездных мероприятий, организации своих внутренних качественных мероприятий.

Обеспечить работоспособность кнопки «Педагогам» на главной странице. Добавить фотографии руководства и педагогического состава. Обеспечить работоспособность ссылок: в рубрике «Твой безопасный маршрут. Твоя безопасность», «Полезные ссылки», в подразделе «Информация об электронных образовательных ресурсах».

МОУ «Беседская основная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

40 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			100
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			32
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	16,5
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			86,5
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	22
Нейтральные	17
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	53

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 1 ответа в категории «критик», который в целом удовлетворен, но хочет чего-то большего.

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Беседская ООШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респондентами отмечено малое количество проблем в данной образовательной организации. Выявлена высокая удовлетворенность руководящим и педагогическим составом, оперативностью реагирования на проблемные ситуации, созданной благоприятной атмосферой.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом приятное, цветовое решение хорошее. Шрифт в целом воспринимается нормально. Компонировка материала позволяет быстро сориентироваться. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о школе представлена достаточно полно. Информация о педагогических работниках на сайте представлена также в полном объеме. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронного сервиса «Электронная приемная» на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: компоновка материала представлена многоуровневой: от крупных тем до рубрикации. Есть крупные, объединяющие небольшие группы рубрик темы, например, «Документы», «Школьная жизнь», «Методические материалы». Так, в теме «Школьная жизнь» есть наполненные различными фотоотчетами рубрики (например, «Здоровый образ жизни»); есть рубрика «История школы», Школьная газета, спортивные секции (например, «Непоседы»); есть объединение Школьное лесничество «Зелёный мир» в рамках программы социально-педагогического партнерства; главная страница разделена на три части: посередине информационный блок, а сверху и снизу – рубрикация; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» есть фотографии.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Сотрудничество с вузами» нет никакой информации – страница пустая; в рубрике «Информация о поступлении» приведена фотография страницы на тему приема заявлений, на этой фотографии необходимые ссылки: непонятно, почему нельзя настоящую информацию представить; в рубрике «Информация и материалы по ГИА» приведены неработающие ссылки: на расписание ГВЭ 2019, план подготовки к ГИА, Порядок выдачи аттестатов; в рубрике «Информация о Едином Государственном экзамене» не работают ссылки на Информацию для участников ЕГЭ, Основные правила заполнения бланков ЕГЭ, Правила для участников ЕГЭ, Справочные материалы по математике, Инструкция для участников ЕГЭ; не работает гиперссылка «Инструкция 11 классу «как писать итоговое сочинение по литературе», подробное описание действий», а также «Критерии оценивания итогового сочинения организациями, реализующими образовательные программы среднего общего образования»; в рубрике «Безопасность ГО и ЧС» не работает гиперссылка «Уголок гражданской защиты: сигналы оповещения ГО и порядок действий по ним»; внизу рубрики «Здоровый образ жизни» размещена неработающая гиперссылка «Схема безопасного подхода к школе»; в разделе «Документы» подразделы представлены не по порядку; в разделе «Образовательные стандарты» не работает гиперссылка на Приказ Министерства образования и науки РФ от 19.12.2015 г. №1599 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта образования обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями)»; на страницах, посвященных разным разделам, разное цветовое решение шрифта: где-то он не контрастный, и текст, соответственно, воспринимается хорошо, а где-то он контрастный, и текст воспринимается трудно (как, например, в «Стипендии и иные меры социальной поддержки»); на сайте, в графе «Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми», приведена противоречивая информация: написано,

что платных услуг ни за присмотр и уход, ни образовательных услуг деньги не взимаются, однако там же приведены документы с указанием суммы, взимаемой за присмотр и уход.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий, продолжить обустройство прилегающей территории, рассмотреть возможность организации собственного транспорта. Продолжить улучшение качества питания (разнообразить меню).

Рассмотреть возможность привлечения специалистов узкого профиля (психологов, логопедов). Рассмотреть возможность расширения спектра предлагаемых образовательных услуг (программ дополнительного образования), для чего необходимо проводить дополнительное исследование с целью выявления образовательных запросов потребителей услуг.

При необходимости продолжить создание доступной среды.

На официальном сайте необходимо наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь». Добавить фотографии педагогического персонала и руководства. Заполнить информацию в рубрике «Сотрудничество с вузами». Сделать доступной информацию, представленную в рубрике «Информация о поступлении». В рубрике «Информация и материалы по ГИА» обновить информацию, привести актуальные ссылки и сделать работающими из числа необходимых.

Обеспечить работоспособность ссылок и гиперссылок: в рубрике «Информация и материалы по ГИА» и в рубрике «Информация о Едином Государственном экзамене». Сделать работающей ссылку «Инструкция 11 классу «Как писать итоговое сочинение по литературе», подробное описание действий», а также «Критерии оценивания итогового сочинения организациями, реализующими образовательные программы среднего общего образования»; гиперссылка «Уголок гражданской защиты: сигналы оповещения ГО и порядок действий по ним» в рубрике «Безопасность ГО и ЧС»; гиперссылка «Схема безопасного подхода к школе» в рубрике «Здоровый образ жизни»; гиперссылка на Приказ Министерства образования и науки РФ от 19.12.2015 г. №1599 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта образования обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями)» в рубрике «Образовательные стандарты». В разделе «Документы» подразделы выстроить по порядку. Сделать либо одинаковым, либо не таким контрастным шрифт в разных разделах. Систематизировать информацию на тему взимания платы за присмотр и уход за детьми, нивелировав противоречия в представленной информации.

МОУ «Зимитицкая основная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

57 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,62
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,12
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,42
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,37
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	30
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			86
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,3
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,63
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,93
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,63
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,63
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			95

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	43
Нейтральные	11
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	70

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 3 ответа в категории «критик», которые не смогли аргументировать свой ответ.

Итоговое значение критерия составляет 95 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Зимитицкая ООШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность почти по всем параметрам высокая, особенно отмечена удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, доброжелательность, открытость, отзывчивость; качеством образовательных услуг в целом, включая разнообразие программ дополнительного образования).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра выполнена в спокойных тонах, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена подробной, в виде таблицы, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни у руководства, ни у педагогического состава. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронного сервиса «Напишите нам», ответа при обращении не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: есть еще и мобильная версия; в рубрике «Азы безопасности» среди множества ссылок на информационные порталы также есть ссылка на мультфильм «Смешарики»; развита программа «Доступная среда»; на боковой панели большое число рубрик; в рубрике «Школьная жизнь» опубликовано много фотографий, дипломов и наград, отражающих достижения обучающихся; есть школьный спортивный клуб «Атлет»; есть «Адаптированная основная общеобразовательная программа начального общего образования обучающихся с задержкой психического развития», а также Адаптированная общеобразовательная программа основного общего образования для обучающихся с ЗПР.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Новости» есть ссылка на новость о дне самоуправления, но информации нет – страница пустая; при наведении курсора на какую-либо рубрику выпадает список тем, но при нажатии на рубрику эти темы на странице не дублируются; в рубрике «Фотоальбом» есть пустые ссылки «Презентации», «Урок физкультуры» и др.; в рубрике «Детский телефон доверия» не все ссылки работают, в том числе и на видео; в рубрике «Афиша» представлены анонсы на прошлый год; рубрика «Электронные портфолио» не заполнена; в рубрике «Школьный отряд безопасности "Светофор"» нет информации; внизу списка рубрик есть рубрика «Сведения об образовательной организации», но при переходе по ней открывается рубрика «Новости». В разделе «Документы» информация расположена не по порядку, не выделены подразделы как подтемы; в этом же разделе при переходе по гиперссылке «Бюджетные сметы на 2019 год» открывается приказ «О назначении руководителя ОУ»; а при переходе по таким гиперссылкам, как: «Антитеррористическая защищённость», «Антитеррористическая защищённость», «Детский дорожно-транспортный травматизм», «Мероприятия по текущему ремонту», «Местный бюджет», «Обеспечение присмотра и ухода», «Областной бюджет», «Обновление содержания», «Организация отдыха и оздоровления детей», «Питание детей», «Профилактика безопасности», «Противопожарная безопасность», «Профилактика правонарушений», «Трудная жизненная ситуация», «Трудная жизненная ситуация», «Укрепление МТБ» открывается один-единственный скан листа под названием «Бюджетные сметы на 2019», гиперссылка на «Профилактика безопасности» не работает (404); при переходе по гиперссылке «Предписаний нет» открывается приказ «Об утверждении регламента отношений между родителями», то же самое происходит при нажатии на гиперссылку «За осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации платы нет»; при переходе по гиперссылке «Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

обучающихся» открывается Положение о текущем контроле успеваемости; при переходе по гиперссылке «Решение учредителя о назначении руководителя государственной организации» открывается приказ «О назначении руководителя ОУ»; в разделе «Стипендии и иные виды материальной поддержки» приведены сведения о столовой и в целом о питании.

Рекомендации

Необходимо рассмотреть возможность привлечения молодых педагогов, педагогов-предметников, специалистов узкого профиля.

Продолжить работы по обустройству прилегающей территории. Также необходимо направить работу на улучшение качества питания (по возможности улучшить условия питания, разнообразить меню).

При необходимости продолжить организацию доступной среды.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся»;

- документе о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

- документе об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми;

- предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии);

- аннотациям к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Напишите нам». Добавить фотографии педагогического персонала и руководства. Наполнить информацией ссылку на день самоуправления в рубрике «Новости». На страницах сделать дублирование списка разделов из выпадающего списка при наведении курсора на какую-либо рубрику. Наполнить информацией ссылки «Презентации», «Урок физкультуры» и др. в рубрике «Фотоальбом». Сделать работающими ссылки в рубрике «Детский телефон доверия». Обновить информацию о предстоящих мероприятиях в рубрике «Афиша». Заполнить рубрику «Электронные портфолио», а также «Школьный отряд безопасности "Светофор"». Систематизировать работу рубрики «Сведения об образовательной организации», которая расположена в конце списка рубрик. В разделе «Документы» информацию расположить по порядку и выделить подразделы как подтемы. Систематизировать информацию в разделе «Документы» касаясь гиперссылок: «Бюджетные сметы на 2019 год», «Антитеррористическая защищённость», «Антитеррористическая защищённость», «Детский дорожно-транспортный травматизм», «Мероприятия по текущему ремонту», «Местный бюджет», «Обеспечение присмотра и ухода», «Областной бюджет», «Обновление содержания», «Организация отдыха и оздоровления детей», «Питание детей», «Профилактика безопасности», «Противопожарная безопасность», «Профилактика

правонарушений», «Трудная жизненная ситуация», «Трудная жизненная ситуация», «Укрепление МТБ», «Профилактика безопасности», «Предписаний нет», «За осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации платы нет», «Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся», «Решение учредителя о назначении руководителя государственной организации». Перенести из раздела «Стипендии и иные виды материальной поддержки» сведения о столовой и питании в раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности».

МОУ «Октябрьская основная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

83 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,37
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,87
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,64
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			56
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,04

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,04
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,74
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,81
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	15,18
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,52
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			84,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	42
Нейтральные	38
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	47

Значение индекса NPS немного ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 3 ответа в категории «критик», 2 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 1 респондент не удовлетворен отсутствием медицинского работника.

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Октябрьская ООШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом руководящего и педагогического состава, качеством реализуемых образовательных услуг, отмечена созданное комфортное образовательное пространство. Выявлена высокая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. Однако, присутствуют и некоторые недостатки, отраженные в рекомендациях.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра спокойная, не отвлекающая внимание, шрифт читаемый, общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена достаточно полно, однако нет фотографий и сведений об общем стаже работы. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронного сервиса, у которого нет наименования, ответа при обращении не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: есть программа «История и культура Ленинградской Земли»; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» очень удобно и подробно представлена информация. К недостаткам следует отнести: в разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» приведена пустая гиперссылка «Муниципальное задание 2018 г.»; в рубрике «Родителям» не все ссылки работают; в подразделе «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации» приведены сканы документов, изображение которых не четкое; в подразделах «Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий» и «Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий» нет информации; нет аннотации к дисциплине «Физическая культура» в подразделе «Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин»; информации об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий на самом сайте, нет, но она есть в тексте описания образовательных программ; сведения об электронных образовательных ресурсах размещены не в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности», а в «Образование»; нет гиперссылки на информацию о трудоустройстве выпускников в разделе «Стипендии и иные виды материальной поддержки».

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технических условий в соответствии с современными тенденциями. При возможности продумать вопрос о приобретении автобуса для организации поездок и доставки детей до школы.

Рассмотреть возможность привлечения молодых педагогических кадров, специалистов узкого профиля (медицинский работник). Развивать сетевое взаимодействие. Рассмотреть возможность увеличения числа выездных мероприятий.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;
- календарных учебных графиках с приложением их копий;
- персональном составе педагогических работников;
- о трудоустройстве выпускников;
- аннотацию к дисциплине «Физическая культура».

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме. Добавить фотографии педагогического персонала и руководства. В разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» наполнить информацией гиперссылку «Муниципальное задание 2018 г.». В рубрике «Родителям» сделать работающими все ссылки. В подразделе «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации» сделать сканы документов четкими. Добавить информацию в подразделы «Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий» и «Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий». Перенести сведения об электронных образовательных ресурсах размещены в раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» из «Образование».

МОУ «Торосовская основная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

99 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,68
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,18
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,06
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			93,43
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	23,33
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			61,33
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,19

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,98
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,45
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,62
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	16,67
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,97
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	46,97
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			80,61
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	55
Нейтральные	34
Неудовлетворенные (Критики)	10
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	46

Значение индекса NPS немного ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 10 ответов в категории «критик», 6 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 2 респондента не удовлетворены материально-техническим обеспечением (нехватка инвентаря, оборудования), 2 респондента не удовлетворены уровнем и качеством образования.

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Торосовская ООШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, индивидуальный подход к обучающимся, однако, присутствуют недостатки, отраженные в рекомендациях.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра выполнена в теплых тонах, не отвлекающая внимание, шрифт читаемый, общая компоновка материала удобная, в разделах выделены темы. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни у руководства, ни у педагогического состава. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронной формы «Напишите нам» не реализовано: при обращении ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: в рамках программы профориентации создана рубрика «Билет в будущее», где приводится фотоотчет о конкурсах, поездках, достижениях обучающихся школы; есть график проведения олимпиад; есть рубрика «Экскурсии», в которой представлены фотографии школы и детского сада; проводятся социально-психологические тестирования обучающихся.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Локальные нормативные акты в сфере обеспечения информационной безопасности» не все ссылки работают, так же как и в «Детские безопасные сайты»; в подразделе «Информация о структуре и об органах управления образовательной организации» нет гиперссылок на Общее собрание работников МОУ «Торосовская ООШ», Педагогический совет, Совет школы, в целом в разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» мало информации; в разделе «Образование» приведены сведения за прошлый год, при этом отсутствуют аннотации к образовательным программам; в подразделе «Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета» не указан год; нет информации по подразделу «Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

Рекомендации

Продолжить обустройство прилегающей к образовательной организации территории (оборудование спортивной площадки); обустройство зон отдыха и релаксации внутри здания, ремонт внутренних помещений (при необходимости). Улучшить соблюдение температурного режима в зимнее время.

Рассмотреть возможность диверсификации программ дополнительного образования; внедрения дистанционной формы образования, для чего необходимо провести предварительное исследование, направленное на выявление актуальных образовательных запросов социума.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- Общем собрании работников МОУ «Торосовская ООШ», Педагогическом совете, Совете школы;
- результатах самообследования на текущий год;
- учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий на текущий год;
- календарных учебных графиках с приложением их копий на текущий год;
- Информации о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- наличии специальных технических средств обучения коллективного и

индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Напишите нам». Добавить фотографии педагогического персонала и руководства.

Сделать работающими ссылки в «Локальные нормативные акты в сфере обеспечения информационной безопасности» не все ссылки работают, так же, как и в «Детские безопасные сайты». В подразделе «Информация о структуре и об органах управления образовательной организации» сделать гиперссылки на Общее собрание работников МОУ «Торосовская ООШ», Педагогический совет, Совет школы.

МОУ «Волосовская начальная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

150 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			100
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,67
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,73

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,85
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,59
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,2
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,73
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,93
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	136
Нейтральные	10
Неудовлетворенные (Критики)	4
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	88

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 4 ответа в категории «критик», 3 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 1 респондент не удовлетворен транспортной доступностью (образовательная организация не в центре города, неудобно добираться).

Итоговое значение критерия составляет 92 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Волосовская НОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД и успешно завершили её в срок.

В целом удовлетворенность на очень хорошем уровне. Многократно отмечены профессионализм педагогического состава, качество реализуемых образовательных программ. Удовлетворенность спектром реализуемых дополнительных образовательных программ, участием в различных мероприятиях, в т.ч. выездных (соревнования, конкурсы, выставки). Отмечена

удовлетворенность материально-техническими условиями: качеством питания, созданными условиями для обучающихся с ОВЗ. Отмечено постоянное улучшение условий образовательной деятельности.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра выполнена в спокойных тонах, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена подробной, в виде таблицы, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронных сервисов, однако при обращении ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «Новости» происходят часто обновления, рассказывается о разнообразных конкурсах, флешмобах, акциях, есть визитная карточка школы, гимн; есть медицинский кабинет, кабинеты психолога и логопеда; мобильный компьютерный класс; учреждение активно реализует образовательную деятельность в рамках российско-финского проекта «Сельская школа»; в рубрике «Информационная безопасность» информация представлена в виде анимированных рубрик; есть школьный спортивный клуб «Феникс»; в рубрике «Правовое воспитание» приведены ссылки на сайты Уполномоченных при Президенте РФ по правам ребенка; есть программа Службы медиации; в рубрике «Методическая копилка» представлено большое количество разработок; в рубрике «СМИ о нас» представлены фотографии как бумажных (газеты), так и интернет-публикаций; в рубрике «Карта сайта» информация о содержании сайта представлена в виде таблицы с описанием каждой рубрики и раздела. К недостаткам следует отнести: в рубрике «Полезные ссылки» у знака «Сетевой город Образование» не производится переход на портал; нет информации об аннотации к рабочим программам дисциплин.

Рекомендации

Рекомендуется направить работу на улучшение материально-технических условий: реконструкция спортивного зала, организация зон отдыха и релаксации, дальнейшее обустройство прилегающей к организации территории (включая спортивные объекты), обустройство санитарно-гигиенических помещений. Улучшить качество питания. Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ (например, спортивной направленности).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- аннотации к рабочим программам дисциплин.

Организовать оперативный ответ у электронного сервиса «Напишите нам письмо». Сделать в рубрике «Полезные ссылки» работающим знак «Сетевой город Образование».

МОУ «Рабитицкая начальная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

98 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,02
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			93,37
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			80
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,59

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,59
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	19,59
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,18
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			88,78
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			91

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	64
Нейтральные	28
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	59

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 6 ответов в категории «критик», 6 респондентов, которые не смогли аргументировать свой ответ.

Итоговое значение критерия составляет 91 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Рабитицкая НОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность по всем параметрам достаточно высокая. Отмечен профессионализм педагогического персонала, качество реализуемых образовательных услуг (широкий спектр реализуемых программ, качество образования в целом). Организована доставка детей для организаций дополнительного образования. Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническими условиями.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом приятное, цветовое решение хорошее, шрифт воспринимается нормально, однако компоновка материала не на всех страницах представлена структурированной: иногда сведения представлены сплошным текстом, без абзацев и тематических разделов. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о школе представлена не в полном объеме, местами она частичная или смешанная. Информация о педагогических работниках на сайте представлена также не в полном объеме. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронного сервиса «Напишите нам» на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести хорошее освещение различных направлений деятельности образовательной организации, большое количество фотоотчетов. К недостаткам следует отнести: в рубрике «Группа продленного дня» приведены сведения о режиме работы группы продленного дня за прошлый учебный период; не работает ссылка на «Защита детей в интернет: что могут сделать взрослые?» в рубрике «Комплексная безопасность»; в рубрике «Мероприятия» не все ссылки работают (например, Всероссийская неделя сбережений. Финансовое воспитание детей; в разделе «Основные сведения» приведена ссылка на данную образовательную организацию, но при переходе на нее открывается не сайт, а нормативный документа на тему сайтов; в списке необходимых разделов есть лишний – «Статистические данные», а также перепутан порядок самих разделов; в разделе «Руководство. Педагогический состав» все объединено и мало данных.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий, обратить особое внимание на обустройство прилегающей к образовательной организации территории (обустройство игровой и спортивной зон). Рассмотреть возможность привлечения специалистов узкого профиля (логопед).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- промежуточной аттестации учащихся;
- установлении размера платы, взимаемой с родителей за присмотр и уход;
- сроке действия государственной аккредитации образовательных программ;
- учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;
- аннотации к рабочим программам дисциплин;
- календарных учебных графиках с приложением их копий;
- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья персональном составе педагогических работников;

- условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;

- трудоустройстве выпускников.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Напишите нам». Разместить актуальные сведения о режиме работы группы продленного дня в рубрике «Группа продленного дня». Сделать работающей ссылку на «Защита детей в интернет: что могут сделать взрослые?» в рубрике «Комплексная безопасность», а также в рубрике «Мероприятия». Систематизировать список разделов в соответствии с требованиями, убрать лишние. Наполнить необходимыми сведениями раздел «Руководство. Педагогический состав». Систематизировать данные по «Платные образовательные услуги».

МОУ «Ущевицкая начальная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

39 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			85
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,46
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,44
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	28,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,44
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,44
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,54
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,54
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			87

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	28
Нейтральные	11
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	72

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов в категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 87 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Ущевицкая СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность практически по всем параметрам достаточно хорошая, за исключением некоторых незначительных недочетов. Присутствуют некоторые недочеты по официальному сайту.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра спокойная, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга, ссылки выделяются желтым. Общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена достаточно полно, однако ни у педагогического состава, ни у руководства нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронной почты и телефона, электронных сервисов нет.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Внеурочная деятельность» нет информации – пустая страница; в рубрике «Противодействие коррупции» на размещенные плакаты заходит список рубрик, так же как и в рубрике «Комплексная безопасность» и в «Галерея»; в большинстве рубрик как таковых сведений нет, кроме размещенных гиперссылок на документы; не совсем понятна цель рубрики «Спорт и здоровье», в которой, кроме одной фотографии, нет ничего; есть рубрика «Статистические данные», в которой приведены данные за 2012 г.; в рубрике «Мероприятия» есть неработающие гиперссылки; большинство фотографий в разделе «Галерея» нечеткие; не работает гиперссылка «Модель и алгоритм деятельности общеобразовательного учреждения в условиях введения ФГОС НОО» в разделе «Образовательные стандарты»; порядок разделов местами перепутан; нет сведений в разделе «Стипендии и иные виды материальной поддержки», только о информации по ценам на бесплатное питание; в разделе «Образование» нет информации о формах обучения, а также о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ, о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса и о численности обучающихся; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» нет сведений об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий (ремонт помещений, обустройство прилегающей к организации территории. Рекомендуются улучшить качество питания (разнообразие меню). Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ в соответствии с запросами социума (например, спортивного направления).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- формах обучения;
- сроке действия государственной аккредитации образовательных программ;
- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- стипендиях и иных видах материальной поддержки.

По возможности выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Добавить информацию в рубрику «Внеурочная деятельность». Сделать так, чтобы в рубрике «Противодействие

коррупции» на размещенные плакаты не заходил список рубрик, так же как и в рубрике «Комплексная безопасность» и в «Галерея». В рубрике «Мероприятия» сделать работающими гиперссылки. В рубрике «Галерея» опубликовать фотографии. Сделать работающей гиперссылку «Модель и алгоритм деятельности общеобразовательного учреждения в условиях введения ФГОС НОО» в разделе «Образовательные стандарты». Сделать порядок разделов в соответствии с требованиями.

МОУ ДО «Детско-юношеский центр»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
204 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	28,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,61
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,61
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,59
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,59
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			91

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	174
Нейтральные	25
Неудовлетворенные (Критики)	5
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	83

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 5 ответов в категории «критик», 3 из которых не смогли аргументировать свой ответ, остальные респонденты только начали заниматься (первый год) и также не могут аргументировать свою оценку.

Итоговое значение критерия составляет 91 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ ДО «ДЮЦ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, вежливостью, отзывчивостью и компетентностью. Выявлена удовлетворенность качеством реализуемых образовательных услуг. Отмечена созданная благоприятная, позитивная атмосфера. Также высока удовлетворенность обустройством прилегающей территории (безопасный путь до организации). Отмечен достаточный уровень удовлетворенности материально-техническими условиями (небольшие помещения, мало места, недостаточное обеспечение материалами образовательного процесса).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация представлена на белом фоне; шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Общая компоновка материала удобная. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако ни у руководства, ни у педагогического состава нет фотографий. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронного сервиса «Электронная приемная», при обращении ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «Информационная безопасность» размещены видеолекции и видеоуроки; в рубрике «Новости» публикуется информация о прошедших событиях с фотоотчетом; в рубрике «Методические материалы» приведены различные конспекты, планы, презентации образовательных мероприятий.

К недостаткам следует отнести: в разделах информация представлена не по порядку; в разделе «Руководство. Педагогический состав» приведены гиперссылки на инициалы руководства, но при переходе по ним открывается дубль информации, т.е. то же самое; в конце информационной панели не работает ссылка «Онлайн приёмная НПО»; в рубрике «Нормативное регулирование» не работает гиперссылка на Письмо Минобрнауки России от 14.05.2018 №08-1184 «О направлении информации»; в разделе «Документы» нет Порядка оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся».

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технических условий: ремонт внутренних помещений, обустройство прилегающей территории (игровые площадки). Изыскать возможность увеличения помещений (возможно открытие филиалов), развивать дистанционные формы реализации образовательных услуг с целью частично нивелировать неудовлетворенность от нехватки помещений и, как следствие, неудовлетворенность представленным спектром программ – поскольку основная проблема на данном этапе развития образовательной организации именно эта – недостаточно места.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

Создать условия для оперативного ответа через электронный сервис «Электронная приемная». Систематизировать информацию в разделах. Сделать работающей ссылку «Онлайн приёмная НПО» в конце информационной панели. Сделать работающей ссылку в рубрике «Нормативное регулирование» на Письмо Минобрнауки России от 14.05.2018 №08-1184 «О направлении информации».

МКОУ ДО «Волосовская детско-юношеская спортивная школа»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности

354 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,88
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,88
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,75
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,58
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			80
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,77

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,55
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,32
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,98
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,94
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,93
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			94

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	342
Нейтральные	12
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	97

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов в категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 94 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МКОУ ДО «Волосовская ДЮСШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респонденты показали высокую удовлетворенность практически по всем показателям, за исключением некоторых аспектов. Особенно отмечена работа тренерского состава.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра простая, ссылки выделяются зеленым, панель с рубриками расположена слева, информация представлена на белом фоне; шрифт читаемый, строки не наезжают

друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако ни у руководства, ни у педагогического состава нет фотографий. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронного сервиса «Написать нам», при обращении ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: много хорошо оформленных новостей с фотоотчетами в рубрике «Новости». К недостаткам следует отнести: во многих разделах сведения представлены не по порядку и нет выделенных тем (подразделов); в разделе «Документы» не хватает периодичности и порядка текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся; не ко всем программам есть аннотации; в разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» приведены частичные сведения.

Рекомендации

Рекомендуется направить своё внимание на поиски дополнительного финансирования (спонсорство, общественные фонды) с целью обеспечения дополнительного финансирования выездных мероприятий, покупки собственного транспорта. Необходимо дальнейшее развитие материально-технического обеспечения, что крайне важно, поскольку организация находится на этапе активного развития. Помимо прочего, необходима организация спортивных лагерей (летних, зимних).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- аннотациях к рабочим программам;
- периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Создать условия для оперативного ответа через электронный сервис «Написать нам». Систематизировать информацию в разделах, выделить подразделы.

МОУ ДО «Волосовская школа искусств им. Н.К.Рериха»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
276 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,65
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,22
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,87
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,13
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,55
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			80
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,86

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,71
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,91
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,48
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,96
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,99
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,28
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,22
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			94

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	248
Нейтральные	19
Неудовлетворенные (Критики)	9
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	87

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 9 ответов в категории «критик», 7 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 1 респондент не удовлетворен организационной составляющей, а именно - расписанием (ребенок не успевает из общеобразовательной организации вовремя), 1 респондент не удовлетворен условиями в зоне для переодевания (забирают скамейки, не хватает ящичком для одежды, не работает туалет).

Итоговое значение критерия составляет 94 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ ДО «Волосовская школа искусств им. Н.К.Рериха» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность респондентов достаточно хорошая. Выявлена удовлетворенность респондентов профессионализмом педагогического состава, созданной благоприятной атмосферой, качеством и количеством реализуемых образовательных программ.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра приятная; информация представлена на белом фоне; шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако ни у руководства, ни у педагогического состава нет фотографий. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано, т.к. нет электронного сервиса. К положительным сторонам следует отнести: оформление сайта красивое и информативное; на главной странице размещена информация о прошедших событиях. К недостаткам следует отнести: материал в разделах представлен не по порядку; информация из раздела «Стипендии и иные виды материальной поддержки» размещена в «Материально-техническом обеспечении образовательной деятельности»; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» очень размыто представлены сведения об условиях охраны здоровья обучающихся; учебный план и календарь в разделе «Образование» представлены за прошлый год, так же как и подраздел «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации» в разделе «Документы».

Рекомендации

Направить своё внимание на возможности улучшения материально-технического обеспечения. Продолжить работу, направленную на дальнейшую организацию доступной среды. Обеспечить доступ к питьевой воде, работу буфета, обеспечить соблюдение температурного режима.

Направить работу на оптимизацию расписания для синхронизации с образовательным процессом детей в школе, а также для удобства посещения кружков внутри самой обследуемой образовательной организации.

Рассмотреть возможность диверсификации образовательных программ, в т.ч. для взрослых. Необходимо проводить дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных запросов со стороны общества.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- условиях охраны здоровья обучающихся;
- учебном плане на текущий год;
- учебном календаре на текущий год;
- плане финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации на текущий год;
- предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Систематизировать информацию в разделах, выделить подразделы.

МБУ ДО «Волосовский центр информационных технологий»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*

524 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,65
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,96
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,61
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,94
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			81
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,92

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,96
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,88
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,2
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,85
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,95
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			95

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	510
Нейтральные	13
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	97

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен только 1 ответ в категории «критик», который не смог аргументировать свой ответ.

Итоговое значение критерия составляет 95 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБУ ДО «Волосовский ЦИТ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность респондентов обследуемой образовательной организацией очень хорошая. Отмечен высокий профессионализм педагогического персонала, вежливость, открытость; качество реализуемых образовательных программ и их широкий спектр (программы для всех возрастов, программы, реализуемые на каникулах). Высокая удовлетворенность материально-техническими условиями. Основным недостатком определена транспортная удаленность от центра, многим неудобно добираться.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, информация представлена на белом фоне; шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих. На странице, посвященной разделу «Руководство. Педагогический состав», есть только краткая информация о руководстве, ссылка на информацию о педагогическом составе не работает. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте представлено в виде электронного сервиса «Написать нам», при обращении ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: представлена информация о дистанционном тестировании школьников Ленинградской области в рамках профориентационного проекта «Абитуриент Ленинградской области – студент ЛЭТИ»; в разделе «Основные сведения» есть презентационное видео учреждения. Хорошо и информативно оформлена главная страница.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Для родителей» не работает ссылка на 9 пункт; не работает гиперссылка «Акт проверки готовности к 2015-2016 учебному году»; в разделе «Основные сведения» не хватает информации о дате создания образовательной организации и о режиме, графике работы; в разделе «Документы (в виде копий)» не хватает Порядка оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями; также в разделе «Образование» не хватает информации о нормативных сроках обучения, об описании образовательных программ с приложением их копий и аннотаций к рабочим программам дисциплин, о календарных учебных графиках, о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, о реализуемых образовательных программах, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» приведены частичные сведения, т.е. информации по подразделам нет.

Рекомендации

При условии невозможности переехать в другое здание, рассмотреть возможность реализации образовательных программ в других формах, например, в дистанционной (для обучающихся из труднодоступных зон); рассмотреть возможность открытия филиалов.

Рассмотреть возможность диверсификации образовательных программ, в т.ч. для взрослых. Необходимо проводить дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных запросов со стороны общества.

Подумать об организации небольшого пункта питания или размещения вендингового аппарата.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- дате создания образовательной организации;
- режиме, графике работы;

• порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями;

• нормативных сроках обучения;

• описании образовательных программ с приложением их копий;

• календарных учебных графиках с приложением их копий;

• методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;

• о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах;

• об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

• о персональном составе педагогических работников;

• материально-техническом обеспечении образовательной деятельности;

• о трудоустройстве выпускников.

Создать условия для оперативного ответа через электронный сервис «Написать нам». Систематизировать информацию в разделах. В рубрике «Для родителей» обеспечить работоспособность ссылки на 9 пункт. Обеспечить работоспособность гиперссылки «Акт проверки готовности к 2015-2016 учебному году». В разделе «Документы» исправить ошибки в названиях документов, в том числе и в «Порядок перевода, отчисления, *восстановления* обучающихся».

МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
237 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,95
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,45
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,99
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,31
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			80
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,16

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,09
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,25
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	18,86
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,41
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			88,27
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			92

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	149
Нейтральные	80
Неудовлетворенные (Критики)	8
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	60

Значение индекса NPS чуть больше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 8 ответов в категории «критик», 4 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 2 респондента не удовлетворены расписанием (долго идёт репетиция), 1 респондент не удовлетворен материально-техническим обеспечением (недостаточное обеспечение театрального кружка реквизитом, мало выездных мероприятий), 1 респондент не удовлетворен месторасположением (организация располагается далеко).

Итоговое значение критерия составляет 92 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава всеми категориями потребителей образовательных услуг. Выявлена удовлетворенность проводимыми мероприятиями (концертами), в т.ч. выездными. Отмечена удовлетворенность транспортной доступностью.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра приятная, использованы сдержанные цвета; шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако ни у руководства, ни у педагогического состава нет фотографий, а также сведений о курсах повышения квалификации. Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано, т.к. нет электронного сервиса.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «Видеогалерея» представлено множество видео с музыкальных мероприятий; в рубрике «Доска почета и поздравлений» также много фотографий и сканов поздравлений и наград. К недостаткам следует отнести: в рубрике «Фотогалерея», в фотоальбомах, есть перевернутые фотографии; в рубрике «Наши концерты» есть только краткая информация о событии, ни ссылок на фотографии или видео нет; в разделах информация представлена не по порядку; в раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» добавлена информация из раздела «Стипендии и иные виды материальной поддержки»; в разделе «Образовательные стандарты» представлена гиперссылка на стандарт, но она не работает; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» нет информации о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; в разделе «Вакантные места для приема (перевода)» приведены сведения за прошлый учебный период.

Рекомендации

По возможности направить работу на улучшение материально-технического обеспечения (сценические костюмы, организация выездных мероприятий, собственный транспорт). Подумать об организации небольшого пункта питания или размещения вендингового аппарата.

Выявить потребности обучающихся с целью определения пожеланий в аспекте составления расписания, по итогам оптимизировать данную составляющую образовательного процесса. Осуществить работу, направленную на стабилизацию и постоянства коллектива: выявить и устранить причины кадровой текучки.

Рассмотреть возможность диверсификации образовательных программ, в т.ч. для взрослых. Необходимо проводить дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных запросов со стороны общества.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- курсах повышения квалификации педагогов;

- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Систематизировать информацию в разделах, выделить подразделы. В рубрике «Фотогалерея», в фотоальбомах, перевернуть фотографии. В рубрике «Наши концерты» следует добавить фотографии или видео. Систематизировать информацию о платных образовательных услугах.

ИТОГОВЫЙ ВЫВОД О КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организаций осуществляется в целях:

- предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации;
- предоставления организациям срезка обратной связи по удовлетворенности их работой и определения направления улучшения некоторых операционных процессов, которые не видны в повседневной деятельности самой организации.

В связи с вышесказанным, по итогам процедуры НОК УОД формируются рекомендации по устранению выявленных недостатков и усилению достоинств.

Важно обратить внимание на общие моменты, характерные для организаций Волосовского района в целом.

По первым двум критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Комфортность условий предоставления услуг» все обследуемые образовательные организации Волосовского района Ленинградской области получили высокий балл и по данному критерию находятся в «зеленой» зоне. Средний балл по району среди обследуемых организаций по Критерию 1 – 96 баллов, по Критерию 2 – 98 баллов. Сотрудники образовательных организаций оперативно реагировали на поступающие от ООО «Курсобр» запросы, что говорит о хорошем уровне взаимодействия организаций с внешней средой. Стоит обратить внимание, что техническая проверка форм обратной связи на сайтах показала практически полную их неработоспособность – ответ поступил только из 4-х организаций: МОУ «Волосовская СОШ №2», МОУ «Бегуницкая СОШ», МОУ «Сабская СОШ», МОУ «Яблоницкая СОШ». Формы не представлены в 7-ми: МДОУ «Детский сад №19», МДОУ «Детский сад №20», МДОУ «Детский сад №22», МДОУ «Детский сад «29», МОУ «Ущевицкая НОШ», МОУ ДО «Волосовская Школа Искусств им. Н.К.Рериха», МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств». Остальные организации не отреагировали на запрос.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» баллы определены как отличные, хорошие (в подавляющем большинстве) и средние показатели по всем организациям района, что говорит о достаточном уровне организации доступной среды. Средний балл по району среди обследуемых организаций – 68, что определяет нахождение по данному критерию в «светло-зеленой» зоне.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» в обследуемых образовательных организациях оценка высокая, средний балл по району среди обследуемых организаций – 99 баллов.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» показатели по району также высокие. Средний балл по району среди обследуемых организаций – 93 балла.

В расчете показателя, характеризующего готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым в рамках расчета критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» использовался метод NPS, подробно описанный в параграфе «Методика расчета показателей НОК УОД»

данного аналитического отчета. Определен перечень организаций, для которых важно провести более углубленную работу, направленную на выявление причин неудовлетворенности потребителей образовательных услуг, несмотря на высокие показатели, полученные в ходе проведения обследования. В дальнейшем, для проведения самостоятельного углубленного исследования по данной проблематике, организациям рекомендуется использовать вышеобозначенный метод в качестве одного из инструментов.

Наименование ОО	Статус
МДОУ «Детский сад №22»	Рекомендуется
МОУ «Волосовская СОШ №1»	Рекомендуется
МОУ «Беседская ООШ»	Рекомендуется
МОУ «Бегуницкая СОШ»	Обязательно
МОУ «Большеврудская СОШ»	Обязательно
МОУ «Сельцовская СОШ»	Обязательно
МОУ «Октябрьская ООШ»	Обязательно
МОУ «Торосовская ООШ»	Обязательно

Определены некоторые категории жалоб, присущие для определенного вида образовательных организаций. Для детских садов общая жалоба по большинству организаций – отсутствие/нехватка специалистов «узкого» профиля (в т.ч. коррекционного) – психолога, логопеда, дефектолога. Данный аспект важно учесть в дальнейшей работе по устранению недостатков, поскольку именно на ранних этапах важно квалифицировано выявлять и корректировать нарушения у воспитанников. Для общеобразовательных организаций это жалоба к уровню материально-технического обеспечения: от обветшалости здания до устаревшей компьютерной техники – в зависимости от уровня развития самой организации. Нехватка медицинского сотрудника в школе – также является частой жалобой. Общая картина в данном кластере представляется следующим образом: при наличии высококвалифицированных педагогических кадров в большинстве организаций жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения. Для организаций дополнительного образования основными проблемами стали: нехватка помещений для проведения занятий, неудобное расписание – отсутствие синхронизации с часами работы общеобразовательных организаций, отсутствие синхронизации внутри самой организации дополнительного образования.

Высокий процент неудовлетворенности во всех представленных кластерах касается недостаточно обустроенной прилегающей к образовательным организациям территории (для детских садов – игровые площадки, для школ – спортивные площадки).

Обобщенная жалоба	Наименование ОО (для наиболее критичных случаев)
Недостаточное оборудование прилегающей территории	МДОУ «Детский сад №5»
	МДОУ «Детский сад №9»
	МДОУ «Детский сад №20»
	МДОУ «Детский сад №22»
	МДОУ «Детский сад №24»
	МДОУ «Детский сад №27»
	МОУ «Калитинская СОШ»
	МОУ «Сабская СОШ»
	МОУ «Яблоницкая СОШ»
	МОУ «Беседская ООШ»
	МОУ «Зимитицкая ООШ»
	МОУ «Торосовская ООШ»
	МОУ «Волосовская НОШ»
	МОУ «Рабитицкая НОШ»
	МОУ «Ущевицкая НОШ»
	МОУ ДО ДЮЦ
Обветшалость здания/отдельных помещений/теснота	МДОУ «Детский сад №27»
	МОУ «Бегуницкая СОШ»
	МОУ «Большеврудская СОШ»
	МКОУ «Кикеринская СОШ»
	МОУ «Сабская СОШ»
	МОУ «Волосовская НОШ»
	МОУ ДО ДЮЦ
	МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»
«Питание» (однообразное мен и т.д.)	МОУ «Волосовская СОШ №1»
	МОУ «Сельцовская СОШ»
	МОУ «Беседская ООШ»
	МОУ «Зимитицкая ООШ»
	МОУ «Волосовская НОШ»
	МОУ «Ущевицкая НОШ»
	МБУ ДО «Волосовский ЦИТ»

Нехватка педагогов/воспитателей /специалистов	МДОУ «Детский сад №5»
	МДОУ «Детский сад №9»
	МДОУ «Детский сад №11»
	МДОУ «Детский сад №12 комбинированного вида»
	МДОУ «Детский сад №13»
	МДОУ «Детский сад №20»
	МДОУ «Детский сад №22»
	МОУ «Волосовская СОШ №1»
	МОУ «Бегуницкая СОШ»
	МОУ «Изварская СОШ»
	МОУ «Калитинская СОШ»
	МКОУ «Кикеринская СОШ»
	МОУ «Беседская ООШ»
	МОУ «Зимитицкая ООШ»
	МОУ «Октябрьская ООШ»
	МОУ «Рабитицкая НОШ»
Неудобное расписание/часы работы	МДОУ «Детский сад №24»
	МОУ «Большеврудская СОШ»
	МОУ «Изварская СОШ»
	МОУ «Калитинская СОШ»
	МКОУ «Кикеринская СОШ»
	МОУ «Сельцовская СОШ»
	МОУ ДО «Волосовская Школа Искусств им. Н.К.Рериха»
	МОУ ДО «Бегуницкая школа искусств»

Исходя из полученных данных по результатам независимой оценки качества условий образовательной деятельности во всех обследуемых образовательных организациях, можно предположить, что:

- в целом по результатам НОК УОД все образовательные организации имеют хороший и высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания;
- работники организаций, в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны;

- у большей части образовательных организаций реализована частично или почти полностью доступная среда;
- уровень комфортности в обследуемых образовательных организациях в целом хороший;
- в основном, образовательные организации обеспечивают достаточно высокий уровень информационной открытости деятельности.

Независимо от общих позитивных оценок образовательных организаций необходимо обратить внимание на все выявленные в ходе НОК УОД недостатки, а также провести аналитику и составить срез неудовлетворенности с целью дальнейшей работы по улучшению деятельности и внесением корректировок в Программы развития образовательных организаций.

Рекомендовано для всех образовательных организаций:

- Продолжить приводить стенды внутри образовательных организаций и официальные сайты в соответствии с обновленными рекомендациями Минтруда РФ (Приложение 3.2 к расчету показателя 1.1 <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>).

- Развивать различные направления взаимодействия потребителей образовательных услуг с образовательной организацией: взаимодействие на сайте (в т.ч. «Часто задаваемые вопросы»), взаимодействие с помощью форм обратной связи (обеспечить их работоспособность), социальных сетей, опросов, исследований, мониторингов, прочих мероприятий, направленные на улучшение взаимодействия с потенциальными и реальными потребителями образовательных услуг.

- Проведение регулярных исследований, направленных на выявление неудовлетворенности потребителей образовательных услуг и причин данной неудовлетворенности с целью последующей коррекции. Возможно применение метода «одного вопроса» в качестве одного из инструментов (анонимных) с целью определения удовлетворенности потребителей предоставляемым им образовательными услугами.

- Проведение исследований, направленных на выявление образовательных потребностей среди потребителей образовательных услуг и прочего населения с целью дальнейшей диверсификации спектра предлагаемых программ дополнительного образования.

- Рассмотреть возможности развития сетевого взаимодействия для организаций, имеющих в этом необходимость (недостаточно помещений, квалифицированных сотрудников).

- Необходимо обратить внимание на материально-техническое обеспечение (для общеобразовательных организаций, организаций дополнительного образования), включить действия по улучшению данных составляющих образовательного процесса в программу развития. Продолжить работу в совершенствовании комфортности условий, в которых реализуются образовательные услуги, в т.ч. оказывать содействие развитию спортивного направления в целом по району; направить внимание на обустройство территории, прилегающей к образовательным организациям с учетом типа организации, с учетом потребностей лиц с ОВЗ.

- Рассмотреть возможности привлечения узкопрофильных специалистов в детские сады (психологов, логопедов, дефектологов, медицинских работников), педагогов-предметников в общеобразовательные организации (обратить внимание на привлечение специалистов по адаптивной физической культуре). Улучшить качество медицинского обслуживания (сопровождения) в общеобразовательных организациях.

- Оптимизировать учебное расписание и синхронизировать работу образовательных организаций для большего удобства посещения занятий потребителями образовательных услуг.

- Рассмотреть дистанционные формы обучения (особенно актуально для организаций, имеющих недостаточное число помещений для реализации образовательных программ; планирующих направить свою работу на обучающихся с ОВЗ).

- Продолжить повышать компетентность административного и педагогического состава в аспекте современных способов взаимодействия с потребителями образовательных услуг, современных педагогических технологий, методов формирования комфортного образовательного пространства.

- При необходимости дальнейшего развития доступной среды, продолжить организацию комфортных условий для обучения обучающихся с ОВЗ и инвалидов, в том числе с особым вниманием к дальнейшему оборудованию внутреннего пространства и прилегающей территории, с особым вниманием к средствам, позволяющим обучающимся с ОВЗ и инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

АНКЕТА

для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг

в соответствии с ФЗ от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности *наименование ОО*. Просим Вас дать ответы на представленные в анкете вопросы, отражающие Ваше личное мнение.

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательной организацией.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

Анкета делится на три блока: информационный, основной, блок свободной формы. Обратите внимание, что вопросы, отмеченные красной звездочкой, являются обязательными для ответа, результаты будут учтены только в случае полного заполнения анкеты.

После того, как все ответы даны, необходимо нажать кнопку «Отправить» в конце анкеты. Если ответы на какие-то вопросы не были даны, Вы увидите анкету, в которой красным цветом будут отмечены вопросы, на которые не был дан ответ в первых двух блоках (для поиска таких вопросов просмотрите всю страницу). Дайте ответы на эти вопросы и снова нажмите кнопку «Отправить». Если опять останутся вопросы без ответов, процедуру необходимо повторить. Если все заполнено правильно, Вы увидите сообщение: «Ответ записан».

На этом Ваше участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности *наименование ОО* будет завершено.

При возникновении трудностей с заполнением представленной анкеты или необходимостью уточнения вопросов (ответов), пожалуйста, свяжитесь с нами:

Благодарим Вас за сотрудничество!

I. Информационный блок

Укажите Ваш пол

- ☐ Женский
- ☐ Мужской

Укажите Ваш возраст (полных лет)

- ☐ 14-15 лет
- ☐ 16-18
- ☐ 19-20
- ☐ 21-24
- ☐ 25-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51 и старше

Укажите Ваше образование

- ☐ Неполное среднее образование
- ☐ Среднее (полное) общее образование
- ☐ Начальное профессиональное образование
- ☐ Среднее профессиональное образование
- ☐ Высшее образование

II. Основной блок

1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в образовательной организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри помещения; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; прочие условия)?

Да

Нет

6. Относите ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) к категории лиц с ограниченными возможностями здоровья?

Да

Нет

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями в организации?

Да
Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.)?

Да
Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (педагогические или социальные работники, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари и прочие работники)?

Да
Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да
Нет

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да
Нет

12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг: графиком работы образовательной организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода работника на дом и прочие)?

Да
Нет

13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в организации?

Да
Нет

14. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

(Оцените Вашу готовность от 1 до 10)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

III. Открытая форма

Опишите в краткой форме слабые стороны (недостатки) оцениваемой образовательной организации:

Опишите в краткой форме сильные стороны (достоинства) оцениваемой образовательной организации:

Каковы Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной образовательной организации?

(является обязательным для заполнения)

Благодарим Вас за участие в опросе!

АНКЕТА**для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг**

в соответствии с ФЗ от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Показатель 2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		
<i>Перечень комфортных условий</i>	<i>Наличие/Отсутствие (Да/Нет)</i>	<i>Количество баллов (20 за условие)</i>
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью		
Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации		
Наличие и доступность питьевой воды		
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений		
Санитарное состояние помещений образовательной организации		
Транспортная доступность (возможность доехать до образовательной организации на общественном транспорте, наличие парковки)		
Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста образовательной организации)		

Иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти		
Итого		
Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		
<i>Перечень условий доступности</i>	<i>Наличие/Отсутствие (Да/Нет)</i>	<i>Количество баллов (20 за условие)</i>
Оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)		
Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		
Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		
Сменных кресел-колясок		
Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации		
Итого		
Показатель 3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
<i>Перечень условий доступности</i>	<i>Наличие/Отсутствие</i>	<i>Количество баллов (20 за условие)</i>
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		

Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории		
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дом		
Итого		

**Установленный нормативными правовыми актами объем информации
(количество материалов/единиц информации) о деятельности
образовательной организации, которая должна быть размещена
на общедоступных информационных ресурсах**

<i>Перечень информации</i>	<i>На информационных стендах в помещении организации</i>	<i>На официальном сайте организации в сети «Интернет»</i>
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	✓
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	✓
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
4. Информация о режиме, графике работы	✓	✓
5. Информация о контактных телефонах и адресах электронной почты	✓	✓
II. Структура и органы управления образовательной организации		
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	✓	✓
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	✓*
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	✓
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	✓	✓
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	✓	✓
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	✓
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания	✓	✓

перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся		
13. Отчет о результатах самообследования	X	✓
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	✓*	✓*
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	X	✓*
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	✓*
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	X	✓
18. Информация о формах обучения	X	✓
19. Информация о нормативных сроках обучения	X	✓
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	✓*	✓*
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	✓
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	✓	✓
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	✓*
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	✓

25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	✓
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	X	✓
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	✓*
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	✓
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	✓*	✓*
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		
30. Уровень образования	X	✓*
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	✓*
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	✓*
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	✓*	✓*

V. Образовательные стандарты		
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	X	✓
VI. Руководство. Педагогический состав		
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	✓	✓
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	X	✓
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)	X	✓
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	✓
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	✓*	✓*
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	✓
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	✓

42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	✓
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	✓
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	✓*
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	✓
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	✓*
IX. Платные образовательные услуги		
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	✓*	✓*
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	✓
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	✓
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	X	✓
Всего	15(И_{норм}**)	50(И_{норм}**)

Условные обозначения:

✓ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

** Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (И_{норм}), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

**Перечень образовательных организаций,
в отношении которых проводится независимая оценка
качества оказания услуг**

№	Название организации	Официальный сайт организации
1.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5»	http://dskalitino.narod.ru/index/main/0-6
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6»	http://volsad6.ru/
3.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9»	https://ds-9.lo.prosadiki.ru
4.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №11»	http://m11dou.ru
5.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №12 комбинированного вида»	https://ds12.nubex.ru/
6.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №13»	http://dou13.volosovo-edu.ru
7.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №19»	http://dou19.volosovo-edu.ru/news.php
8.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №20»	https://detsad20kursk.nubex.ru/
9.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №22»	http://izvara22.ru/
10.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №24»	http://kiksad.ru/
11.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №26»	https://kurkovicy.nubex.ru/
12.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №27»	http://vruda27.ru/page.php?21
13.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №28 комбинированного вида»	http://volsad28.ru/
14.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №29»	https://dou29volosovo.nubex.ru/
15.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Волосовская средняя общеобразовательная школа №1»	http://shkola1.volosovo-raion.ru/
16.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Волосовская средняя общеобразовательная школа №2»	http://vsh2.ucoz.ru/
17.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Бегуницкая средняя общеобразовательная школа»	http://begschool.ucoz.ru/
18.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Большеврудская средняя общеобразовательная школа»	http://vruda-shkola.ucoz.ru/
19.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Изварская средняя общеобразовательная школа»	http://izvarasosh.ru/news.php

20.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Калитинская средняя общеобразовательная школа»	http://kalitino2007.narod.ru/
21.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Кикеринская средняя общеобразовательная школа»	http://kikerino.com/
22.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Сабская средняя общеобразовательная школа»	https://sab-school.nethouse.ru/
23.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Сельцовская средняя общеобразовательная школа»	https://seltsoschool.nubex.ru/
24.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Яблоницкая средняя общеобразовательная школа»	https://yablonis.nethouse.ru/
25.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Беседская основная общеобразовательная школа»	http://moubsosh.ru/
26.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Зимитицкая основная общеобразовательная школа»	http://zim-school.lo.eduru.ru/
27.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Октябрьская основная общеобразовательная школа»	http://oktoosh.lo.eduru.ru/
28.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Торосовская основная общеобразовательная школа»	http://moutosh.ru/news.php
29.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Волосовская начальная общеобразовательная школа»	http://volosovskaya-school.lo.eduru.ru/
30.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Рабитицкая начальная общеобразовательная школа»	http://rabititsy.ru/news.php
31.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Ущевицкая начальная общеобразовательная школа»	http://uschevitsy.ru/page.php?10
32.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр»	https://duc-volosovo.nubex.ru/
33.	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Волосовская Детско-юношеская спортивная школа»	http://duss.volosofo-edu.ru/page.php?4
34.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Волосовская Школа Искусств им. Н.К.Рериха»	http://shcolaroerich.ru/
35.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Волосовский центр информационных технологий»	http://cit.volosofo-edu.ru/news.php
36.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Бегуницкая школа искусств»	http://bdshi.ru/