



УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Курсобр»

В.С. Ильина / **В.С. Ильина /**

«13» ноября 2019 г.

ОТЧЕТ

**по исполнению муниципального контракта
№1404 от 19 сентября 2019 г.
на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности организациями,
осуществляющими образовательную деятельность
на территории Ломоносовского муниципального района
Ленинградской области
в 2019 году**

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 организациями.....	16
Результаты НОК УОД по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности.....	28
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций с рекомендациями по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности.....	123
<i><u>Приложение 1</u></i>	
<i>Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....</i>	<i>127</i>
<i><u>Приложение 2</u></i>	
<i>Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....</i>	<i>132</i>
<i><u>Приложение 3</u></i>	
<i>Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.....</i>	<i>135</i>
<i><u>Приложение 4</u></i>	
<i>Перечень образовательных организаций в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....</i>	<i>141</i>

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием муниципального контракта №1404 от 19 сентября 2019 г. на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УОД) организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ломоносовского муниципального района Ленинградской области в 2019 году, заключенному между Комитетом по образованию администрации муниципального образования Ломоносовский муниципальный район 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 оказания услуг организациями в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг 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 по дополнительным общеобразовательным программам, производился в соответствии с приказом №344 от 31 мая 2018 года.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организации):

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 информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (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 услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

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

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;

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

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления образовательных услуг:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:

– наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

– наличие и понятность навигации внутри организации;

– наличие и доступность питьевой воды;

– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

– санитарное состояние помещений организации;

– транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

– доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации);

– иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

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

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 услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления образовательных услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

$$P_{уд}^{комф} = \frac{U_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.2)$$

где:

$U_{комф}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

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

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории 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.

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

где:

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

$C_{дост}^{орг}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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);
- 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 помещении организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

где:

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

$C_{дост}^{услуг}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

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

где:

$Y_{дост}$ – число получателей услуг – инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;
 $Ч_{инв}$ – число опрошенных получателей услуг – инвалидов.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

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

где:

$Y_{перв.конт}$ – 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 услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

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

где:

$Y_{показ.услуг}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;
 $Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

где:

$Y_{вежл.дист}$ – 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 оказания образовательных услуг:

5.1. Доля получателей 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).

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

где:

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

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

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

где:

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

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

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

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

где:

$Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

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

Показатели оценки качества условий оказания услуг 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:

$$S_{№} = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

$S_{№}$ – 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:

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – 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 октябре 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 04 по 21 октября 2019 г. с дополнительным сроком анкетирования для отдельных образовательных организаций. По итогам анкетирования было собрано 5929 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
МДОУ «Детский сад №31 «Светлячок»	101	41	113
МДОУ «Детский сад №20»	98	40	66
МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»	216	87	162
МОУ «Большеижорская общеобразовательная школа»	199	80	122
МОУ «Аннинская общеобразовательная школа»	741	297	440
МДОУ «Детский сад №16»	90	36	52
МДОУ «Детский сад №10»	255	102	146
МДОУ «Детский сад №24 «Родничок»	96	39	53
МОУ «Лебяженский центр общего образования»	247	99	126
МДОУ «Детский сад №11»	171	69	88
МОУ «Нагорная общеобразовательная школа»	371	149	181
МДОУ «Детский сад №26»	261	105	127
МОУ «Ропшинская общеобразовательная школа»	302	121	145
МОУ «Низинская общеобразовательная школа»	228	92	109

Наименование организации	Контингент обучающихся на 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
МОУ «Яльгелевский образовательный центр»	196	79	93
МДОУ «Детский сад №14»	235	94	108
МДОУ «Детский сад №25 «Малыш»	132	53	60
МОУ «Ломоносовская школа № 3»	794	318	357
МДОУ «Детский сад №19»	210	84	95
МОУ «Оржицкая общеобразовательная школа»	196	79	87
МДОУ «Детский сад №30 «Улыбка»	316	127	140
МОУ «Копорская общеобразовательная школа»	185	74	81
МДОУ «Детский сад №15»	203	82	89
МАОУ ДО «ЦИТ»	1327	531	579
МОУ «Лопухинский образовательный центр»	191	77	83
МДОУ «Детский сад №2 «Радуга»	362	145	155
МДОУ «Детский сад №29 «Сказка»	288	116	122
МОУ «Гостилицкая общеобразовательная школа»	529	212	220
МОУ «Кипенская общеобразовательная школа»	598	240	246
МДОУ «Детский сад №3»	237	95	97
МДОУ «Детский сад №7 «Ласточка»	184	74	75
МДОУ «Детский сад №8»	210	84	87
МБУ ОДО ЦДТ	1579	632	618
МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа»	538	215	141
МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ»	1761	705	466

	выше нормы		норма		ниже нормы
--	------------	--	-------	--	------------

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

Обобщенные данные Блока I (информационного блока)

Категория		Количество, %
Пол	<i>Мужской</i>	29
	<i>Женский</i>	71
Возраст	<i>14-15</i>	9
	<i>16-18</i>	9
	<i>19-20</i>	2
	<i>21-24</i>	3
	<i>25-30</i>	17
	<i>31-40</i>	35
	<i>41-50</i>	17
	<i>51 и старше</i>	5
Образование	<i>Неполное среднее</i>	13
	<i>Среднее общее</i>	15
	<i>Начальное профессиональное</i>	7
	<i>Среднее профессиональное</i>	26
	<i>Высшее</i>	40

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 71% являются лицами женского пола, 29% – мужского. В категории «Возраст» порядка 69% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 25 до 50 лет и 18% на возрастную категорию от 14 до 18 лет (основная категория получателей услуг). В порядке убывания распределились менее насыщенные возрастные группы респондентов в диапазоне от 51 года и старше – 5%, от 21 до 24 лет – 3% и от 19 до 20 лет – 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, молодежь, 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 40% от общего числа респондентов, неполное среднее – 13%, полное среднее – 15%, что в соотношении с данными о возрасте респондентов косвенно говорит о том, что порядка 1/5 респондентов являются прямыми получателями 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 учетом 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
МДОУ «Детский сад №14»	Доступность услуг для инвалидов	66,0
МАОУ ДО «ЦИТ»	Доступность услуг для инвалидов	60,0
МАОУ ДО «ЦИТ»	Доступность услуг для инвалидов	60,0
МБУ ОДО ЦДТ	Доступность услуг для инвалидов	59,63
МОУ «Низинская общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	57,69
МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	57,5
МДОУ «Детский сад №11»	Доступность услуг для инвалидов	57,0
МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	56,77
МДОУ «Детский сад №29 «Сказка»	Доступность услуг для инвалидов	52,0
МДОУ «Детский сад №31 «Светлячок»	Доступность услуг для инвалидов	50,25
«Ломоносовская	Доступность услуг для инвалидов	48,52
МДОУ «Детский сад №25 «Малыш»	Доступность услуг для инвалидов	47,14
МДОУ «Детский сад №16»	Доступность услуг для инвалидов	38
МОУ «Гостилицкая общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	36
МОУ «Лебяженский центр общего образования»	Доступность услуг для инвалидов	36
МОУ «Нагорная общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	30,5
МОУ «Оржицкая общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	24
МДОУ «Детский сад №20»	Доступность услуг для инвалидов	20

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).

Обследуемые образовательные организации вошли в зеленую зону с оценкой «Отлично» (81-100) и светло-зеленую с оценкой «Хорошо» (61-80), что находит свое 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 «Яльгелевский образовательный центр»	94,72
МДОУ «Детский сад №26»	93,43
МДОУ «Детский сад №7 «Ласточка»	92,98
МОУ «Копорская общеобразовательная школа»	92,25
МОУ «Кипенская общеобразовательная школа»	91,81
МДОУ «Детский сад №10»	91,78
МДОУ «Детский сад №19»	90,87
МДОУ «Детский сад №24 «Родничок»	89,74
МБУ ОДО ЦДТ	89,71
МОУ «Лопухинский образовательный центр»	89,68
МДОУ «Детский сад №8»	88,45
МДОУ «Детский сад №30 «Улыбка»	88,33
МОУ «Низинская общеобразовательная школа»	88,27
МДОУ «Детский сад №3»	87,34
МОУ «Большеижорская общеобразовательная школа»	86,32

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

Наименование ОО	Балл
МДОУ «Детский сад №14»	85,82
МОУ «Ропшинская общеобразовательная школа»	85,2
МДОУ «Детский сад №2 «Радуга»	85,01
МДОУ «Детский сад №31 «Светлячок»	84,9
МОУ «Аннинская общеобразовательная школа»	84,62
МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ»	84,61
МДОУ «Детский сад №25 «Малыш»	84,21
МОУ «Гостилицкая общеобразовательная школа»	83,88
МДОУ «Детский сад №15»	83,64
МДОУ «Детский сад №29 «Сказка»	83,52
МДОУ «Детский сад №16»	83,01
МОУ «Ломоносовская школа № 3»	82,85
МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»	81,73
МОУ «Оржицкая общеобразовательная школа»	80,82*
МДОУ «Детский сад №20»	80,51*
МДОУ «Детский сад №11»	80,48*
МАОУ ДО «ЦИТ»	79,96
МОУ «Нагорная общеобразовательная школа»	75,74
МОУ «Лебяженский центр общего образования»	75,49
МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа»	74,8

*данные округляются, в связи с чем данные организации находятся в зеленой зоне

Таблица 5

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

Наименование ОО	Балл
<i>Общеобразовательные организации</i>	
МОУ «Яльгелевский образовательный центр»	94,72
МОУ «Копорская общеобразовательная школа»	92,25
МОУ «Кипенская общеобразовательная школа»	91,81
МОУ «Лопухинский образовательный центр»	89,68
МОУ «Низинская общеобразовательная школа»	88,27
МОУ «Большеижорская общеобразовательная школа»	86,32

Наименование ОО	Балл
МОУ «Ропшинская общеобразовательная школа»	85,2
МОУ «Аннинская общеобразовательная школа»	84,62
МОУ «Гостилицкая общеобразовательная школа»	83,88
МОУ «Ломоносовская школа № 3»	82,85
МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»	81,73
МОУ «Оржицкая общеобразовательная школа»	80,82*
МОУ «Нагорная общеобразовательная школа»	75,74
МОУ «Лебяженский центр общего образования»	75,49
МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа»	74,8
<i>Образовательные организации дополнительного образования</i>	
МБУ ОДО ЦДТ	89,71
МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ»	84,61
МАОУ ДО «ЦИТ»	79,96
<i>Дошкольные организации</i>	
МДОУ «Детский сад №26»	93,43
МДОУ «Детский сад №7 «Ласточка»	92,98
МДОУ «Детский сад №10»	91,78
МДОУ «Детский сад №19»	90,87
МДОУ «Детский сад №24 «Родничок»	89,74
МДОУ «Детский сад №8»	88,45
МДОУ «Детский сад №30 «Улыбка»	88,33
МДОУ «Детский сад №3»	87,34
МДОУ «Детский сад №14»	85,82
МДОУ «Детский сад №2 «Радуга»	85,01
МДОУ «Детский сад №31 «Светлячок»	84,9
МДОУ «Детский сад №25 «Малыш»	84,21
МДОУ «Детский сад №15»	83,64
МДОУ «Детский сад №29 «Сказка»	83,52
МДОУ «Детский сад №16»	83,01
МДОУ «Детский сад №20»	80,51*
МДОУ «Детский сад №11»	80,48*

Таблица 6.1

Первичные данные (значения параметров показателей), дошкольные образовательные организации

	МОУ «Анинская школа»	МОУ «Большеижгорская»	МОУ «Гостилицкая»	МОУ «Кипенская»	МОУ «Копорская»	МОУ «Лаголовская»	МОУ «Лебяжинский центр общего образования»	МОУ «Ломоносовская школа №3»	МОУ «Лопухинский ОЦ»	МОУ «Нагорная школа»	МОУ «Низинская школа»	МОУ «Оржицкая школа»	МОУ «Ропшинская школа»	МОУ «Русско- Высоцкая школа»	МОУ «Яльгелевский образовательный центр»
Кол- во анкет	440	122	220	246	81	162	126	357	83	181	109	87	145	141	93
1.1	89,00	92,00	92,00	93,00	95,50	74,00	79,00	97,00	81,50	76,00	92,00	96,00	94,50	96,00	88,00
1.2	60,00	60,00	60,00	90,00	90,00	60,00	100,00	60,00	60,00	90,00	90,00	90,00	60,00	60,00	60,00
1.3	93,17	95,51	100,00	98,41	99,32	99,64	90,21	92,82	98,72	96,02	97,34	98,15	96,42	89,43	93,76
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
2.2	80,68	81,97	98,64	91,87	96,30	91,98	65,87	91,04	93,98	67,96	97,25	88,51	78,62	58,16	97,85
3.1	40,00	20,00	40,00	60,00	40,00	20,00	40,00	80,00	40,00	0,00	20,00	0,00	40,00	40,00	20,00
3.2	100,00	100,00	60,00	80,00	80,00	60,00	60,00	100,00	100,00	20,00	60,00	60,00	100,00	60,00	80,00
3.3	80,56	90,48	0,00	97,06	100,00	91,67	0,00	0,00	100,00	75,00	92,31	0,00	85,71	69,23	100,00
4.1	95,00	97,54	99,55	98,37	98,77	91,36	92,86	89,64	98,80	95,03	100,00	100,00	93,79	86,52	100,00
4.2	94,32	96,72	99,55	97,97	100,00	91,98	88,89	90,48	98,80	96,69	99,08	98,85	93,10	84,40	100,00
4.3	97,35	99,05	100,00	99,08	100,00	99,29	96,39	96,69	98,75	98,68	98,75	100,00	96,15	92,38	98,84
5.1	48,18	63,11	97,27	73,58	81,48	59,26	53,97	54,62	65,06	48,62	74,31	73,56	51,03	45,39	81,72
5.2	93,64	94,26	99,55	97,56	98,77	90,74	90,48	88,80	98,80	91,71	99,08	98,85	91,03	78,72	97,85
5.3	92,50	96,72	99,55	99,59	100,00	91,98	84,92	89,92	98,80	93,37	100,00	98,85	93,10	78,72	97,85

Таблица 6.2

Первичные данные (значения параметров показателей), дошкольные образовательные организации

	МДОУ ДС №2 «Радуга»	МДОУ ДС №3	МДОУ ДС №7 «Ласточка»	МДОУ ДС №8	МДОУ ДС №10	МДОУ ДС №11	МДОУ ДС №14	МДОУ ДС №15	МДОУ ДС №16	МДОУ ДС №19	МДОУ ДС №20	МДОУ ДС №24 «Родничок»	МДОУ ДС №25 «Малыш»	МДОУ ДС №26	МДОУ ДС №29 «Сказка»	МДОУ ДС №30 «Улыбка»	МДОУ ДС №31 «Светлячок»
Кол-во анкет	155	97	75	87	146	88	108	89	52	95	66	53	60	127	122	140	113
1.1	85,50	82,50	93,50	85,00	92,50	83,50	87,50	91,00	81,00	94,50	70,50	87,50	88,00	93,50	94,00	89,50	89,50
1.2	90,00	90,00	90,00	60,00	90,00	60,00	90,00	60,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	60,00
1.3	90,71	97,50	99,32	95,51	95,28	93,99	92,93	94,73	100,00	95,83	100,00	98,81	100,00	98,22	93,51	98,48	99,03
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	79,35	93,81	97,33	85,06	95,21	73,86	78,70	86,52	94,23	100,00	96,97	94,34	86,67	89,76	82,79	92,14	88,50
3.1	20,00	20,00	20,00	60,00	80,00	20,00	60,00	0,00	0,00	20,00	40,00	20,00	20,00	80,00	20,00	20,00	0,00
3.2	80,00	60,00	100,00	80,00	60,00	60,00	60,00	60,00	20,00	80,00	20,00	80,00	60,00	100,00	40,00	80,00	60,00
3.3	88,89	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00	80,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00	57,14	84,21	100,00	85,71	87,5
4.1	95,48	97,94	94,67	97,70	95,21	94,32	95,37	98,88	100,00	100,00	100,00	100,00	98,33	98,43	95,08	95,71	100
4.2	96,77	97,94	100,00	95,40	97,95	94,32	97,22	97,75	94,23	100,00	100,00	98,11	98,33	98,43	95,90	97,14	100
4.3	99,13	98,78	100,00	98,72	99,22	93,22	94,44	100,00	100,00	98,55	100,00	100,00	100,00	97,32	96,55	98,41	99,07
5.1	61,94	76,29	92,00	78,16	84,25	57,95	67,59	71,91	76,92	77,89	86,36	77,36	68,33	73,23	61,48	77,86	87,61
5.2	90,32	97,94	100,00	96,55	97,26	93,18	97,22	93,26	94,23	97,89	100,00	96,23	98,33	94,49	93,44	95,71	97,35
5.3	96,77	96,91	100,00	96,55	97,26	95,45	95,37	97,75	98,08	100,00	100,00	98,11	96,67	99,21	97,54	98,57	100

Таблица 6.3

Первичные данные (значения параметров показателей), дошкольные образовательные организации

	МАОУ ДО «ЦИТ»	МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ»	МБУ ОДО ЦДТ
Кол-во анкет	204	354	276
1.1	87,50	68,50	86,00
1.2	90,00	90,00	90,00
1.3	100,00	98,30	100,00
2.1	10,00	100,00	100,00
2.2	100,00	94,21	98,71
3.1	20,00	40,00	60,00
3.2	60,00	20,00	40,00
3.3	100,00	95,06	85,42
4.1	100,00	98,07	98,71
4.2	100,00	97,85	99,35
4.3	100,00	98,50	99,50
5.1	55,09	79,61	94,01
5.2	100,00	97,42	99,19
5.3	100,00	98,28	99,19

Таблица 7.1

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

Показатель	МОУ «Аннинская школа»	МОУ «Большеижорская»	МОУ «Гостилицкая»	МОУ «Кипенская»	МОУ «Жопорская»	МОУ «Лаголовская»	МОУ «Лебяжинский центр общего образования»	МОУ «Ломоносовская школа №3»	МОУ «Лопухинский ОЦ»	МОУ «Нагорная школа»	МОУ «Низинская школа»	МОУ «Оржицкая школа»	МОУ «Ропшинская школа»	МОУ «Русско-Высоцкая школа»	МОУ «Яльгелевский образовательный центр»
1.1	26,7	27,6	27,6	27,9	28,65	22,2	23,7	29,1	24,45	22,8	27,6	28,8	28,35	28,8	26,4
1.2	18	18	18	27	27	18	30	18	18	27	27	27	18	18	18
1.3	37,27	38,21	40,00	39,37	39,73	39,86	36,09	37,13	39,49	38,41	38,94	39,26	38,57	35,77	37,50
K¹	81,97	83,81	85,60	94,27	95,38	80,06	89,79	84,23	81,94	88,21	93,54	95,06	84,92	82,57	81,90
2.1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2.2	24,20	24,59	29,59	27,56	28,89	27,59	19,76	27,31	28,19	20,39	29,17	26,55	23,59	17,45	29,35
K²	90,34	90,98	99,32	95,93	98,15	95,99	82,94	95,52	96,99	83,98	98,62	94,25	89,31	79,08	98,92
3.1	12	6	12	18	12	6	12	24	12	0	6	0	12	12	6
3.2	40	40	24	32	32	24	24	40	40	8	24	24	40	24	32
3.3	24,17	27,14	0,00	29,12	30,00	27,50	0,00	0,00	30,00	22,50	27,69	0,00	25,71	20,77	30
K³	76,17	73,14	36,00	79,12	74,00	57,50	36,00	64,00	82,00	30,50	57,69	24,00	77,71	56,77	100,00
4.1	38,00	39,02	39,82	39,35	39,51	36,54	37,14	35,85	39,52	38,01	40,00	40,00	37,52	34,61	40
4.2	37,73	38,69	39,82	39,19	40,00	36,79	35,56	36,19	39,52	38,67	39,63	39,54	37,24	33,76	40
4.3	19,47	19,81	20,00	19,82	20,00	19,86	19,28	19,34	19,75	19,74	19,75	20,00	19,23	18,48	19,77
K⁴	95,20	97,51	99,64	98,35	99,51	93,19	91,98	91,38	98,79	96,42	99,38	99,54	93,99	86,84	99,77
5.1	14,45	18,93	29,18	22,07	24,44	17,78	16,19	16,39	19,52	14,59	22,29	22,07	15,31	13,62	24,52
5.2	18,73	18,85	19,91	19,51	19,75	18,15	18,10	17,76	19,76	18,34	19,82	19,77	18,21	15,74	19,57
5.3	46,25	48,36	49,77	49,80	50,00	45,99	42,46	44,96	49,40	46,69	50,00	49,43	46,55	39,36	48,92
K⁵	79,43	86,15	98,86	91,38	94,20	81,91	76,75	79,10	88,67	79,61	92,11	91,26	80,07	68,72	93,01

Таблица 7.2

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

Показатель	МДОУ ДС №2 «Радуга»	МДОУ ДС №3	МДОУ ДС №7 «Ласточка»	МДОУ ДС №8	МДОУ ДС №10	МДОУ ДС №11	МДОУ ДС №14	МДОУ ДС №15	МДОУ ДС №16	МДОУ ДС №19	МДОУ ДС №20	МДОУ ДС №24 «Родничок»	МДОУ ДС №25 «Малыш»	МДОУ ДС №26	МДОУ ДС №29 «Сказка»	МДОУ ДС №30 «Улыбка»	МДОУ ДС №31 «Светлячок»
1.1	25,65	24,75	28,05	25,5	27,75	25,05	26,25	27,3	24,3	28,35	21,15	26,25	26,4	28,05	28,2	26,85	26,85
1.2	27	27	27	18	27	18	27	18	27	27	27	27	27	27	27	27	18
1.3	36,28	39,00	39,73	38,21	38,11	37,59	37,17	37,89	40,00	38,33	40,00	39,52	40,00	39,29	37,40	39,39	39,61
K¹	88,93	90,75	94,78	81,71	92,86	80,64	90,42	83,19	91,30	93,68	88,15	92,77	93,40	94,34	92,60	93,24	84,46
2.1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2.2	23,81	28,14	29,20	25,52	28,56	22,16	23,61	25,96	28,27	30,00	29,09	28,30	26,00	26,93	24,84	27,64	26,55
K²	89,68	96,91	98,67	92,53	97,60	86,93	89,35	93,26	97,12	100,00	98,48	97,17	93,33	94,88	91,39	96,07	94,25
3.1	6	6	6	18	24	6	18	0	0	6	12	6	6	24	6	6	0
3.2	32	24	40	32	24	24	24	24	8	32	8	32	24	40	16	32	24
3.3	26,67	30,00	30,00	30,00	30,00	27,00	24,00	30,00	30,00	30,00	0,00	30,00	17,14	25,26	30,00	25,71	26,25
K³	64,67	60,00	76,00	80,00	78,00	57,00	66,00	54,00	38,00	68,00	20,00	68,00	47,14	89,26	52,00	63,71	50,25
4.1	38,19	39,18	37,87	39,08	38,08	37,73	38,15	39,55	40,00	40,00	40,00	40,00	39,33	39,37	38,03	38,29	40,00
4.2	38,71	39,18	40,00	38,16	39,18	37,73	38,89	39,10	37,69	40,00	40,00	39,25	39,33	39,37	38,36	38,86	40,00
4.3	19,83	19,76	20,00	19,74	19,84	18,64	18,89	20,00	20,00	19,71	20,00	20,00	20,00	19,46	19,31	19,68	19,81
K⁴	96,73	98,11	97,87	96,98	97,11	94,10	95,93	98,65	97,69	99,71	100,00	99,25	98,67	98,20	95,70	96,83	99,81
5.1	18,58	22,89	27,60	23,45	25,27	17,39	20,28	21,57	23,08	23,37	25,91	23,21	20,50	21,97	18,44	23,36	26,28
5.2	18,06	19,59	20,00	19,31	19,45	18,64	19,44	18,65	18,85	19,58	20,00	19,25	19,67	18,90	18,69	19,14	19,47
5.3	48,39	48,45	50,00	48,28	48,63	47,73	47,69	48,88	49,04	50,00	50,00	49,06	48,33	49,61	48,77	49,29	50,00
K⁵	85,03	90,93	97,60	91,03	93,36	83,75	87,41	89,10	90,96	92,95	95,91	91,51	88,50	90,47	85,90	91,79	95,75

Таблица 7.2

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

Показатель	МАОУ ДО «ЦИТ»	МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ»	МБУ ОДО ЦДТ
1.1	26,25	20,55	25,8
1.2	27	27	27
1.3	40,00	39,32	40,00
K¹	93,25	86,87	92,80
2.1	6	30	30
2.2	30,00	28,26	29,61
K²	60,00	97,10	99,35
3.1	6	12	18
3.2	24	8	16
3.3	30,00	28,52	25,63
K³	60,00	48,52	59,63
4.1	40,00	39,23	39,48
4.2	40,00	39,14	39,74
4.3	20,00	19,70	19,90
K⁴	100,00	98,07	99,12
5.1	16,53	23,88	28,20
5.2	20,00	19,48	19,84
5.3	50,00	49,14	49,60
K⁵	86,53	92,51	97,64

Таблица лиг

Наименование ОО	К ¹	К ²	К ³	К ⁴	К ⁵	S _n
МОУ «Аннинская общеобразовательная школа»	81,97	90,34	76,17	95,20	79,43	85
МОУ «Большеижорская общеобразовательная школа»	83,81	90,98	73,14	97,51	86,15	86
МОУ «Гостилицкая общеобразовательная школа»	85,60	99,32	36	99,64	98,86	84
МОУ «Кипенская общеобразовательная школа»	94,27	95,93	79,12	98,35	91,38	92
МОУ «Копорская общеобразовательная школа»	95,38	98,15	74	99,51	94,20	92
МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»	80,06	95,99	57,5	93,19	81,91	82
МОУ «Лебяженский центр общего образования»	89,79	82,94	36	91,98	76,75	76
МОУ «Ломоносовская школа № 3»	84,23	95,52	64	91,38	79,10	83
МОУ «Лопухинский образовательный центр»	81,94	96,99	82	98,79	88,67	90
МОУ «Нагорная общеобразовательная школа»	88,21	83,98	30,5	96,42	79,61	76
МОУ «Низинская общеобразовательная школа»	93,54	98,62	57,69	99,38	92,11	88
МОУ «Оржицкая общеобразовательная школа»	95,06	94,25	24,0	99,54	91,26	81
МОУ «Ропшинская общеобразовательная школа»	84,92	89,31	77,71	93,99	80,07	85
МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа»	82,57	79,08	56,77	86,84	68,72	75
МОУ «Яльгелевский образовательный центр»	81,90	98,92	100,0	99,77	93,01	95
МАОУ ДО «ЦИТ»	93,25	60,0	60,0	100,0	86,53	79
МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ»	86,87	97,1	48,52	98,07	92,51	85

Наименование ОО	К ¹	К ²	К ³	К ⁴	К ⁵	S _n
МБУ ОДО ЦДТ	92,8	99,35	59,63	99,12	97,64	90
МДОУ «Детский сад №2 «Радуга»	88,93	89,68	64,67	96,73	85,03	85
МДОУ «Детский сад №3»	90,75	96,91	60,0	98,11	90,93	87
МДОУ «Детский сад №7 «Ласточка»	94,78	98,67	76,0	97,87	97,60	93
МДОУ «Детский сад №8»	81,71	92,53	80,0	96,98	91,03	89
МДОУ «Детский сад №10»	92,86	97,60	78,0	97,11	93,36	92
МДОУ «Детский сад №11»	80,64	86,93	57,0	94,10	83,75	81
МДОУ «Детский сад №14»	90,42	89,35	66,0	95,93	87,41	86
МДОУ «Детский сад №15»	83,19	93,26	54,0	98,65	89,10	84
МДОУ «Детский сад №16»	91,3	97,12	38,0	97,69	90,96	83
МДОУ «Детский сад №19»	93,68	100,0	68,0	99,71	92,95	91
МДОУ «Детский сад №20»	88,15	98,48	20,0	100	95,91	81
МДОУ «Детский сад №24 «Родничок»	92,77	97,17	68,0	99,25	95,91	90
МДОУ «Детский сад №25 «Малыш»	93,40	93,33	47,14	98,67	88,50	84
МДОУ «Детский сад №26»	94,34	94,88	89,26	98,20	90,47	93
МДОУ «Детский сад №29 «Сказка»	92,60	91,39	52,0	95,70	85,90	84
МДОУ «Детский сад №30 «Улыбка»	93,24	96,07	63,71	96,83	91,79	88
МДОУ «Детский сад №31 «Светлячок»	84,46	94,25	50,25	99,81	95,75	85

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

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,27
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^1			81,97
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	24,20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^2			90,34
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	24,17
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^3			76,17
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,0

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,73
14.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,47
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			95,20
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	14,45
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,73
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	46,25
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			79,43
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	212
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	61
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	34

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о недостаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. В категорию «критики» попал 61 респондент, среди которых 27 не смогли аргументировать свою позицию; 12 респондентов не удовлетворены качеством образования (образовательными программами, недостатком проводимых мероприятий), административным и педагогическим составом (в т.ч. нехваткой педагогов, специалистов, недостаточной компетентностью и вежливостью), 10 респондентов отметили неудовлетворенность материально-техническими условиями (некомфортные условия, недостаточная оборудованность образовательного процесса, необходим ремонт) 5 респондентов отмечают переполненность классов, 4 респондента понимают, что есть школы гораздо лучше и знают о них, 3 респондента не удовлетворены неудобным расположением.

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Аннинская общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализма административного и педагогического состава организации. Отмечена удовлетворенность транспортной доступностью, наличием автобуса.

Комментарии эксперта по сайту

В целом стилистика сайта выдержана в мягких тонах, сиреневые блоки дают хороший легкий контраст на белом фоне вследствие чего глаза не устают. Шрифт текста частично от раздела к разделу пляшет, периодически сменяется цвет и кегль, что способствует плохому восприятию текста.

Плюсом является главное меню, которое при выборе раздела в самом блоке «главное меню» разбивает раздел на подразделы. В целом навигация по сайту хорошая, все доступно и структурно.

«Основные сведения» содержат в себе краткую информацию, без лишней воды. Имеются все контактные данные, режим работы, местонахождение.

Структура и органы управления требуют структуризации. Не хватает последовательности, текст смещен, скорее всего из-за неверного переноса содержимого таблицы. Выложены все необходимые приложения органов управления.

Следует отметить, что в разделе «Документы» соблюден единый шрифт и кегль текста. Касательно наполнения раздела, не хватает актуального плана финансово-хозяйственной деятельности (в разделе приведена «Бюджетная смета на 2018 год от 29 декабря 2017 года») Локальные нормативные акты выложены в полном объеме. Так же в разделе выложено большое количество положений, правил, распоряжений, поддерживающих организационный образовательный процесс.

Раздел «Образование» хорошо структурирован, разделен по блокам, прослеживается иерархия. При нажатии на образовательные программы осуществляется переход в подраздел, где представлен список, распределенный по категориям с прикрепленными копиями.

Взаимодействие с образовательной организацией реализуется только по контактными данным, указанным на сайте, не реализована возможность обращения через сайт.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий (капитальный ремонт). Направить работу на улучшение качества питания, разнообразить меню (невкусное, холодное, очереди). Улучшить работу по информированию потребителей образовательных услуг (работа с информационным стендом).

Рассмотреть возможность привлечения педагогов, специалистов узкого профиля (логопед, медицинский работник). Продолжить повышение квалификации сотрудников образовательной организации, направленное на получение знаний и навыков в области взаимодействия с потребителями образовательных услуг, необходимо улучшить взаимодействие представителей организации и родителей.

Наладить своевременную работу электронного дневника.

Необходимо рассмотреть возможность диверсификации спектра программ дополнительного образования с учетом запроса социума – необходимо проводить дополнительное исследование, направленное на выявление мнения потребителей образовательных услуг.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте:

- Добавить раздел о достижениях, наградах учащихся, олимпиадах;
- Добавить раздел «Фотогалерея»;
- Отредактировать блок «Главное меню», объединить разделы, либо структурировать;
- Обеспечить своевременное внесение изменений в информацию в разделы;
- Добавить ПФХД в разделе «Документы»;
- Обновить данные о педагогах;
- Поместить на сайт недостающие копии, приложения образовательных программ.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы организации.

МОУ «Большеижорская общеобразовательная школа»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
122 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,21
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			83,81
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	24,59
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			90,98
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,14
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			73,14
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,02
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,69

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,81
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,51
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	18,93
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,85
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,36
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			86,15
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	77
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	18
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	48

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 18 мнений из категории «критик», 12 из которых не смогли аргументировать свою позицию; 3 респондента удовлетворены в целом педагогическим составом и тем, что школа удобно расположена – в шаговой доступности, однако, при этом понимают, что нет большего числа альтернатив.

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

Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническими условиями. Удовлетворенность качеством питания. Респонденты высоко оценивают профессионализм и уровень квалификации сотрудников обследуемой организации, высокий уровень подготовки к экзаменам. Высокая удовлетворенность уровнем взаимодействия организации с родителями.

Комментарии эксперта по сайту

Сайт образовательной организации имеет лаконичные цвета, анимированную заставку на главной странице в виде фотографий из жизни школы. Шрифт, цвет и кегль текста в разделах периодически меняется, но в целом выбраны единые параметры, что позволяет легко воспринимать текст. Отличительной особенностью является строка отслеживания расположения.

Основные сведения изложены сплошным текстом, нет выделения главного и второстепенного, но в целом сведения представлены в полном объеме.

Структура и органы управления требуют структуризации, не хватает последовательности. Выложены все необходимые положения коллегиальных

органов управления. Нет необходимости скачивать документы, так как они прикреплены сторонней ссылкой и открываются в новом окне.

Раздел «Документы» включает в себя все необходимое нормативно-правовые документы. В локальных актах отсутствует «Режим занятий, обучающихся», так же упоминается о документах, регламентирующих работу электронного журнала учета успеваемости, но не прикреплены копии положений и регламентов к указанным документам.

Образовательные документы изложены в полном объеме, за исключением:

Информация о нормативных сроках обучения;

Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий (на сайт выложен учебный график за 2017-2018 учебный год).

В образовательных программах прикреплены не все копии документов, описывающих программу. Путь «Home - Сведения об образовательной организации - Образование - Реализуемые образовательные программы с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин, практик, предусмотренных соответствующей образовательной программой»: при нажатии на заголовок «Образовательная программа начального общего образования МОУ «Большеижорская школа» перекидывает на сайт «Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 20».

Из минусов можно выделить отсутствие строки состояния статьи в разделе «Новости». Невозможно проследить время публикации той или иной статьи. В целом раздел периодически пополняется различного рода информацией.

Плюсом является опубликованная на сайте информация по расписанию уроков, школьной библиотеке, полезных ссылках для учащихся.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано посредством указанной на сайте электронной почты и телефонов. Форма обращения через сайт отсутствует.

Рекомендации

Продолжить работу, направленную на улучшение материально-технических условий (в момент обследования проводится капитальный ремонт). По возможности обратить внимание на улучшение прилегающей территории (организация спортивных объектов).

Образовательная организация требует привлечения дополнительных средств для дальнейшего развития (участия в различных проектах).

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте:

- Информация о нормативных сроках обучения;
- Информация о календарных учебных графиках;
- Режим занятий, обучающихся;
- Об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- Обновить раздел «Финансово-хозяйственная деятельность».

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

Обеспечить своевременное внесение изменений в информацию в разделы.

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^1			85,60
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	29,59
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^2			99,32
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^3			36
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,82
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,82

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,64
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	29,18
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,91
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,77
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,86
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			84

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	214
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	97

Значение индекса NPS намного превышает 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен только 1 ответ из категории «критик», который не удовлетворен отношением педагога к обучающемуся.

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Гостилицкая общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, качеством образования в целом (2 иностранных языка, внутришкольные мероприятия, программы дополнительного образования). Отмечен высокий уровень взаимодействия среди участников образовательного процесса.

Отмечена удовлетворенность материально-техническими условиями, удовлетворенность созданными условиями, уровнем комфортности. Высокая удовлетворенность качеством питания, организацией доставки обучающихся.

Комментарии эксперта по сайту

При оформлении сайта используются спокойные тона. Из плюсов можно выделить: единый текст во всех разделах, одинаковый шрифт и кегль, что позволяет быстро воспринимать информацию и искать необходимое; фотография школы на главной странице; лаконичное меню сайта (при выборе необходимого раздела, происходит заливка поля раздела).

Раздел основные сведения представлен сплошным текстом, при этом междустрочный интервал двойной. Скорее всего при публикации текст просто слетел. Желательно привести «Основные сведения» в порядок: выделить главное и второстепенное; добавить заголовки, либо отобразить информацию в табличном

варианте. В целом, по содержанию есть все необходимое. Плюсом можно выделить: «Безопасный маршрут» в виде дорожной схемы проходов в МОУ; Таблицы «Часы приема» и «График работы».

В разделе «Структурные подразделения» выложены ссылки на положения коллегиальных управлений и структурных подразделений. Есть главные и второстепенные части, нумерация и заголовки. Следует отметить сотрудничество МОУ с Центром цифрового и гуманитарного профилей «Точка Роста». Из минусов можно выделить: «Положение о Центре «Точка роста», «Положение о структурном подразделении (школьная библиотека)» – ссылки не активны (ошибка 404).

Образовательные стандарт нуждаются в обновлении, так как прикрепленные ссылки не активны.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью, указанной на сайте электронной почты и телефонов. Электронное обращение через сайт в виде формы «Обратная связь», отсутствует.

В блоке «Меню» большое количество ненужных разделов, от которых можно избавиться, объединив похожие по смыслу разделы.

Следует отнести к плюсам наличие раздела «Личные страницы учителей», только как таковой информационной нагрузки они в себе не несут. Необходимо ожить этот раздел, либо в целом пересмотреть его структуру.

В разделе «Школьные СМИ» последний раз опубликована информация за сентябрь-октябрь 2018 года.

Рекомендации

Продолжить работу, направленную на обустройство прилегающей к организации территории. Основными недостатками образовательной организации были определены отсутствие двух объектов: бассейна и актового зала. Необходимо рассмотреть возможность организации нивелирования отсутствия данных объектов, например, с помощью сетевого взаимодействия.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Отредактировать раздел «Основные сведения» обратив внимание на «выводы»;
- Добавить информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях;
- Наполнить сайт полезными ссылками для саморазвития, и расширения кругозора;
- Создать галерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально техническое обеспечение» обратив внимание на «выводы»;
- Добавить описание недостающих программ;
- Просмотреть наличие всех документов из категории «Локальные акты»;
- Пересмотреть раздел «Личные страницы учителей».

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе

рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

Обеспечить своевременное внесение изменений в информацию в разделы.

Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения: разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений на сайте.

МОУ «Кипенская общеобразовательная школа»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 246 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,9
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,37
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			94,27
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	27,56
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			95,93
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	29,12
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			79,12
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,35
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,19

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,82
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,35
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	22,07
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,80
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,38
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			92

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	181
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	7
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	71

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о достаточно высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 7 ответов из категории «критик», которые не смогли аргументировать свою позицию.

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

В целом удовлетворенность респондентов высокая по многим параметрам. Отмечена высокая удовлетворенность уровнем профессионализма руководящего и педагогического состава, качеством образования, созданным в школе микроклиматом. Отмечена удовлетворенность материально-техническими условиями, наличием школьного транспорта.

Комментарии эксперта по сайту

В целом стилистика сайта выдержана в мягких тонах, но слишком тускло. Блок «Меню» переполнен разделами. Заголовки в блоке «Меню»: «Сведения об образовательной организации» и «Дополнительно» – плохо читаются, за счет темно-красной заливки, белой обводки и декоративного шрифта. К положительным моментам следует отнести: единый кегль текста, в зависимости от важности, единый шрифт и цвет.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью различных способов связи, в том числе и с помощью электронных сервисов на официальном сайте, однако не реализована возможность отслеживать ход рассмотрения обращений. Можно так же выделить удобство формы «Обратная

связь» за счет выбора получателя обращения при отправке. В форме уже имеются электронные адреса директора, заместителя, психолога.

В раздел «Модернизация» из меню «Дополнительно» последний раз были внесены данные за 2016 год. Раздел «Спортивный клуб» последний раз обновлялся в 2017 году. Подраздел «Победа и призовые места» наполнялся грамотами и дипломами в 2016 году.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технических условий, обустройство прилегающей территории, спортивных объектов школы.

Наладить бесперебойную работу школьного транспорта. Наладить своевременную работу электронного дневника.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Добавлять информацию о конкурсах и олимпиадах, достижениях;
- Добавить недостающие фотографии педагогов;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Публиковать работы учащихся;
- Создать галерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально техническое обеспечение»;
- Добавить информацию об обеспечении доступа в здание;
- Дополнить информацию об условиях питания.

Реализовать информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

Необходимо развивать систему консультационных услуг психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи.

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

Обеспечить качество содержания информации, актуализацию информации на сайте учреждения.

Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения: разместить обращение к родителям о наличие электронного сервиса для внесения предложений на сайте.

МОУ «Копорская общеобразовательная школа»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 81 анкета

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,65
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,38
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			95,38
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	28,89
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			98,15
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			74
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,51
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	40

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,51
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	24,44
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,75
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			94,20
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			92

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	66
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	80

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 1 мнение из категории «критик», который не смог аргументировать свою оценку.

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

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем профессионализма и компетентностью сотрудников обследуемой организации, отзывчивостью и доброжелательностью, индивидуальным подходом, созданным микроклиматом. Удовлетворенность качеством образования, реализуемыми внеурочными программами и мероприятиями.

Комментарии эксперта по сайту

Стилистика сайта не проработана, основные фоновые цвета тусклые и темные. Из минусов можно выделить: некачественное изображение в хэдере; постоянно сменяющийся стиль текста от раздела к разделу; разные шрифты, цвета и кегль текста, при этом, местами подложка текста залита; анимационные указатели отвлекают от текста. Из-за отсутствия единого стиля, информация на сайте плохо читается и воспринимается.

Раздела «Основные сведения» нет, информация относящаяся к этому разделу находится в главном разделе «Сведения об образовательной организации». Основные сведения изложены сплошным текстом, нет выделения главного и второстепенного, представлены документы, которые можно расположить в другом разделе. Слишком много лишней информации, но в целом сведения представлены в полном объеме.

Структура и органы управления требуют структуризации, не хватает последовательности. Представлены не все положения коллегиальных органов, не хватает: «Положения об общем собрании трудового коллектива», «Положения

заместителя директора по учебно-воспитательной работе». Информация об органах управления на сайте имеется, но не в специально отведенном разделе.

Раздел «Документы» изложен сплошным текстом. Есть некое деление нормативно-правовых документов и локальных актов (при нажатии на «Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» переходит на отдельную страницу со списком локальных актов). В раздел включены все необходимые нормативно-правовые документы. Из минусов можно выделить, не активную ссылку на документ «План финансово-хозяйственной деятельности». Основные локально-нормативные акты представлены в полном объеме.

Из раздела «Образование» можно выделить отрицательные аспекты: отсутствие рабочей учебной программы для каждого предмета, относящегося к начальному общему образованию; частичное наличие рабочей учебной программы для каждого предмета основного общего образования; отсутствие рабочей учебной программы для каждого предмета среднего общего образования; полное отсутствие структуры раздела; сбой анимированных навигационных картинок; дублирование ссылки «Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса», при этом одна из них не рабочая.

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

За разделом «Новости» следят, добавляют новые статьи. Раздел «Карта сайта» не работает (ошибка 404). В разделе «Родители» представлено всего две статьи.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технической базы, обустройство прилегающей территории (особенно обратить внимание на освещение). При необходимости продолжить развитие доступной среды. Улучшить качество питания. Расширить спектр дополнительных образовательных программ. Рассмотреть возможность привлечения специалистов (воспитателей, логопедов).

Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:

- Добавить в раздел «Структура и органы управления»: «Положения об общем собрании трудового коллектива», «Положения заместителя директора по учебно-воспитательной работе»;
- Прикрепить учебные планы, учебные программы для каждого предмета (см. «Выводы»);
- Добавить информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях учащихся;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Создать галерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение».
- Создать раздел «Основные сведения», наполнить его необходимой информацией, обратив внимание на «Выводы».

Структурировать все разделы, пересмотреть стилистику сайта, применить единый стиль для текста и наполнения, убрать анимированные навигационные картинки.

МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
162 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	22,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,86
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			80,06
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	27,59
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			95,99
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,50
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			57,50
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	36,54
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	36,79

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,86
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			93,19
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	17,78
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,10
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	45,99
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			81,91
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			82

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	96
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	28
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	42

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 28 мнений респондентов из категории «критик», 17 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 5 не совсем удовлетворены материально-техническими условиями (недостаток спортивного оборудования, качество питания - дорого), 5 респондента выразили неудовлетворенность педагогическим составом, 1 респондент не удовлетворен качеством охраны объекта.

Итоговое значение критерия составляет 82 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен высокий уровень удовлетворенностью профессионализмом педагогического состава. Удовлетворенность материально-техническими условиями на хорошем уровне. Недостатков в ходе опроса выявлено мало, однако, неудовлетворенность присутствует, необходимо дополнительное исследование.

Комментарии эксперта по сайту

Сайт образовательной организации имеет лаконичные цвета, заставку на главной странице. Шрифт текста частично от раздела к разделу пляшет, периодически сменяется цвет и кегль, что способствует плохому восприятию текста. Нет единого выравнивания текста. Отличительными особенностями являются строка отслеживания расположения, наличие иллюстраций и фотографий из жизни школы. Плюсом является, вынесенный из блока «Меню» главный раздел «Основные сведения образовательной организации».

Информация о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса достаточная, но следует внести корректировки.

Раздел «Документы» не поделен на нормативно-правовые документы и локальные акты, но при этом представлены все необходимые документы.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью, указанной на сайте электронной почты и телефонов. Электронное обращение через сайт в виде формы обратной связи, отсутствует.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения, направленного на улучшение условий. Улучшить качество питания, рассмотреть возможность снижения стоимости, разнообразить меню. Рассмотреть возможность создания электронной библиотеки.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- В раздел «Руководство и педагогический состав» добавить общий стаж педагогических сотрудников;
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях учащихся;
- Создать галерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально техническое обеспечение», добавить всю необходимую информацию. Обратит внимание на острые проблемы из раздела «Выводы».

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения: разместить обращение к родителям о наличие электронного сервиса для внесения предложений на сайте.

МОУ «Лебяженский центр общего образования»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 126 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	23,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	36,09
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			89,79
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	19,76
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			82,94
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			36
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,14
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	35,56

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,28
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			91,98
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	16,19
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,10
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	42,46
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			76,75
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			76

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	68
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	32
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	29

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о недостаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 32 ответа из категории «критик», 16 из которых не смогли аргументировать свою позицию; 11 респондентов не удовлетворены образовательным процессом и качеством предоставляемых образовательных услуг (квалификация и недостаточная вежливость педагогического состава, уровень знаний), 2 респондента отмечают падения рейтинга школы, 2 респондента не удовлетворены материально-техническими условиями (финансирование), 1 респондент не удовлетворен воспитательным процессом (курение детей на территории организации).

Итоговое значение критерия составляет 76 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Лебяженский центр общего образования» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность респондентов практически по всем параметрам, в том числе материально-техническими условиями. Отмечены высокий профессионализм руководящего и педагогического состава, компетентность, высокий уровень взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Удовлетворенность количеством и качеством программ дополнительного образования.

Комментарии эксперта по сайту

В целом стилистика сайта выдержана в мягких тонах. К плюсам можно отнести: главное меню, которое при выборе раздела в самом блоке «главное меню» разбивает раздел на подразделы; во всех разделах выдержаны единый кегль, шрифт и цвет. Навигация по сайту хорошая, все доступно и структурно. Из минусов можно выделить подложку названия боковых блоков на сайте: из-за белой клетки на фоне градиента (голубой и белый) текст тяжело читается. Отличительными особенностями являются строка отслеживания расположения.

В разделе «Образование»: отсутствие информации о численности обучающихся в МОУ; отсутствие пояснительной записки по предметам «Русский язык 9-11 класс», «История 10-11 классы», «Обществознание 10-11 классы». В целом раздел хорошо структурирован, поделен на подразделы. Прикреплены: «Паспорт урока»; «Планирование внутришкольного контроля по вопросам подготовки к ГИА-2018»; «Расписание уроков 2018-2019 учебный год»; «Технологическая карта урока».

Ссылки в разделе «Образовательные стандарты» не активны.

Информация о руководстве и педагогическом составе поделена на четыре раздела: «Руководство», «Педагогический состав 2019 г.», «Педагогический состав дошкольного образования на 2019 г.», «Педагогический состав дошкольного образования на 2019 г.». В трех последних подразделах информация отсутствует. Раздел «Руководство» сопровождается всей необходимой информацией, прикреплены фотографии директора и заместителей.

Информация о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса требует доработки.

Рекомендации

Продолжить работу над улучшением материально-технического обеспечения, работу над развитием организации в целом (ремонт окон, соблюдение температурного режима, обустройство прилегающей территории). Продолжить организацию зон отдыха и релаксации. Организовать бесперебойную работу школьного транспорта, оптимизировать процессы доставки обучающихся. Направить работу на улучшение качества питания (разнообразить меню).

Рассмотреть возможность привлечения педагогов в школу. Увеличить количество проводимых мероприятий, в т.ч. выездных.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Положения о коллегиальных органах управления;
- Добавить в документы ссылку на ПФХД либо на бюджетную смету;
- Добавить описание предметов: «Русский язык 9-11 класс»; «История 10-11 классы»; «Обществознание 10-11 классы»;
- Добавить информацию о численности обучающихся;
- Добавить информацию о педагогических работниках;
- Заполнить подраздел «Коррекционный класс для детей с нарушением речи»;
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение», добавить всю необходимую информацию. Обратить внимание на острые проблемы из раздела «Выводы».

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

МОУ «Ломоносовская школа № 3»

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,1
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,13
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			84,23
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	27,31
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			95,52
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			64
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	35,85
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	36,19

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,34
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			91,38
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	16,39
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	17,76
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	44,96
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			79,10
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			82

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	195
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	65
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	36

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о недостаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 65 мнений «критиков», 36 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 21 респондент не удовлетворены предоставляемыми образовательными услугами организации, особенно в старшей школе (недостаточная компетентность и доброжелательность педагогического состава, формализм, недостаточное качество образования, отсутствие индивидуального подхода, неудовлетворенность качеством взаимодействия между обучающимися и педагогами, дискомфортный микроклимат), 5 респондентов не удовлетворены качеством питания, 3 респондента не удовлетворены организацией доставки обучающихся,

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Ломоносовская школа №3» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом отмечен хороший уровень удовлетворенности профессионализмом руководящего и педагогического состава обследуемой организации, отмечены доброжелательность, отзывчивость, созданная комфортная атмосфера и микроклимат. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением.

Комментарии эксперта по сайту

Сайт образовательной организации имеет лаконичные цвета, удобную строку «Меню». Шрифт, цвет и кегль текста в разделах периодически меняется, но в целом выбраны единые параметры, что позволяет легко воспринимать текст. Сайт не перегружен лишними иллюстрациями, выдержан в едином стиле, структурирован, нет лишних разделов.

Раздел «Основные сведения» изложен сплошным текстом, не хватает воздуха (пространства) между условным первым и вторым столбцом. Желательно привести «Основные сведения» в порядок: выделить главное и второстепенное; добавить заголовки, либо отобразить информацию в табличном варианте. В целом по содержанию есть все необходимое.

К положительным аспектам в разделе «Образование» можно отнести: хорошую структуризацию раздела, деление на подразделы, наличие документов.

Информация о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса достаточная, но следует внести корректировки. Из плюсов, можно выделить: деление раздела на темы заголовками. Из минусов можно выделить отсутствие информации об электронных образовательных ресурсах.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью, указанной на сайте электронной почты и телефонов. Электронное обращение через сайт в виде формы обратной связи, отсутствует.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технического обеспечения, оборудования прилегающей к организации территории. Улучшить качество питания (разнообразить меню). Организовать доступность питьевого режима.

Необходимо рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (педагогов, медицинского работника, психолога) с целью повышения качества реализуемых образовательных услуг и улучшения микроклимата, развивать индивидуальный подход к обучающимся. Наладить своевременное заполнение электронного дневника.

Рассмотреть возможность диверсификации дополнительных образовательных программ, необходимо проводить углубленное исследование с целью выявления запросов социума.

На официальном сайте актуализировать/дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации;
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Наполнить сайт полезными ссылками для саморазвития;
- Создать галерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально техническое обеспечение».

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения: разместить обращение к родителям о наличие электронного сервиса для внесения предложений на сайте.

МОУ «Лопухинский образовательный центр»
 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 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	24,45
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,49
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			81,94
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	28,19
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			96,99
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			82
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,52
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,52

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,75
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,79
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	19,52
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,76
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			88,67
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	54
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	10
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	53

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 10 мнений из категории «критик», 9 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 1 респондент отметил напряженную обстановку среди обучающихся.

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

Отмечены профессионализм сотрудников организации на всех уровнях, доброжелательность, индивидуальный подход к обучающимся, хороший уровень взаимодействия с родителями. Удовлетворенность внеурочными мероприятиями.

Комментарии эксперта по сайту

Представленная на сайте информация воспринимается тяжело из-за цветового оформления как дизайна в целом, так и самого текста в частности. Текст переполнен разными цветами, при этом постоянно сменяется кегль и шрифты. Подложка в блоках по бокам страницы дает сильный контраст с текстом ярко голубого цвета. В целом сайт наполнен фотографиями и иллюстрациями: на главной странице сайта представлены фотографии с применением анимации из жизни школы.

В разделе «Образование» представлены не все рабочие программы основного общего и полного общего образования; рабочие программы общего начального образования соединены в один документ.

В разделе «Образовательные стандарты» часть ссылок не активна.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано посредством указанной на сайте электронной почты и телефонов. Электронное обращение через сайт в виде формы обратной связи отсутствует.

Рекомендации

Продолжить работу, направленную на улучшение материально-технического обеспечения, которая определена как основная в данной организации, необходим косметический ремонт внутренних помещений. Диверсифицировать спектр дополнительных программ.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Добавлять информацию о конкурсах и олимпиадах, достижениях;
- Опубликовать работы учащихся;
- Создать галерею;
- Проверить наличие фотографии всего преподавательского состава;
- Проверить ссылки в разделе «Образовательные стандарты»;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально техническое обеспечение».
- Пересмотреть дизайн сайта, создать единый стиль, обновить разделы.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

МОУ «Нагорная общеобразовательная школа»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 181 анкета

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	22,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,41
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			88,21
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	20,39
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			83,98
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	22,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			30,50
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,01
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,67

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,74
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,42
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	14,59
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,34
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	46,69
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			79,61
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			76

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	88
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	33
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	30

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Из категории «критик» выявлено 33 ответа, 11 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 10 респондентов отмечают необходимость улучшения материально-технических условий (отсутствие собственной столовой, недостаточный питьевой режим), 6 респондентов отмечают тесноту, нехватку помещений - обучающихся много, а школа маленькая, 3 респондента не до конца удовлетворены педагогическим составом (нет компетентного подхода к обучающимся, нехватка педагогов), 3 респондента не удовлетворены обучением в две смены.

Итоговое значение критерия составляет 76 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Нагорная общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен высокий уровень удовлетворенности в целом. Отдельно отмечены профессионализм и высокая квалификация руководящего и педагогического состава организации, доброжелательность, вежливость; отмечена созданная комфортная атмосфера.

Рекомендации

Необходимо продолжить улучшение материально-технического обеспечения (косметический ремонт). Необходимо рассмотреть возможность расширения образовательного пространства, необходимо расширение площадей (много обучающихся).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа квалифицированных сотрудников.

Рассмотреть возможность диверсификации дополнительных образовательных программ, необходимо проводить углубленное исследование с целью выявления актуальных запросов потребителей образовательных услуг.

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,94
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			93,54
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	29,17
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			98,62
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,69
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			57,69
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,63

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,75
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,38
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	22,29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,82
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,11
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			88

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	81
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	4
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	71

Значение индекса NPS выше 50, что говорит об очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 4 мнения респондентов из категории «критик», которые не смогли аргументировать свою позицию.

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

В целом отмечен очень высокий уровень удовлетворенности предоставляемыми условиями. Отдельно отмечены профессионализм сотрудников, доброжелательность, вежливость, индивидуальный подход к обучающимся; отмечена созданная комфортная атмосфера и микроклимат. Отмечена удовлетворенность качеством реализуемых образовательных программ, включая дополнительные. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением высокая.

Комментарии эксперта по сайту

В целом стилистика сайта выдержана в мягких светло-зеленых тонах. К плюсам можно отнести: главное меню, которое при выборе раздела в самом блоке «Главное меню» разбивает раздел на подразделы; во всех разделах выдержаны единый кегль, шрифт и цвет; выделены отдельные блоки вверху сайта «Ученикам полезно», «Родителям на заметку», «Учителю в помощь». Навигация по сайту хорошая, все доступно и структурно.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью различных способов связи, в том числе и с помощью электронных сервисов на официальном сайте, однако не реализована возможность отслеживать ход рассмотрения обращений.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий; необходим косметический ремонт, обновление мебели, повышения уровня комфортности зон для релаксации и отдыха; улучшение обеспечения образовательного процесса материалами; развитие объектов спорта. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогов. При необходимости продолжить развитие доступной среды.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Обновить блоки «Родителям на заметку», «Учителю в помощь»;
- Пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение», добавить всю необходимую информацию.

Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения: разместить обращение к родителям о наличие электронного сервиса для внесения предложений на сайте.

МОУ «Оржицкая общеобразовательная школа»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 87 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,26
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			95,06
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	26,55
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			94,25
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			24
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,54

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,38
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	22,07
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,77
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,43
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,26
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			81

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	64
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	70

Значение индекса NPS выше 50, что говорит об очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 3 ответа респондентов из категории «критик», 2 из которых не смогли аргументировать свою позицию; 1 респондент выразил свою неудовлетворенность отсутствием молодых педагогических кадров.

Итоговое значение критерия составляет 81 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Оржицкая общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность респондентов профессионализмом сотрудников, качеством образования в целом.

Комментарии эксперта по сайту

В целом стилистика сайта выдержана в мягких тонах. К плюсам можно отнести: главное меню, которое при выборе раздела в самом блоке «Главное меню» разбивает раздел на подразделы; во всех разделах выдержаны единый кегль, шрифт и цвет. Навигация по сайту хорошая, все доступно и структурно. Отличительной особенностью является строка отслеживания расположения.

«Основные сведения» содержат в себе всю необходимую информацию. Имеются все контактные данные, режим работы, местонахождение. К минусам можно отнести информацию, представленную в виде сплошного текста.

Раздел «Структура и органы управления» требует доработки. Информацию об учредителе общеобразовательного учреждения следует перенести из раздела «Основные сведения». Отсутствуют положения о коллегиальных органах управления.

В разделе «Образование» к отрицательным аспектам можно отнести: раздел представлен в виде сплошного текста, не хватает иерархии и разделения.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью различных способов связи, в том числе и с помощью электронных сервисов на официальном сайте.

Рекомендации

Необходимо продолжить улучшение материально-технических условий (капитальный ремонт здания). Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических сотрудников и других специалистов (медицинского работника). Рассмотреть возможности осуществления доставки обучающихся до и от образовательной организации.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Добавить недостающие аннотации;
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение», добавить всю необходимую информацию.

Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения: разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений на сайте.

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,35
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,57
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			84,92
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	23,59
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			89,31
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	25,71
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			77,71
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,52
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,24

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,23
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			93,99
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	15,31
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,21
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	46,55
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			80,07
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	74
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	27
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	32

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о не очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 27 ответов респондентов из категории «критик», из которых 21 не смогли аргументировать свой ответ; 3 респондента не удовлетворены качеством образовательных услуг (нехватка педагогов, недостаток предметов: черчение, технология), 2 респондента отметили недостаточное материально-техническое обеспечение (недостаточный ремонт, нехватка учебных материалов; недостаточно разнообразное питание, отсутствие медицинского кабинета), 1 респондент не удовлетворен отсутствием индивидуального подхода к обучающимся.

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Ропшинская общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения; осуществляется доставка обучающихся. Удовлетворенность профессионализмом и уровнем квалификации руководящего и педагогического состава; качеством и количеством реализуемых программ; удовлетворенность внеурочной и просветительской деятельностью (мероприятия, библиотека, собственный музей).

Комментарии эксперта по сайту

Визуально, информация, представленная на сайте, воспринимается тяжело за счет цветовой составляющей, которая отражается не только в самом дизайне сайта, но и в тексте. Текст пестрит разными цветами, при этом постоянно сменяется кегль и шрифты. Цветовая гамма сайта выбрана неудачная, ядовитый зеленый цвет с красными оттенками на информационных блоках по кроям

страницы бьет по глазам. К плюсам можно отнести: главное меню, которое при выборе раздела в самом блоке «Главное меню» разбивает раздел на подразделы.

Раздел «Материально-техническое обеспечение» нуждается в незначительных доработках.

Взаимодействие с образовательной организацией реализуется только по контактными данным, указанным на сайте. Возможность обращения через сайт отсутствует.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технического обеспечения (необходим капитальный ремонт, модернизация спортивных объектов).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических сотрудников и специалистов узкого профиля (медицинский работник, психолог).

Улучшить качество питания (разнообразить меню).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях;
- Добавить «Режим занятий обучающихся»;
- Пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение», добавить всю необходимую информацию.

Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения: разместить обращение к родителям о наличие электронного сервиса для внесения предложений на сайте.

МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
141 анкета

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	35,77
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			82,57
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	17,45
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			79,08
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	20,77
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			56,77
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	34,61
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	33,76

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,48
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			86,84
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	13,62
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	15,74
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	39,36
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			68,72
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			75

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	64
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	31
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	23

Значение индекса NPS гораздо ниже 50, что говорит о не очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 31 ответ из категории «критик», 23 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 3 респондентами отмечена неудовлетворенность вежливостью, компетентностью педагогического состава (за исключением начальной школы), 2 респондента отмечают наличие платных образовательных услуг, 2 респондента не удовлетворены качеством питания, 1 респондент неудовлетворен материально-техническими условиями (отсутствие ремонта, маленькие помещения).

Итоговое значение критерия составляет 75 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Выявлена высокая удовлетворенность практически по всем параметрам. Отмечена высокая удовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения. Удовлетворенность профессионализмом и уровнем квалификации педагогического состава, созданным комфортным образовательным пространством. Удовлетворенность качеством образования, наличием профильного обучения в старших классах; количеством и качеством дополнительных образовательных программ, внеурочной деятельностью.

Комментарии эксперта по сайту

Сайт довольно тусклый не хватает красок. К негативным аспектам можно отнести: постоянно сменяющийся стиль текста от раздела к разделу; разные шрифты, цвета и кегль текста, при этом, единый текст (абзац) может содержать несколько цветов; большое количество ненужных разделов в блоке «Меню сайта». Из-за отсутствия единого стиля, информация на сайте плохо читается и воспринимается. К плюсам можно отнести строку отслеживания расположения (навигация по сайту).

Рекомендации

Продолжить работу, направленную на развитие материально-технических условий; необходим ремонт, необходимо создание более комфортного образовательного пространства, улучшение зон для релаксации и отдыха. Улучшить качество питания (разнообразить меню).

Рассмотреть возможность оптимизации учебной недели до пятидневной. Улучшить работу по информированию родителей посредством информационного стенда.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации;
- Добавлять информацию о конкурсах и олимпиадах, достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Публиковать работы учащихся;
- Создать галерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение».
- Пересмотреть дизайн сайта, создать единый стиль, обновить разделы.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

МОУ «Яльгелевский образовательный центр»
 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 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,4
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^1			81,90
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	29,35
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^2			98,92
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^3			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	40

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,77
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,77
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	24,52
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,57
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,92
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			93,01
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			95

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	76
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	75

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 6 мнений респондентов из категории «критик», 4 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 1 респондент не удовлетворен удаленностью от г. Санкт-Петербурга, 1 респондент не удовлетворен отсутствием электронного дневника.

Итоговое значение критерия составляет 95 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Яльгелевский образовательный центр» 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

Цвета сайта довольно тусклые. К негативным аспектам можно отнести: постоянно сменяющийся стиль текста от раздела к разделу; разные шрифты, цвета и кегль текста, при этом, единый текст (абзац) может содержать несколько цветов; изображения на главной странице сайта выложены в плохом качестве. Из-за отсутствия единого стиля, информация на сайте плохо читается и воспринимается. К плюсам можно отнести строку отслеживания расположения (навигация по сайту).

Информация о руководстве и педагогическом составе поделена на три подраздела: «Персональный состав педагогических работников (дошкольное отделение)», «Руководитель образовательной организации, его заместитель», «Персональный состав педагогических работников». В трех последних подразделах информация отсутствует.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий (косметический ремонт). При необходимости продолжить развитие доступной среды. Направить работу на улучшение качества питания (разнообразить меню).

Продолжить повышение квалификации административного и педагогического состава в области создания образовательного пространства для каждого обучающегося. Рассмотреть возможность привлечения специалистов (медицинский работник).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Добавлять информацию о конкурсах и олимпиадах, достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Публиковать работы учащихся;
- Обновить фотогалерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение».
- Пересмотреть дизайн сайта, создать единый стиль, обновить разделы.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на сайте образовательной организации.

МАОУ ДО «ЦИТ»

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			93,25
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	6
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			60
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			60
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	40

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	16,53
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			86,53
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			79

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	319
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	55

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 1 ответ из категории «критик», который не смог аргументировать свою позицию.

Итоговое значение критерия составляет 79 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МАОУ ДО «ЦИТ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В данной образовательной организации негативных отзывов практически нет. В целом уровень удовлетворенности очень высокий. Отмечена удовлетворенность профессионализмом педагогического состава; удовлетворенность материально-техническими условиями; удовлетворенность транспортной доступностью.

Комментарии эксперта по сайту

Следует обратить внимание на стилистику сайта: применены лаконичные цвета; хорошо читается текст; главные разделы сайта вынесены в начало страницы; в блок «Меню» вынесены самые важные разделы. К плюсам можно отнести строку отслеживания расположения (навигация по сайту).

Нормативно-правовые документы и локальные акты представлены в полном объеме.

В разделе «Образование» происходит деление раздела на подразделы в блоке «Меню сайта»; представлены все описания основных образовательных программ; представлены методические и иные документы разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса; выложены аннотации к рабочим программам; указаны все необходимые ссылки на реализуемые образовательные программы с учебными предметами, курсами, дисциплинами, практиками, предусмотренными соответствующей образовательной программой.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью различных способов связи, в том числе и с помощью электронных сервисов на официальном сайте

Рекомендации

Рассмотреть возможность диверсификации образовательных программ, необходимо проводить дополнительное исследование с целью выявления актуальных запросов реальных и потенциальных потребителей образовательных услуг. По возможности оптимизировать расписание занятий.

Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:

- Структурировать раздел «Руководство и педагогический состав»;
- Добавить информацию о педагогических работниках: общий стаж;
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение», добавить необходимую информацию.

МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ»

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	20,55
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,32
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			86,87
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	28,26
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			97,10
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	28,52
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			48,52
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,23
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,14

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,70
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,07
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	23,88
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,48
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,14
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,51
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	371
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	25
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	74

Значение индекса NPS чуть ниже 50, что говорит о среднем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 25 мнений респондентов из категории «критик», 18 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 3 респондента не удовлетворены материально-техническим обеспечением, 2 респондента не удовлетворены вежливостью и компетентностью педагогического состава (отсутствие индивидуального подхода), 2 респондента посещают данную организацию, потому что нет альтернативы рядом.

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ» 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

Следует отметить качественную стилистику сайта, расположение информации, блоков, изображения и текста. К положительным аспектам следует отнести: анимированную заставку в виде сменяющихся изображений из жизни школы в верхней части сайта; строку навигации по сайту (путь); выдержанный шрифт, цвет и кегль во всех разделах сайта; всплывающее окно подразделов при наведении на раздел «Сведения образовательной организации». К минусам относится: дублирование информации из подраздела «Основные сведения» об основных сведениях МОУ в отдельный раздел «Общие сведения». Сайт хорошо структурирован, наполнен изображениями.

В разделе «Документы» отмечено смещение таблицы с информацией о нормативно-правовых и локальных актах из-за изначально неправильного внесения информации при публикации; не во всем раздел соблюден единый кегль и шрифт текста; отсутствуют документы «Режим занятий обучающихся».

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью различных способов связи, в том числе и с помощью электронных сервисов на официальном сайте.

Раздел «Новости» периодически пополняется фотографиями и информацией, но нет возможности отследить время публикации.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий, необходим ремонт внутренних помещений и самого здания (кровли); обустройство прилегающей территории.

Рассмотреть возможность привлечения педагогов и тренеров. Расширить спектр образовательных услуг для детей младшего школьного возраста. По возможности проводить соревнования более часто, организовывать выездные мероприятия. Рассмотреть возможность приобретения собственного транспортного средства.

Продолжить работу по развитию доступной среды для обучающихся с ОВЗ.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации;
- Добавлять информацию о конкурсах, олимпиадах и достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Добавить «Режим занятий обучающихся»;
- Настроить отображение информации в разделе «Документы»;
- Создать галерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально техническое обеспечение».

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

МБУ ОДО ЦДТ

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			92,80
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	29,61
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			99,35
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	25,63
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			59,63
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,48
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,74

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,12
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	28,20
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,84
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,60
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			97,64
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	581
Нейтральные	
Неудовлетворенные (Критики)	20
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	91

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 20 мнений респондентов из категории «критик», 19 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 1 респондент написал о недостаточности пространства (мало места).

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

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, отзывчивость, созданным микроклиматом и творческой атмосферой. Неудовлетворенность в отношении материально-технического обеспечения отмечена только в части нехватки помещений для проведения занятий.

Комментарии эксперта по сайту

Сайт структурирован, информация хорошо разбита по разделам, что позволяет легко ориентироваться по сайту. Есть недочеты в восприятии информации из-за дизайна. Хорошо подобраны основные цвета (мягкие и приятные), не везде выставлен единый кегль в заголовках и основном тексте, периодически меняются цвета и шрифты. Следует отметить, что основные категории вынесены в начало страницы в виде хэдера. При наведении на разделы, всплывает окно с подразделами.

В разделе о материально-технических условиях отсутствует информация:

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

- электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

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

Взаимодействие с образовательной организацией реализуется только по контактному данным, указанным на сайте. Возможность обращения через сайт отсутствует.

Рекомендации

По возможности упростить правила приема.

Необходимо диверсифицировать спектр предлагаемых дополнительных образовательных программ, нужно дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных потребностей реальных и потенциальных потребителей образовательных услуг.

На официальных сайтах необходимо дополнить сведения:

- Необходимо внести поправки на сайте образовательной организации:
- Добавлять информацию о конкурсах и олимпиадах, достижениях;
- Добавить ход отслеживания обращений, через форму обратной связи;
- Публиковать работы учащихся;
- Обновить фотогалерею;
- Полностью пересмотреть раздел «Материально-техническое обеспечение».

Пересмотреть дизайн сайта, создать единый стиль, обновить разделы.

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

МДОУ «Детский сад №2 «Радуга»

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

155 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,65
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	36,28
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			88,93
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	23,81
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			89,68
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	26,67
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			64,67
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,19
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,71

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,83
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,73
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	18,58
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,06
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,39
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			85,03
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	96
Нейтральные	39
Неудовлетворенные (Критики)	20
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	49

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 20 ответов в категории «критик», 7 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 3 респондента не удовлетворены качеством питания, 3 респондента не удовлетворены сотрудниками организации (руководство, воспитатели), 3 респондента не удовлетворены отсутствием групп полного дня пребывания, 2 респондента понимают, что альтернатив нет, 2 респондента не удовлетворены материально-техническим обеспечением, 1 респондент отмечает высокую плату.

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №2 «Радуга» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

При общей достаточно высокой удовлетворенности необходимо продолжить развитие материально-технического обеспечения: обустройство прилегающей территории, организация мест для хранения одежды и т.д.

Необходимо рассмотреть возможность привлечения молодых педагогов, воспитателей с целью уменьшения нагрузки на сотрудников, увеличения часов работы детского сада.

Продолжить расширение спектра предлагаемых развивающих программ с учетом запросов социума (необходимо дополнительное исследование в этой области).

На официальном сайте организации необходима актуализация части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Необходимо обновить устаревшие и разместить недостающие информационные единицы/материал на официальном сайте, соответствующих типу образовательной организации. Обратить особое внимание на следующий тип

информационных единиц/материалов: Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья – добавить визуальный контент (фото). Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

МДОУ «Детский сад №3»

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	24,75
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			99,75
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	28,14
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			96,91
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			60
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,18
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,18

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,76
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,11
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	22,89
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,59
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,45
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			90,93
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	74
Нейтральные	16
Неудовлетворенные (Критики)	7
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	69

Значение индекса NPS превышает 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 7 ответов в категории «критик», 5 из которых не смог аргументировать свой ответ, 1 не удовлетворен компетентностью сотрудников и качеством питания, 1 выразил неудовольство руководящим составом.

Итоговое значение критерия составляет 87 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №3» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Информация на сайте представлена достаточно полно.

Рекомендации

При общих позитивных отзывах, необходимо обратить внимание на продолжение улучшения материально-технических условий (обустройство прилегающей территории, в т.ч. освещение).

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

На официальном сайте необходима актуализация минимальной части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Обратить особое внимание на размещение информации о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

МДОУ «Детский сад №7 «Ласточка»

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

75 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,05
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,73
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			94,78
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	29,20
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			98,67
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			76
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,87
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	40

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,87
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	27,60
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			97,60
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			93

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	69
Нейтральные	6
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	92

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

Итоговое значение критерия составляет 93 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №7 «Ласточка» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Необходимо направить внимание на дальнейшее развитие материально-технических условий, в т.ч. обустройство прилегающей территории (включая спортивные объекты); продолжить улучшение качества питания, соблюдение температурного режима. Продолжить работу, направленную на улучшение взаимодействия с родителями, организация мероприятий, в т.ч. выездных.

На официальном сайте необходима актуализация части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Необходимо обновить устаревшие и разместить недостающие информационные единицы/материал на официальном сайте, соответствующих типу образовательной организации. Обратит особое внимание на следующий тип информационных единиц/материалов: Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья – добавить визуальный контент (фото).

МДОУ «Детский сад №8»

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

87 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,21
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			81,71
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	25,52
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			92,53
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			80
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,08
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,16

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,74
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,98
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	23,45
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,31
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,28
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,03
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			94

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	68
Нейтральные	13
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	71

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 6 ответов в категории «критик», 3 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 1 респондент готов рекомендовать данную организацию только потому что здание новое, 1 респондента не устраивает запах на 2-м и 3-м этажах, 1 респондент не удовлетворен переполненностью групп и качеством питания.

Итоговое значение критерия составляет 89 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №8» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Направить внимание на улучшение материально-технического обеспечения (в т.ч. обустройство прилегающей к организации территории). Продолжить повышать квалификацию сотрудников организации. Рассмотреть возможность диверсификации спектра развивающих и образовательных программ для детей разного дошкольного возраста.

На официальном сайте необходима актуализация части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Необходимо разместить недостающие информационные единицы/материал на официальном сайте, соответствующих типу образовательной организации. Обратит особое внимание на следующий тип информационных единиц/материалов: Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья – добавить визуальный контент (фото).

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений.

МДОУ «Детский сад №10»

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

146 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,75
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,11
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			92,86
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	28,56
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			97,60
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			78
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,08
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,18

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,84
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,11
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	25,27
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,45
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,63
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			93,36
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			96

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	123
Нейтральные	19
Неудовлетворенные (Критики)	4
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	82

Значение индекса NPS чуть ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 3 ответа в категории «критик», 2 из которых не смог аргументировать свой ответ, 1 удовлетворен только близким расположением от дома.

Итоговое значение критерия составляет 92 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №10» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Выявлена высокая удовлетворенность профессионализмом сотрудников, созданной благоприятной атмосферой, качеством оказываемых услуг.

Рекомендации

Обратить внимание на дальнейшее улучшение материально-технических условий. Провести работу, направленную на улучшение качества питания (отдельный стол для воспитанников с аллергическими реакциями).

Рассмотреть возможность привлечения новых и удержания уже работающих воспитателей и других специалистов (логопеда).

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

На официальном сайте необходима актуализация части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Необходимо разместить недостающие информационные единицы/материал на официальном сайте, соответствующих типу образовательной организации. Обратить особое внимание на следующий тип информационных единиц/материалов: Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья – добавить визуальный контент (фото).

МДОУ «Детский сад №11»

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

88 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,05
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,59
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			80,64
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	22,16
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			86,93
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			57
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,73
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,73

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,64
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			94,10
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	17,39
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,64
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	47,73
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			83,75
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	51
Нейтральные	27
Неудовлетворенные (Критики)	10
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	47

Значение индекса NPS чуть выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 10 ответов в категории «критик», 6 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 2 респондента понимают, что альтернативы все равно нет, 1 респондент не удовлетворен материально-техническими условиями (нужен капитальный ремонт) и высокой платой, 1 респондент не удовлетворен отсутствием медицинского работника.

Итоговое значение критерия составляет 81 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №11» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом отмечена высокая удовлетворенность по многим аспектам. Удовлетворенность профессионализмом сотрудников дошкольной организации, созданным микроклиматом.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технического обеспечения (обновление мебели); продолжить улучшение обустройства прилегающей территории (площадок, освещения).

Рассмотреть возможность привлечения специалистов (медицинского работника).

Рассмотреть возможность расширения спектра предлагаемых развивающих и образовательных программ (необходимо провести дополнительное исследование, направленное на выявление актуальных запросов потребителей услуг).

На официальном сайте необходима актуализация части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Необходимо разместить недостающие информационные единицы/материал на официальном сайте,

соответствующих типу образовательной организации. Обратить особое внимание на следующий тип информационных единиц/материалов: Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья – добавить визуальный контент (фото). Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений.

МДОУ «Детский сад №14»

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

108 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,17
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			90,42
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	23,61
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			89,35
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	24
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			66
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,15
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,89

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,89
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			95,93
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	20,28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,44
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	47,69
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			87,41
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			84

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	73
Нейтральные	23
Неудовлетворенные (Критики)	12
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	56

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 12 ответов в категории «критик», 2 из которых не смог аргументировать свою позицию; 6 респондентов отмечают острую нехватку сотрудников, постоянную смену воспитателей, отсутствие медицинского работника, ввиду чего дети не посещают бассейн, которым располагает дошкольная организация, 3 респондента не удовлетворены руководством, 1 респондент не удовлетворен качеством питания.

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №14» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респондентами отмечено малое количество проблем в данной образовательной организации. Выявлена высокая удовлетворенность руководящим и педагогическим составом, созданной благоприятной атмосферой и микроклиматом; проводятся различные мероприятия, налажено взаимодействие с родителями. Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. Информация на сайте и стенде представлена полно.

Рекомендации

Обратить внимание на дальнейшее улучшение материально-технических условий. Провести работу, направленную на улучшение качества питания (отдельный стол для воспитанников с аллергическими реакциями); обеспечить соблюдение температурного режима.

Рассмотреть возможность привлечения специалистов (медицинских работников, психологов, логопедов), как следствие – наладить работу бассейна. Диверсифицировать спектр предлагаемых развивающих и образовательных программ (необходимо дополнительное исследование, направленное на выявление потребностей социума).

При необходимости продолжить создание доступной среды.

МДОУ «Детский сад №15»

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

89 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,89
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			83,19
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	25,96
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			93,26
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			54
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,55
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,10

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,65
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	21,57
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,65
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,88
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			89,10
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			95

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	64
Нейтральные	18
Неудовлетворенные (Критики)	7
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	64

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 7 ответов в категории «критик», 4 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 1 респондент изъявил желание осуществить косметический ремонт, 2 респондента отметили нехватку педагогов и недостаток образовательной деятельности.

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №15» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность почти по всем параметрам высокая, особенно отмечена удовлетворенность руководящим и педагогическим составом, созданной благоприятной атмосферой и микроклиматом. Высокая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. Удовлетворенность качеством питания.

Рекомендации

Необходимо рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа воспитателей и других специалистов (медицинский работник, ввиду отсутствия которого не функционирует бассейн).

Диверсифицировать спектр предлагаемых развивающих и образовательных программ (необходимо дополнительное исследование, направленное на выявление потребностей социума). При необходимости продолжить организацию доступной среды.

На официальном сайте необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений.

МДОУ «Детский сад №16»

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

52 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	24,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			91,30
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	28,27
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			97,12
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,69

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,69
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	23,08
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,85
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,04
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			90,96
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			83

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	40
Нейтральные	9
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	71

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 3 ответа в категории «критик», 2 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 1 респондент отметил высокий уровень заболеваемости детей.

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №16» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность почти по всем параметрам высокая, особенно отмечена удовлетворенность руководящим и педагогическим составом, созданной благоприятной атмосферой и микроклиматом. Удовлетворенность проводимыми мероприятиями. Высокая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. Информация на сайте представлена достаточно полно.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения; обустройство прилегающей территории (необходимо установить забор, улучшить оборудование площадок).

Направить внимание на улучшение уровня взаимодействия с родителями.

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

На официальном сайте необходима актуализация минимальной части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Обратить особое внимание на размещение информации о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

МДОУ «Детский сад №19»

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

95 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,35
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,33
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			93,68
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	40

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,71
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,71
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	23,37
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,58
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,95
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	74
Нейтральные	19
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	76

Значение индекса NPS немного ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 2 ответа в категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свой ответ, 1 респондент констатировал факт, что это самая ближайшая организация.

Итоговое значение критерия составляет 91 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №19» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом сотрудников дошкольной организации, качеством осуществляемых услуг, уровнем подготовки к обучению в школе; отмечены доброжелательность и отзывчивость. Выявлена удовлетворенность материально-техническим обеспечением; удобством месторасположения организации.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения; обустройство прилегающей территории.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа воспитателей и педагогов, специалистов узкого профиля (психолог). Продолжить повышение уровня квалификации работающих сотрудников в аспекте современных педагогических технологий. Направить внимание на улучшение взаимодействия с родителями.

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

На официальном сайте необходима актуализация некоторой части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Обратит особое внимание на следующий тип информационных единиц/материалов: Добавить визуальный контент (фото) по информации об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

МДОУ «Детский сад №20»

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

66 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	21,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			88,15
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	29,09
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			98,48
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			20
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	40

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	25,91
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,91
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	57
Нейтральные	9
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	86

Значение индекса NPS немного ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Ответов в категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 81 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №20» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, индивидуальный подход к обучающимся, однако, присутствуют недостатки, отраженные в рекомендациях. Информация на сайте представлена недостаточно полно.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технического обеспечения (необходим ремонт, восстановление функционирования бассейна); обустройство прилегающей к организации территории (улучшение покрытий, установка забора). При необходимости продолжить развитие доступной среды.

На официальном сайте необходимо проверить наличие размещения копии лицензии на сайте. Особенно обратить внимание на обновление информации в разделе «Образование». Не представлена информация в отношении описания образовательных программ с приложением их копий, учебный план с приложением его копии, календарный учебный график с приложением его копии и др.

МДОУ «Детский сад №24 «Родничок»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 53 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,52
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			92,77
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	28,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			97,17
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			68
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,25

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,25
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	23,21
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,25
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,06
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,51
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			92

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	41
Нейтральные	9
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	72

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 3 ответа в категории «критик», 1 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 1 респондент отметил высокую нагрузку на воспитателей, который работают без смены целый день, неполноценные прогулки.

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №24 «Родничок» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД и успешно завершили ее в срок.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом сотрудников дошкольной организации всех уровней, качеством осуществляемых услуг, отмечены доброжелательность и отзывчивость; удовлетворенность количеством и качеством предлагаемых дополнительных услуг. Выявлена удовлетворенность материально-техническим обеспечением. Информация на сайте представлена полно.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения (ремонт по необходимости); обустройство прилегающей территории (покрытие спортивных объектов).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа воспитателей и других специалистов (логопедов, психологов).

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

На официальном сайте необходима актуализация минимальной части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Обратить особое внимание на размещение информации о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

МДОУ «Детский сад №25 «Малыш»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 60 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,4
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			93,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	26
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			93,33
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	17,14
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			47,14
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,33
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,33

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,67
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	20,50
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,67
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,67
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			88,50
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			91

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	41
Нейтральные	15
Неудовлетворенные (Критики)	4
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	62

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 4 ответа респондентов в категории «критик», которые не смогли аргументировать свой ответ.

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Детский сад №25 «Малыш» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность по всем параметрам достаточно высокая. Отмечены профессионализм сотрудников дошкольной организации, доброжелательность и отзывчивость; качество осуществляемых услуг (широкий спектр реализуемых программ, качество образования в целом). Удовлетворенность качеством питания. Информация на сайте представлена полно.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий (зданию необходимо утепление), обратить внимание на обустройство прилегающей к образовательной организации территории (обустройство игровой зоны). Продолжить улучшение качества питания. Рассмотреть возможность привлечения специалистов узкого профиля (музыкальный работник).

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

На официальном сайте необходима актуализация минимальной части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Обратить особое внимание на размещение информации о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

МДОУ «Детский сад №26»

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

127 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,05
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,29
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			94,34
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	26,93
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			94,88
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	25,26
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			89,26
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,37
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	39,37

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,46
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,20
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	21,97
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,90
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,61
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			90,47
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			87

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	93
Нейтральные	32
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	72

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 2 ответа в категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свой ответ; 1 респондент считает, что детский сад держится на 50% на родителях.

Итоговое значение критерия составляет 93 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОУ «Детский сад №26» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность практически по всем параметрам очень хорошая. Отмечены профессионализм сотрудников дошкольной организации всех уровней, доброжелательность, вежливость и отзывчивость; качество осуществляемых услуг (широкий спектр реализуемых программ, коррекционные программы). Удовлетворенность качеством питания. Информация на сайте представлена достаточно полно.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий: ремонт помещений, обустройство прилегающей к организации территории (забор). Рекомендуются улучшить качество питания (разнообразие меню). Диверсифицировать спектр предлагаемых развивающих и образовательных программ (необходимо дополнительное исследование, направленное на выявление потребностей социума).

На официальном сайте необходима актуализация некоторой части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Обратит особое внимание на следующий тип информационных единиц/материалов: Добавить визуальный контент (фото) по информации об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

МДОУ «Детский сад №29 «Сказка»

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			92,60
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	24,84
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			91,39
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			52
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,03
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,36

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,31
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			95,70
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	18,44
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,69
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	48,77
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			85,90
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			91

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	75
Нейтральные	38
Неудовлетворенные (Критики)	9
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	54

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 9 ответов в категории «критик», 4 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 3 респондента не удовлетворены материально-техническими условиями, в т.ч. качество питания (невкусно), недостаточное соблюдение температурного режима, 1 респондент отметил только удовлетворенность логопедической группой, 1 респондент не удовлетворен недостаточной вежливостью и компетентностью воспитателей.

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №29 «Сказка» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, вежливость, отзывчивость и компетентность. Выявлена удовлетворенность качеством предоставляемых услуг (количество и качество занятий различной направленности). Отмечена созданная благоприятная, позитивная атмосфера. Отмечен хороший уровень удовлетворенности материально-техническими условиями. Информация на сайте представлена достаточно полно.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технических условий: ремонт внутренних помещений, обустройство прилегающей территории (игровых и спортивных площадок). Продолжить улучшение качества питания.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа специалистов (дополнительные занятия с логопедом, психологом).

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

На официальном сайте необходима актуализация некоторой части материалов/единиц информации в соответствии с Приложением 3. Обратит особое внимание на следующий тип информационных единиц/материалов: Добавить визуальный контент (фото) по информации об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

МДОУ «Детский сад №30 «Улыбка»

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

140 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,85
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,39
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹</i>			93,24
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	27,64
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²</i>			96,07
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	25,71
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³</i>			63,71
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,29
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,86

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,68
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,83
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	23,36
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,14
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	49,29
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,79
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			94

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	109
Нейтральные	25
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	74

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 6 ответов в категории «критик», 3 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 2 респондента не удовлетворены вежливостью определенных категорий сотрудников организации (руководитель, медицинский работник), 1 респондент констатирует отсутствие альтернативы где-либо рядом.

Итоговое значение критерия составляет 88 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №30 «Улыбка» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респонденты показали высокую удовлетворенность практически по всем показателям, за исключением некоторых аспектов. Особенно отмечена работа всех сотрудников обследуемой организации, индивидуальный подход к обучающимся; удовлетворенность количеством и качеством реализуемых программ. Отмечен высокий уровень материально-технического обеспечения, обустройства прилегающей территории; уровень качества питания. Информация на сайте представлена достаточно полно.

Рекомендации

Необходимо дальнейшее развитие материально-технического обеспечения (ремонт бассейна).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа специалистов.

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

МДОУ «Детский сад №31 «Светлячок»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 113 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,85
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,61
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K¹			84,46
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	26,55
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			94,25
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	26,25
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			50,25
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	40

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,81
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,81
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	26,28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,47
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,75
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			94

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	99
Нейтральные	14
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	88

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

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОУ «Детский сад №31 «Светлячок» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность респондентов высокая. Выявлена удовлетворенность профессионализмом сотрудников обследуемой дошкольной организации, созданной благоприятной атмосферой, качеством и количеством реализуемых развивающих и образовательных программ; проводится большое количество мероприятий, налажено взаимодействие с родителями. Отмечается удачное местоположение (сосновый бор).

Рекомендации

При общей высокой удовлетворенности потребителей услуг, важно отметить, что обследуемая организация нуждается в дальнейшем развитии и расширении пространства (нужно новое здание). Обветшалость здания и нехватка помещений являются основными проблемами в данной организации.

На официальном сайте необходимо добавить визуальный контент (фото) по информации об 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. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений.

ИТОГОВЫЙ ВЫВОД О КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ С РЕКОМЕНДАЦИЯМИ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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 срез 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 Ломоносовского района в целом.

По первым двум критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Комфортность условий предоставления услуг» все обследуемые образовательные организации Ломоносовского района Ленинградской области получили высокий и хороший балл и по данному критерию находятся в «зеленой» и «светло-зеленой» зоне, кроме МАОУ ДО «ЦИТ», значение по критерию комфортности которого находится в «желтой» зоне (Таблица 3, 8). Средний балл по району среди обследуемых организаций по Критерию 1 – 89 баллов, по Критерию 2 – 91 балл. 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 полную их неработоспособность – ни на один запрос ответ не поступил.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» баллы распределены в категориях начиная с «оранжевой» заканчивая «зеленой» зонами, что говорит о достаточно неоднородной реализации доступной среды. Средний балл по району среди обследуемых организаций – 59, что определяет нахождение по данному критерию в «желтой» зоне (Таблица 3, 8).

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» в обследуемых образовательных организациях оценка высокая, средний балл по району среди обследуемых организаций – 98 баллов.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» показатели по району также высокие. Средний балл по району среди обследуемых организаций – 90 баллов.

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
МОУ «Большеижорская общеобразовательная школа»	Рекомендуется
МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»	Рекомендуется
МДОУ «Детский сад №2 «Радуга»	Рекомендуется
МДОУ «Детский сад №11»	Рекомендуется
МОУ «Аннинская общеобразовательная школа»	Обязательно
МОУ «Лебяженский центр общего образования»	Обязательно
МОУ «Ломоносовская школа №3»	Обязательно
МОУ «Нагорная общеобразовательная школа»	Обязательно
МОУ «Ропшинская общеобразовательная школа»	Обязательно
МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа»	Обязательно

Определены некоторые категории жалоб, присущие для определенного вида образовательных организаций. Для детских садов общая жалоба по большинству организаций – отсутствие/нехватка воспитателей или специалистов. Отмечено, что воспитатели работают полностью весь день, зачастую по одиночке. Наиболее часто встречающейся проблемой является отсутствие медицинского работника ввиду чего не функционируют бассейны. Другой достаточно часто встречающейся жалобой является более повышенная плата для сельских детских садов по сравнению с городскими. Для общеобразовательных организаций это жалоба к уровню материально-технического обеспечения (обветшалость здания или внутренних помещений, устаревание мебели). Нехватка педагогов. Недостаточное качество питания. Встречаются жалобы по работе электронного дневника – несвоевременно заполняется. Общая картина в данном кластере представляется следующим образом: при наличии (зачастую недостаточном) высококвалифицированных педагогических кадров в большинстве организаций жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения. Для организаций дополнительного образования основными проблемами стали: недостаточный спектр реализуемых программ.

Высокий процент неудовлетворенности во всех представленных кластерах касается недостаточно обустроенной прилегающей к образовательным организациям территории (освещение, специализированное покрытие – для детских садов). Нехватка педагогов и других специалистов, а конкретно – медицинского работника. Недостаточно разнообразное меню. Недостаточный спектр программ дополнительного образования.

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;

- доступная среда реализована в подавляющем большинстве, но не во всех организациях;

- 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 соответствие 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 (для всех категорий образовательных организаций).

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

- Необходимо обратить внимание на материально-техническое обеспечение, включить действия по улучшению данных составляющих образовательного процесса в программу развития. Продолжить работу в совершенствовании комфортности условий, в которых реализуются образовательные услуги; направить внимание на обустройство территории, прилегающей к образовательным организациям с учетом типа организации, с учетом потребностей лиц с ОВЗ; обустройство зон релаксации и отдыха (особенно для общеобразовательных организаций); направить работу на улучшение качества питания.

- Рассмотреть возможности привлечения узкопрофильных специалистов в детские сады (в т.ч. специалистов по адаптивной физической культуре) и общеобразовательные организации (медицинских работников), педагогов-предметников в общеобразовательные организации. Улучшить качество медицинского обслуживания (сопровождения) в детских садах, общеобразовательных организациях.

- 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		
<i>Итого</i>		

**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	✓*	✓*

<p>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</p>		
V. Образовательные стандарты		
<p>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</p>	X	✓
VI. Руководство. Педагогический состав		
<p>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)</p>	✓	✓
<p>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</p>	X	✓
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
<p>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</p>	X	✓

инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)		
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	X	✓

образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц		
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 организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ломоносовского муниципального района Ленинградской области, в отношении которых будет осуществлена независимая оценка качества оказания ими услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование образовательной организации	Юридический адрес образовательной организации, телефон, электронная почта
1.	МОУ «Аннинская общеобразовательная школа»	188505, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Аннинское городское поселение, п. Аннино, Садовая ул., дом 14 Телефон (813-76) 59-251 (813-76) 59-351 ann_sch@lmn.su
2.	МОУ «Большеижорская общеобразовательная школа»	188531, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Большеижорское городское поселение, пос. Большая Ижора, ул. Астанина, д.2 Телефон (813-76) 56-288 bol_sch@lmn.su
3.	МОУ «Гостилицкая общеобразовательная школа»	188520, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Гостилицкое сельское поселение, деревня Гостилицы, улица Школьная, дом 14 Телефон (813-76) 50-262 gost_sch@lmn.su
4.	МОУ «Кипенская общеобразовательная школа»	188515, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Кипенское сельское поселение, деревня Кипень, Ропшинское шоссе, дом 23 Телефон (813-76) 73-402 kip_sch@lmn.su
5.	МОУ «Копорская общеобразовательная школа»	188525, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Копорское сельское поселение, село Копорье, ул. Благодатная, дом 5а Телефон (813-76) 50-737 kop_sch@lmn.su
6.	МОУ «Лаголовская общеобразовательная школа»	188517, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Лаголовское сельское поселение, деревня Лаголово, улица Садовая, дом 11 Телефон (813-76) 78-164 lag_sch@lmn.su

7.	МОУ « Лебяженский центр общего образования»	188532, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Лебяженское городское поселение, пос. Лебяжье, ул. Степаняна, дом 16 школьное отделение ул. Комсомольская, дом 10- дошкольное отделение школа (МДОУ № 5 «Кораблик») Телефон (813-76) 76-288 leb-center@lmn.su
8.	МОУ « Ломоносовская школа № 3»	188502, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Горбунковское сельское поселение, деревня Горбунки, д. 21 А Телефон (813-76) 53-298 lom3_sch@lmn.su
9.	МОУ « Лопухинский образовательный центр»	188523, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Лопухинское сельское поселение, деревня Лопухинка, улица Мира, дом 23-б (головное здание – образовательный центр) 188524, деревня Глобицы, улица Школьная, д. 6 (д/сад + школа) деревня Глобицы, улица Героев, д.18-в (детский сад – только пищеблок) Телефон школы (813-76) 52-275 Телефон сада 50-828 lop_sch@lmn.su
10.	МОУ « Нагорная общеобразовательная школа»	188506, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Виллозское городское поселение, деревня Малое Карлино, дом 5 Телефон (813-76) 71-222 nag_sch@lmn.su
11.	МОУ « Низинская общеобразовательная школа»	188501, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Низинское сельское поселение, деревня Низино, ул. Центральная, дом 48 Телефон (813-76) 55-339 niz_sch@lmn.su
12.	МОУ « Оржицкая общеобразовательная школа»	188527, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Оржицкое сельское поселение, деревня Оржицы, дом 28 Телефон (813-76) 57-500 orj_sch@lmn.su
13.	МОУ « Ропшинская общеобразовательная школа»	188514, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Ропшинское сельское поселение, деревня Ропша, улица Детская, дом 2 Телефон (813-76) 72-247 rop_sch@lmn.su

14.	МОУ «Русско-Высоцкая общеобразовательная школа»	188516, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Русско-Высоцкое сельское поселение, село Русско-Высоцкое, д. 3Б Телефон (813-76) 77-591 rus-vis_sch@lmn.su
15.	МОУ «Яльгелевский образовательный центр»	188518, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Ропшинское сельское поселение, деревня Яльгелево, дом 47- школьное отделение Яльгелево, дом 34а- дошкольное отделение Телефон (813-76) 74-223 yalg_sch@lmn.su
16.	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр информационных технологий» МАОУ ДО «ЦИТ»	198412 Санкт-Петербург г. Ломоносов ул. Профсоюзная д. 7 (813-76) 526-56 (812) 423-07-57 8-911-210-58-26 cit@lmn.su
17.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Ломоносовская детско-юношеская спортивная школа» МОУДО «Ломоносовская ДЮСШ»	188517 Ленинградская область, Ломоносовский район, д. Разбегаево, 61а (813-76) 54-403 8-921-653-38-39 dush@lmn.su
18.	Муниципальное бюджетное учреждение организация дополнительного образования Центр детского творчества МБУ ОДО ЦДТ	188520 Ленинградская область, Ломоносовский район, Ропшинское сельское поселение, п. Ропша, Стрельнинское шоссе, д.13 8-906-240-36-31 cdt@lmn.su
19.	МДОУ «Детский сад №2 «Радуга»	188502, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Горбунковское сельское поселение, деревня Горбунки, дом 29А Телефон 53-348 gorb_dou@lmn.su
20.	МДОУ «Детский сад №3»	188520, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Гостилицкое сельское поселение, д. Гостилицы, ул. Школьная, дом 15 Телефон 50-165 gost_dou@lmn.su
21.	МДОУ «Детский сад №7 «Ласточка»	188501, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Низинское сельское поселение, деревня Низино, ул. Центральная, дом 1ж

		Телефон 55-345 niz_dou@lmn.su
22.	МДОУ «Детский сад №8»	188514, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Ропшинское сельское поселение, пос. Ропша, улица Детская, дом 4 Телефон 72-206 72-205 rop_dou8@lmn.su
23.	МДОУ «Детский сад №10»	188507, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Аннинское городское поселение, пос. Новоселье, набережная реки Кикенки, дом 9 Телефон 54-114 54-117 nov_dou10@lmn.su
24.	МДОУ «Детский сад №11»	188527, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Оржицкое сельское поселение, дер. Оржицы, дом 11а Телефон 57-396 orj_dou@lmn.su
25.	МДОУ «Детский сад №14»	188507, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Аннинское городское поселение, пос. Новоселье, бульвар Белых Ночей. дом 2 Телефон 640-46-83 dou_14@lmn.su
26.	МДОУ «Детский сад №15»	188513, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Горбунковское сельское поселение, деревня Разбегаево, дом 55А Телефон 54-521 razb_dou@lmn.su
27.	МДОУ «Детский сад №16»	188525, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Копорское сельское поселение, село Копорье, улица Благодатная, дом 4а Телефон 50-748 kopdou16@yandex.ru
28.	МДОУ «Детский сад №19»	188517, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Лаголовское сельское поселение, деревня Лаголово, улица Детская, дом 14 Телефон 78-279 741-13-26 lag_dou@lmn.su

29.	МДОУ «Детский сад №20»	188530, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Пениковское сельское поселение, деревня Пеники, улица Новая, д. 9 Телефон 54-284 bron_sch@lmn.su
30.	МДОУ «Детский сад №24 «Родничок»	188523, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Лопухинское сельское поселение, деревня Лопухинка, улица Мира, дом 11-а Телефон 52-286 lop_dou@lmn.su
31.	МДОУ «Детский сад №25 «Малыш»	188508, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Виллозское городское поселение, гп. Виллози, дом 8, корп. 1 Телефон 79-227 mdou25@lmn.su
32.	МДОУ «Детский сад №26»	188505, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Аннинское городское поселение, посёлок Аннино, Весенняя улица, дом 3 Телефон 59-443 ann_dou@lmn.su
33.	МДОУ «Детский сад №29 «Сказка»	188516, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Русско-Высоцкое сельское поселение, село Русско-Высоцкое, дом 29 Телефон 77-372 rus-vis_dou@lmn.su
34.	МДОУ «Детский сад №30 «Улыбка»	188515, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Кипенское сельское поселение, деревня Кипень, Ропшинское шоссе, дом 19-Б Телефон 73-588 kirmdou30_dou@mail.ru
35.	МДОУ «Детский сад №31 «Светлячок»	188531, РФ, ЛО, Ломоносовский муниципальный район, Большейжорское городское поселение, пос. Большая Ижора, ул. Петросьяна Телефон 56-165 mdoy31@lmn.su mdoy31_dou@lmn.su