



УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Курсобр»

В.С. Ильина / В.С. Ильина /

«12» декабря 2019 г.

ОТЧЕТ

**по исполнению муниципального контракта
№ЦО/09 от 15 октября 2019 года
на оказание услуг по сбору и обобщению информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций, подведомственных
Комитету по образованию администрации
Волховского 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.....	16
Результаты НОК УОД по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности.....	29
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций.....	177
Сводные данные по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (для размещения на портале bus.gov.ru).....	181
<u>Приложение 1.</u> <i>Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....</i>	184
<u>Приложение 2.</u> <i>Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....</i>	189
<u>Приложение 3.</u> <i>Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.....</i>	192
<u>Приложение 4.</u> <i>Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....</i>	197

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием (ТЗ) муниципального контракта №ЦО/09 от 15 октября 2019 года на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций деятельности (далее – НОК УОД), подведомственных Комитету по образованию администрации Волховского муниципального района Ленинградской области в 2019 году, заключенного между МКУ «Центр образования Волховского района» администрации Волховского района Ленинградской области (далее – Заказчик) и ООО «Курсобр» (далее – Оператор), были проведены следующие работы:

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.

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

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

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,

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

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

- анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

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

10) Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Департамента стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 №02-860 «О направлении методических рекомендаций»);

11) Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

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

МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК УОД

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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, в которых осуществляется образовательная деятельность:

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов:

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

где:

$Y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг – инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;
 $\text{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг – инвалидов.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации:

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

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

где:

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

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

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где:

$Y_{\text{оказ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 осуществления образовательной деятельности организацией рассчитываются по следующим уровням:

– по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

– по муниципальному образованию в целом, а также по отрасли и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в сфере образования за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований¹, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

– по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отрасли и иных организаций, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в сфере образования за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества.

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

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

$$S_{№} = \sum K_n^m / 5, (6)$$

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 ноябре 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 11 по 20 ноября 2019 г.. По итогам анкетирования было собрано **6897** 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
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	6	2	10
МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	56	22	42
МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	192	77	124
МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»	40	16	22
МДОБУ «Детский сад №18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	190	76	99
МДОБУ «Детский сад №5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов	228	91	117
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	167	67	85
МДОБУ «Детский сад №17 «Сказка» комбинированного вида « г. Новая Ладога	202	81	102
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №2»	569	228	286
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	50	20	25
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1»	571	228	281
МДОБУ «Детский сад №8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	246	98	120
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	99	40	47
МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	160	64	74
МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа»	317	127	145

МДОБУ «Детский сад №22 комбинированного вида» г. Волхов	129	52	59
МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов	243	97	111
МДОБУ «Детский сад №9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	275	110	125
МБУДО «ДЮСШ» Волховского МР	1150	460	512
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №1»	767	307	339
МБУДО «Центр дополнительного образования - ЦИТ»	965	386	426
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №6»	646	258	282
МДОБУ «Детский сад №2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	242	97	105
МДОБУ «Детский сад №4 комбинированного вида» г. Волхов	164	66	71
МОБУ «Волховская городская гимназия №3 имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	488	195	210
МДОБУ «Детский сад №6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	175	70	75
МДОБУ «Детский сад №21 «Белочка» с. Паша	126	50	54
МОБУ «Староладожская средняя общеобразовательная школа»	162	65	69
МОБУ «Новоладожская средняя общеобразовательная школа №1»	884	354	373
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №8 города Волхова»	975	390	410
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	93	37	39
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	127	51	53
МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	224	90	93
МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	360	144	149
МДОБУ «Детский сад №20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	116	46	48
МДОБУ «Детский сад №7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	357	143	144
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №5»	473	189	195
МДОБУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	216	86	89
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	90	36	37
МБУДО «ДЮСШ» города Волхов	815	326	335
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №7»	730	292	300
МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского МР»	3850	1560	616 ²

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

² Но не более 600

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

Таблица 2

Обобщенные данные Блока I (информационного блока)

Категория	Количество, %	
Пол	<i>Мужской</i>	27
	<i>Женский</i>	73
Возраст	<i>14-15</i>	13
	<i>16-18</i>	8
	<i>19-20</i>	1
	<i>21-24</i>	4
	<i>25-30</i>	17
	<i>31-40</i>	35
	<i>41-50</i>	18
	<i>51 и старше</i>	5
Образование	<i>Неполное среднее</i>	19
	<i>Среднее общее</i>	10
	<i>Начальное профессиональное</i>	4
	<i>Среднее профессиональное</i>	33
	<i>Высшее</i>	35

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 73% являются лицами женского пола, 27% - мужского. В категории «Возраст» порядка 70% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 25 до 50 лет и 21% 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 – 4% и от 19 до 20 лет – 1%.

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

Высшее образование имеют 35% от общего числа респондентов, неполное среднее – 19%, полное среднее – 10%, что в соотношении с данными о возрасте респондентов косвенно говорит о том, что порядка 1/3 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 учётом соответствующих коэффициентов. Результаты расчета исходных показателей для расчета интегрального показателя приведены в *Таблицах 6.1, 6.2, 6.3*. Значения показателей и критериев с учетом коэффициентов представлены в *Таблицах 7.1, 7.2, 7.3*.

В *Таблице 8* представлена таблица лиг, благодаря которой можно увидеть, что практически все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах, кроме показателей по Критерию 3. Следует обратить внимание на выделяющиеся желтую, оранжевую и красную 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, оранжевой и красной зон

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 2»	Доступность услуг для инвалидов	61
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	57
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	55
МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	54
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	54
МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	54
МОБУ «Староладожская средняя общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	54
МДОБУ «Детский сад № 22 комбинированного вида» г. Волхов	Доступность услуг для инвалидов	54
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	49
МДОБУ «Детский сад № 6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	Доступность услуг для инвалидов	48
МДОБУ «Детский сад № 4 комбинированного вида» г. Волхов	Доступность услуг для инвалидов	46
МБУДО «Центр дополнительного образования - ЦИТ»	Доступность услуг для инвалидов	45
МДОБУ «Детский сад № 1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	Доступность услуг для инвалидов	43

МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	42
МДОБУ «Детский сад № 2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	Доступность услуг для инвалидов	40
МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	Доступность услуг для инвалидов	40
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	38
МДОБУ «Детский сад № 18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	Доступность услуг для инвалидов	38
МДОБУ «Детский сад № 20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	Доступность услуг для инвалидов	38
МДОБУ «Детский сад № 21 «Белочка» с. Паша	Доступность услуг для инвалидов	38
МБУДО «ДЮСШ» Волховского МР	Доступность услуг для инвалидов	38
МБУДО «ДЮСШ» города Волхов	Доступность услуг для инвалидов	38
МДОБУ «Детский сад № 17 «Сказка» комбинированного вида « г. Новая Ладога	Доступность услуг для инвалидов	35
МДОБУ «Детский сад № 6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	Доступность услуг для инвалидов	34
МДОБУ «Детский сад № 9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	Доступность услуг для инвалидов	34
МДОБУ «Детский сад № 7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	Доступность услуг для инвалидов	30
МДОБУ «Детский сад № 5 «Аистенок» комбинированного вида» г. Волхов»	Доступность услуг для инвалидов	23
МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	16
МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	Доступность услуг для инвалидов	8

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 образом³:

- 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).

³ Данные могут некритично корректироваться в соответствии с обновлением НПД в данной области

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

Таблица 4

Рейтинг образовательных организаций

Наименование ОО	Балл
МДОБУ «Детский сад №8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	94,83
МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского МР»	91,90
МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов	91,45
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №2»	90,28
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	90,26
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №5»	89,96
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	89,84
МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	89,19
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	89,05
МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	88,00
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	87,82
МДОБУ «Детский сад №22 комбинированного вида» г. Волхов	86,58
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №1»	86,42
МДОБУ «Детский сад №21 «Белочка» с. Паша	86,35
МОБУ «Волховская городская гимназия №3 имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	86,23
МБУДО «Центр дополнительного образования - ЦИТ»	85,93
МБУДО «ДЮСШ» Волховского МР	85,60
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №7»	85,12
МОБУ «Староладожская средняя общеобразовательная школа»	85,11
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1»	85,02
МДОБУ «Детский сад №4 комбинированного вида» г. Волхов	84,91
МДОБУ «Детский сад №18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	84,34
МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	84,33
МДОБУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	83,88
МДОБУ «Детский сад №2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	83,43
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №8 города Волхова»	83,41
МДОБУ «Детский сад №6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	82,95
МБУДО «ДЮСШ» города Волхов	82,92
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	82,68
МОБУ «Новоладожская средняя общеобразовательная школа №1»	82,64
МДОБУ «Детский сад №20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	81,85
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	81,69
МДОБУ «Детский сад №17 «Сказка» комбинированного вида « г. Новая Ладога	81,41
МДОБУ «Детский сад №7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	81,19
МДОБУ «Детский сад №5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов	80,95
МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	80,67
МДОБУ «Детский сад №9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	79,53
МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»	79,33
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	78,37

МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	78,27
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №6»	77,96
МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа»	77,15

Таблица 5

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

Наименование ОО	Балл
<i>Общеобразовательные организации</i>	
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №2»	90,28
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	90,26
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №5»	89,96
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	89,84
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	89,05
МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	88,00
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	87,82
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №1»	86,42
МОБУ «Волховская городская гимназия №3 имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	86,23
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №7»	85,12
МОБУ «Староладожская средняя общеобразовательная школа»	85,11
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1»	85,02
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №8 города Волхова»	83,41
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	82,68
МОБУ «Новоладожская средняя общеобразовательная школа №1»	82,64
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	82,37
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	81,69
МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»	79,33
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	78,37
МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	78,27
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №6»	77,96
МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа»	77,15
<i>Дошкольные организации</i>	
МДОБУ «Детский сад №8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	94,83
МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов	91,45
МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	89,19
МДОБУ «Детский сад №22 комбинированного вида» г. Волхов	86,58
МДОБУ «Детский сад №21 «Белочка» с. Паша	86,35
МДОБУ «Детский сад №4 комбинированного вида» г. Волхов	84,91
МДОБУ «Детский сад №18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	84,34
МДОБУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	83,88
МДОБУ «Детский сад №2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	83,43
МДОБУ «Детский сад №6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	82,95
МДОБУ «Детский сад №20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	81,85
МДОБУ «Детский сад №17 «Сказка» комбинированного вида « г. Новая Ладога	81,41
МДОБУ «Детский сад №7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	81,19
МДОБУ «Детский сад №5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов	80,95
МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	80,67
МДОБУ «Детский сад №9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	79,53
<i>Образовательные организации дополнительного образования</i>	

МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского МР»	91,90
МБУДО «Центр дополнительного образования - ЦИТ»	85,93
МБУДО «ДЮСШ» Волховского МР	85,60
МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	84,33
МБУДО «ДЮСШ» города Волхов	82,92

Таблица 6.1

Первичные данные (значения параметров показателей), дошкольные образовательные организации

	1 ⁴	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Кол-во анкет	210	339	195	282	300	410	373	281	286	93	39	37	47	53	145	25	42	22	69	85	10
1.1	93,00	86,00	90,50	92,00	95,00	89,50	84,50	90,50	95,00	94,00	80,50	95,00	96,00	92,00	96,00	90,50	90,50	91,00	90,50	89,50	88,00
1.2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	60,00	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00	60,00	90,00	90,00	90,00	60,00	90,00
1.3	95,66	94,11	98,81	94,16	97,57	91,25	91,60	95,63	99,64	92,53	100,00	98,53	100,00	97,88	85,43	97,83	97,06	100,00	94,21	95,47	100,00
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.2	71,43	83,78	98,46	65,60	88,00	76,83	80,97	67,62	97,90	60,22	97,44	89,19	97,87	79,25	67,59	100,00	97,62	86,36	92,75	80,00	100,00
3.1	40,00	60,00	40,00	20,00	20,00	60,00	40,00	80,00	60,00	0,00	20,00	40,00	0,00	0,00	60,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.2	60,00	60,00	60,00	40,00	60,00	60,00	60,00	100,00	40,00	60,00	60,00	60,00	60,00	40,00	60,00	60,00	60,00	40,00	60,00	60,00	20,00
3.3	100,00	84,62	84,62	85,71	76,19	76,92	85,51	90,48	88,89	100,00	90,91	100,00	100,00	85,71	78,57	83,33	100	0	100	81,82	100
4.1	94,76	92,92	99,49	85,82	93,00	87,07	92,23	90,39	98,95	92,47	94,87	100,00	100,00	98,11	70,34	100,00	97,62	100,00	94,20	91,76	100
4.2	95,24	94,10	99,49	86,52	94,00	88,05	89,28	88,26	98,60	90,32	100,00	100,00	100,00	100,00	73,79	100,00	97,62	100,00	98,55	88,24	100
4.3	96,47	95,89	100,00	94,79	98,84	96,61	95,10	97,38	100,0	96,55	100,00	100,0	100,00	100,00	78,57	100,00	97,30	100,00	100,00	98,31	100,00
5.1	75,24	65,19	80,00	54,26	64,00	64,63	51,21	47,69	83,57	41,94	71,79	59,46	91,49	45,28	37,24	60,00	90,48	77,27	60,87	42,35	40,00
5.2	93,33	91,74	95,90	80,14	96,33	84,63	85,25	92,17	99,30	90,32	97,44	94,59	100,00	92,45	80,00	100,00	97,62	100,00	97,10	94,12	100
5.3	93,81	94,99	99,49	87,59	96,33	89,02	90,08	86,12	98,95	83,87	100,00	100,00	100,00	98,11	91,72	100,00	100,00	100,00	97,10	94,12	100

⁴ В соответствии с перечнем организаций в Приложении 4

Таблица 6.2

Первичные данные (значения параметров показателей), общеобразовательные организации

	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
Кол-во анкет	89	105	71	117	75	144	120	125	111	124	74	102	99	48	54	59
1.1	86,50	84,50	94,50	87,50	95,00	87,50	92,50	85,00	90,50	94,50	85,00	92,00	82,00	84,00	91,00	87,00
1.2	90,00	60,00	60,00	90,00	90,00	60,00	100,00	60,00	90,00	90,00	60,00	90,00	90,00	90,00	90,00	60,00
1.3	96,53	99,51	99,12	98,98	98,59	99,26	100,00	98,54	100,00	100,00	98,39	97,67	99,44	98,53	100,00	98,04
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
2.2	89,89	93,33	98,59	90,60	93,33	90,97	100,00	84,00	98,20	100,00	94,59	81,37	91,92	97,92	100,00	98,31
3.1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	80,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.2	40,00	40,00	40,00	20,00	40,00	0,00	60,00	60,00	40,00	20,00	100,00	20,00	20,00	20,00	20,00	60,00
3.3	90,91	80,00	100,00	50,00	60,00	100,00	100,00	33,33	100,00	0,00	100,00	88,89	100,00	100,00	100,00	100,00
4.1	95,51	99,05	98,59	98,29	96,00	100,00	100,00	98,40	100,00	100,00	100,00	97,06	98,99	97,92	100,00	100,00
4.2	97,75	99,05	98,59	100,00	97,33	99,31	100,00	97,60	100,00	100,00	100,00	98,04	98,99	97,92	100,00	100,00
4.3	98,57	100,00	100,00	100,00	95,77	100,00	99,11	98,04	100,00	100,00	100,00	98,39	100,00	93,02	100,00	100,00
5.1	78,65	95,24	84,51	82,05	81,33	90,97	95,83	78,40	100,00	100,00	89,19	71,57	91,92	52,08	98,15	88,14
5.2	97,75	100,00	98,59	98,29	94,67	99,31	99,17	96,00	100,00	100,00	98,65	94,12	97,98	95,83	100,00	100,00
5.3	98,88	99,05	98,59	100,00	98,67	99,31	100,00	96,00	100,00	100,00	98,65	100,00	100,00	97,92	100,00	100,00

Таблица 6.3

Первичные данные (значения параметров показателей), организации дополнительного образования

	38	39	40	41	42
Кол-во анкет	426	616	149	335	512
1.1	86,00	81,50	96,00	84,50	88,50
1.2	100,00	60,00	60,00	90,00	90,00
1.3	99,13	98,66	100,00	99,50	99,03
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.2	97,89	86,04	99,33	97,01	97,85
3.1	0,00	80,00	0,00	0,00	0,00
3.2	40,00	100,00	40,00	20,00	20,00
3.3	96,77	96,81	80,00	100,00	100,00
4.1	97,42	99,03	100,00	73,43	99,02
4.2	97,42	99,84	100,00	100,00	100,00
4.3	99,48	99,60	100,00	99,67	100,00
5.1	79,11	76,46	83,89	91,04	94,53
5.2	97,42	98,38	100,00	98,21	99,80
5.3	98,36	98,86	100,00	99,40	100,00

Таблица 7.1

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

Показатель	1 ⁵	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1.1	27,9	25,8	27,15	27,6	28,5	26,85	25,35	27,15	28,5	28,2	24,15	28,5	28,8	27,6	28,8	27,15	27,15	27,3	27,15	26,85	26,4
1.2	30	30	30	30	30	30	30	18	30	27	30	30	30	30	27	18	27	27	27	18	27
1.3	38,26	37,64	39,52	37,67	39,03	36,50	36,64	38,25	39,85	37,01	40,00	39,41	40,00	39,15	34,17	39,13	38,82	40,00	37,69	38,19	40,00
K¹	96,16	93,44	96,67	95,27	97,53	93,35	91,99	83,40	98,35	92,21	94,15	97,91	98,80	96,75	89,97	84,28	92,97	94,30	91,84	83,04	93,40
2.1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2.2	21,43	25,13	29,54	19,68	26,40	23,05	24,29	20,28	29,37	18,06	29,23	26,76	29,36	23,77	20,28	30,00	29,29	25,91	27,83	24,00	30,00
K²	85,71	91,89	99,23	82,80	94,00	88,41	90,48	83,81	98,95	80,11	98,72	94,59	98,94	89,62	83,79	100,00	98,81	93,18	96,38	90,00	100,00
3.1	12	18	12	6	6	18	12	24	18	0	6	12	0	0	18	30	0	0	0	0	0
3.2	24	24	24	16	24	24	24	40	16	24	24	24	24	16	24	24	24	16	24	24	8
3.3	30,00	25,38	25,38	25,71	22,86	23,08	25,65	27,14	26,67	30,00	27,27	30,00	30,00	25,71	23,57	25,00	30,00	0,00	30,00	24,55	30,00
K³	66,00	67,38	61,38	47,71	52,86	65,08	61,65	91,14	60,67	54,00	57,27	66,00	54,00	41,71	65,57	79,00	54,00	16,00	54,00	48,55	38,00
4.1	37,90	37,17	39,79	34,33	37,20	34,83	36,89	36,16	39,58	36,99	37,95	40,00	40,00	39,25	28,14	40,00	39,05	40,00	37,68	36,71	40,00
4.2	38,10	37,64	39,79	34,61	37,60	35,22	35,71	35,30	39,44	36,13	40,00	40,00	40,00	40,00	29,52	40,00	39,05	40,00	39,42	35,29	40,00
4.3	19,29	19,18	20,00	18,96	19,77	19,32	19,02	19,48	20,00	19,31	20,00	20,00	20,00	20,00	15,71	20,00	19,46	20,00	20,00	19,66	20,00
K⁴	95,29	93,99	99,59	87,89	94,57	89,37	91,62	90,94	99,02	92,43	97,95	100,00	100,00	99,25	73,37	100,00	97,55	100,00	97,10	91,66	100,00
5.1	22,57	19,56	24,00	16,28	19,20	19,39	15,36	14,31	25,07	12,58	21,54	17,84	27,45	13,58	11,17	18,00	27,14	23,18	18,26	12,71	12,00
5.2	18,67	18,35	19,18	16,03	19,27	16,93	17,05	18,43	19,86	18,06	19,49	18,92	20,00	18,49	16,00	20,00	19,52	20,00	19,42	18,82	20,00
5.3	46,90	47,49	49,74	43,79	48,17	44,51	45,04	43,06	49,48	41,94	50,00	50,00	50,00	49,06	45,86	50,00	50,00	50,00	48,55	47,06	50,00
K⁵	88,14	85,40	92,92	76,10	86,63	80,83	77,45	75,80	94,41	72,58	91,03	86,76	97,45	81,13	73,03	88,00	96,67	93,18	86,23	78,59	82,00

⁵ В соответствии с перечнем организаций в Приложении 4

Таблица 7.2

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

Показатель	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	22
1.1	25,95	25,35	28,35	26,25	28,5	26,25	27,75	25,5	27,15	28,35	25,5	27,6	24,6	25,2	27,3	26,1	25,95
1.2	27	18	18	27	27	18	30	18	27	27	18	27	27	27	27	18	27
1.3	38,61	39,81	39,65	39,59	39,44	39,70	40,00	39,42	40,00	40,00	39,36	39,07	39,78	39,41	40,00	39,22	38,61
K¹	91,56	83,16	86,00	92,84	94,94	83,95	97,75	82,92	94,15	95,35	82,86	93,67	91,38	91,61	94,30	83,32	91,56
2.1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2.2	26,97	28,00	29,58	27,18	28,00	27,29	30,00	25,20	29,46	30,00	28,38	24,41	27,58	29,38	30,00	29,49	26,97
K²	94,94	96,67	99,30	95,30	96,67	95,49	100,00	92,00	99,10	100,00	97,30	90,69	95,96	98,96	100,00	99,15	94,94
3.1	0	0	0	0	0	0	24	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	16	16	16	8	16	0	24	24	16	8	40	8	8	8	8	24	16
3.3	27,27	24,00	30,00	15,00	18,00	30,00	50,00	10,00	30,00	0,00	30,00	26,67	30,00	30,00	30,00	30,00	27,27
K³	43,27	40,00	46,00	23,00	34,00	30,00	78,00	34,00	64,00	8,00	70,00	34,67	38,00	38,00	38,00	54,00	43,27
4.1	38,20	39,62	39,44	39,32	38,40	40,00	40,00	39,36	40,00	40,00	40,00	38,82	39,60	39,17	40,00	40,00	38,20
4.2	39,10	39,62	39,44	40,00	38,93	39,72	40,00	39,04	40,00	40,00	40,00	39,22	39,60	39,17	40,00	40,00	39,10
4.3	19,71	20,00	20,00	20,00	19,15	20,00	19,82	19,61	20,00	20,00	20,00	19,68	20,00	18,60	20,00	20,00	19,71
K⁴	97,02	99,24	98,87	99,32	96,49	99,72	99,82	98,01	100,00	100,00	100,00	97,72	99,19	96,94	100,00	100,00	97,02
5.1	23,60	28,57	25,35	24,62	24,40	27,29	28,75	23,52	30,00	30,00	26,76	21,47	27,58	15,63	29,44	26,44	23,60
5.2	19,55	20,00	19,72	19,66	18,93	19,86	19,83	19,20	20,00	20,00	19,73	18,82	19,60	19,17	20,00	20,00	19,55
5.3	49,44	49,52	49,30	50,00	49,33	49,65	50,00	48,00	50,00	50,00	49,32	50,00	50,00	48,96	50,00	50,00	49,44
K⁵	92,58	98,10	94,37	94,27	92,67	96,81	98,58	90,72	100,00	100,00	95,81	90,29	97,17	83,75	99,44	96,44	92,58

Таблица 7.3

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

Показатель	38	39	40	41	42
1.1	25,8	24,45	28,8	25,35	26,55
1.2	30	18	18	27	27
1.3	39,65	39,47	40,00	39,80	39,61
K¹	95,45	81,92	86,80	92,15	93,16
2.1	30	30	30	30	30
2.2	29,37	25,81	29,80	29,10	29,36
K²	98,94	93,02	99,66	98,51	98,93
3.1	0	24	0	0	0
3.2	16	40	16	8	8
3.3	29,03	29,04	24,00	30,00	30,00
K³	45,03	93,04	40,00	38,00	38,00
4.1	38,97	39,61	40,00	29,37	39,61
4.2	38,97	39,94	40,00	40,00	40,00
4.3	19,90	19,92	20,00	19,93	20,00
K⁴	97,83	99,47	100,00	89,31	99,61
5.1	23,73	22,94	25,17	27,31	28,36
5.2	19,48	19,68	20,00	19,64	19,96
5.3	49,18	49,43	50,00	49,70	50,00
K⁵	92,39	92,05	95,17	96,66	98,32

Таблица лиг

Название организации	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	S _n
МОБУ «Волховская городская гимназия №3 им. Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	96,16	85,71	66,0	95,29	88,14	86
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №1»	93,44	91,89	67,38	93,99	85,40	86
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №5»	96,67	99,23	61,38	99,59	92,92	90
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №6»	95,27	82,80	47,71	87,89	76,10	78
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №7»	97,53	94,0	52,86	94,57	86,63	85
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №8 города Волхова»	93,35	88,41	65,08	89,37	80,83	83
МОБУ «Новолодожская средняя общеобразовательная школа №1»	91,99	90,48	61,65	91,62	77,45	83
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1»	83,40	83,81	91,14	90,94	75,80	85
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №2»	98,35	98,95	60,67	99,02	94,41	90
МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	92,21	80,11	54,0	92,43	72,58	78
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	94,15	98,72	57,27	97,95	91,03	88
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	97,91	94,59	66,0	100,00	86,76	89
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	98,80	98,94	54,0	100,0	97,45	90
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	96,75	89,62	41,71	99,25	81,13	82
МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа»	89,97	83,79	65,57	73,37	73,03	77
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	84,28	100,0	55,0	100,0	88,0	85
МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	92,97	98,81	54,0	97,55	96,67	88
МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»	94,30	93,18	16,0	100,0	93,18	79
МОБУ «Старолодожская средняя общеобразовательная школа»	91,84	96,38	54,0	97,10	86,23	85
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	83,04	90,0	48,55	91,66	78,59	78
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	93,40	100,0	38,0	100,0	82,0	83

МДОБУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	91,56	94,94	43,27	97,02	92,58	84
МДОБУ «Детский сад №2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	83,16	96,67	40,0	99,24	98,10	83
МДОБУ «Детский сад №4 комбинированного вида» г. Волхов	86,0	99,30	46,0	98,87	94,37	85
МДОБУ «Детский сад №5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов	92,84	95,30	23,0	99,32	94,27	81
МДОБУ «Детский сад №6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	94,94	96,67	34,0	96,49	92,67	83
МДОБУ «Детский сад №7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	83,95	95,49	30,0	99,72	96,81	81
МДОБУ «Детский сад №8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	97,75	100,0	78,0	99,82	98,58	95
МДОБУ «Детский сад №9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	83,92	92,0	34,0	98,01	90,72	80
МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов	94,15	99,10	64,0	100,0	100,0	91
МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	95,35	100,0	8,0	100,0	100,0	81
МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	82,86	97,30	70,0	100,0	95,81	89
МДОБУ «Детский сад №17 «Сказка» комбинированного вида» г. Новая Ладога	93,67	90,69	34,67	97,72	90,29	81
МДОБУ «Детский сад №18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	91,38	95,96	38,0	99,19	97,17	84
МДОБУ «Детский сад №20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	91,61	98,96	38,0	96,94	83,75	82
МДОБУ «Детский сад №21 «Белочка» с. Паша	94,30	100,0	38,0	100,0	99,44	86
МДОБУ «Детский сад №22 комбинированного вида» г. Волхов	83,32	99,15	54,0	100,0	96,44	87
МБУДО «Центр информационных технологий»	95,45	98,94	45,03	97,83	92,39	86
МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского муниципального района»	81,92	93,02	93,04	99,47	92,05	92
МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	86,80	99,66	40,0	100,0	95,17	84
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» города Волхов	92,15	98,51	38,0	89,31	96,66	83
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» Волховского муниципального района	93,16	98,93	38,0	99,61	98,32	86

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

**МОБУ «Волховская городская гимназия №3
имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова»**

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

210 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,9
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,26
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			99,16
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,43
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			85,71
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			66,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и	0,4	37,90

	информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,10
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,29
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			95,29
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,57
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,67
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	46,90
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,14
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	158
Нейтральные	34
Неудовлетворенные (Критики)	18
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	67

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 18 респондентов в категории «критик», 9 из которых не смогли аргументировать свою оценку, 5 респондентов недовольны качеством образования («возрастной» педагогический состав, недостаточный уровень вежливости со стороны руководящего состава, уровень образования в целом) – кроме начальной школы, 4 респондента недовольны материально-техническими условиями (нет своего здания, тесно).

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Волховская городская гимназия

№3 имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализма педагогического состава (особенно в начальной школе); созданной благоприятной атмосферой; индивидуальным подходом к обучающимся. Удовлетворенность качеством образования, внеурочной деятельностью, проводимыми организацией различными мероприятиями.

Отмечена удовлетворенность материально-техническими условиями.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта простое; цветовая палитра представлена в основном белым фоном и шрифтами двух цветов: черным и красным; ссылки при нажатии выделяются бирюзовым (либо шрифт, либо панель); общий материал на сайте скомпонован по тематическим блокам, каждый из которых имеет свой масштаб, размер шрифта, подвижные элементы; есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий самих педагогов, а также отсутствуют данные об общем стаже работы (указан только педагогический).

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса, в разделе «Контакты», однако при обращении ответа не поступило.

К недостаткам следует отнести: В подразделе «Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» информации на странице нет, в разделе «Доступная среда» – только теоретические данные, но реализуются ли они в гимназии – непонятно. В рубрике «События» есть раздел «Фотогалерея», информация в котором отсутствует (пустая страница). В целом с помощью рубрики «Карта сайта» хорошо видно, какие разделы являются пустыми или недоработанными: в рубрике «О нас» ссылка на раздел «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса» разбита на две одинаковые ссылки «Материально-техническое обеспечение» и «Оснащённость образовательного процесса»; в рубрике «Выпускники», в которой представлены фотографии выпускных классов разных лет, не заполнена информацией ссылка на «Выпускники 2015 г.», на годы раньше – вообще неактивны, т.е. даже не переходит на пустую страницу; в подразделе «Структура и органы управления образовательной организацией» нет информации, кроме рабочего телефона, у главного бухгалтера.

К положительным сторонам следует отнести: в подразделе «Структура и органы управления образовательной организацией» интересно представлена информация: фотографии руководства размещены каждый в круге, под ним – краткая информация и ссылка на более полные и структурированные данные; присутствие на главной странице сайта двух панелей: «Электронный журнал. Вход», содержащий в себе вход в электронный журнал, и «Электронный журнал. ИНФ», содержащий необходимую информацию по журналу в виде систематизированного списка; также на главной странице представлен список наград образовательной организации за разные годы; есть свой логотип в виде ученой совы. В верхней панели представлены главные информационные рубрики: в рубрике «О нас», в

которой содержится основная информация об образовательной организации, есть раздел «Визитная карточка», в нем размещены гиперссылки на фотографии достижений гимназии (различных дипломов), однако не все гиперссылки активны, а также на тему достижений есть разделы «Наши достижения», «Успехи гимназистов» и «Медалисты»; в списке требуемых документов по образовательной организации есть раздел «Госконтроль», содержание которого представляет собой систематизированную информацию о различных протестах Волховской городской прокуратуры и об актах проверки по отношению к Волховской городской гимназии №3; также в этой рубрике присутствует информация по программе «Доступная среда», «Публичный доклад» с гиперссылкой на документ, «Эффективный контракт» с гиперссылками на документы. В рубрике «События» есть несколько разделов, в том числе «Лента новостей», в которой активно публикуются новости о прошедших событиях с фотоотчетами и которая переключается с рубрикой «Статьи» (в ней почти дубль информации из «Ленты новостей»), есть гиперссылка на газету «GAUDEAMUS» («Gaudeamus» – ОКТЯБРЬ, 2019 г.); раздел «Видеогалерея» наполнен различным видео, размещенным на своем ютуб канале. В рубрике «Деятельность» размещена информация на тему различной помощи обучающимся (работа с одаренными детьми, российское движение школьников (с фотоотчетом), психологическая помощь, профориентация и проч. В рубрике «Образовательный процесс» в виде разделов представлена различная систематизированная информация: по теме расписания и изменений в нем, о педагогическом составе, информация о внеурочной деятельности, в том числе и об очно-заочном обучении, а также видеолекции на тему подготовки к ЕГЭ по различным дисциплинам. Есть также рубрика «ГИА 9, 11-12», в которой размещены нормативно-правовые документы об экзамене, а также методические и психолого-педагогические материалы по подготовке к ГИА. В рубрике «ВПР» представлен список гиперссылок на проверочные работы, список систематизирован в соответствии с классами и учебными дисциплинами, однако не все предваряющие данные список гиперссылки на нормативные документы являются работающими. В рубрике «Мониторинг качества образования» размещен график проведения мероприятий гимназии. В рубрике «Безопасность» размещена в довольно хорошем объеме информация (гиперссылки) на памятки по технике безопасности для различных жизненных ситуаций. В рубрике «Прием в гимназию» размещен частичный дубль информации из подраздела «Локальные нормативные акты» с гиперссылками на нормативно-правовые документы, однако такие гиперссылки, как «Прием в десятый класс», «Приказ о создании комиссии по приему в 10 класс» и «Протокол заседания комиссии по отбору в 10 класс», не работают. В рубрике «Проект будущей гимназии» представлены фотографии проекта, 3D макет и схемы трех этажей.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий, проведение косметического ремонта, ускорить процесс переезда в новое здание. Обратить внимание на развитие доступной среды. Продолжить улучшение качества питания.

Продолжить повышение квалификации руководящего и педагогического персонала в аспектах улучшения взаимодействия с представителями обучающихся и самими обучающимися, развития коммуникативных компетенций, применения современных образовательных технологий.

Рассмотреть возможность привлечения молодых педагогов.

На официальном сайте необходимо представить сведения о:

- формах, периодичности и порядка текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- общем стаже педагогов;
- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;
- трудоустройстве выпускников.

Рекомендуется разместить фотографии руководства и педагогического состава. Разместить в разделе «Образование» информацию о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса. В рубрике «События» раздел «Фотогалерея», наполнить информацией. В рубрике «О нас» ссылку на раздел «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» сделать единой.

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

МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 1»

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

339 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,64
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,44
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,13
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,89
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,38
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			67,38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,17

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,64
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,18
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			93,99
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	19,56
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,35
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,49
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			85,40
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	221
Нейтральные	78
Неудовлетворенные (Критики)	40
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	53

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 40 мнений из категории «критик», 25 из которых не смог аргументировать свою позицию; 8 респондентами отмечена неудовлетворенность качеством образования (нехватка педагогов, в т.ч. по профильным углубленным программам, отсутствие заинтересованности у обучающихся, качество образования в старших классах), 4 респондента отметили, что образовательной организацией не всегда реализуется то, что обещано, 2 респондента отметили недостаточность материально-технических условий (не всегда соблюдаются санитарно-гигиенические требования, нет охраны и камер наблюдения на территории, недостаточная реализация доступной среды), 1 респондент недоволен уровнем дисциплины.

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 1» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем профессионализма руководящего и педагогического состава, созданными благоприятной атмосферой, креативным современным образовательным пространством. Удовлетворенность качеством образования; внеурочной деятельностью, проведением практических занятий; программами взаимодействия (ФосАгро), профориентационной работой.

Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническими условиями. Основная проблема в данной организации – качество питания.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта простое, цветовая палитра преимущественно состоит из белого фона, на котором информационные панели голубого цвета; шрифт читаемый, при наведении курсора выделяется голубым; общая компоновка материала удобна для восприятия, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако у педагогических работников нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Электронная помощь» в разделе «Родителям», при обращении ответ поступил через два дня.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Отзывы» есть «Публикации в СМИ» – пустая страница; в рубрике «Ученикам» есть «Портфолио учеников» – на ней размещено сообщение, что информация недоступна; в подразделе «Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления)...» приведены очень плохие сканы документов, с почти нечитаемым текстом; в подразделе «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации» представлен скан документа, часть страниц которого немного обрезана; в подразделе «Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», по сути, информации нет: среди представленного списка правил и памяток на тему безопасности нет данных о медицинском кабинете и медицинском работнике, а также об организации охраны в учреждении.

К положительным сторонам следует отнести: в образовательной организации есть свой театральный кружок «Балаган», также проводятся различные тренинги для учащихся и в целом развита внеурочная деятельность; хорошее и информационное оформление новостной ленты на главной странице сайта; на этой же странице на баннере размещены логотипы как самой образовательной организации, как и тех, с которыми она сотрудничает; в разделе «Визитная карточка» представлены достижения школы: сертификаты, удостоверения и дипломы; на сайте уже размещена информация о предстоящих мероприятиях ко Дню Победы в 2020 году; школы реализует образовательную программу «Одаренные дети», есть раздел «Отзывы» (родителей, учеников, публикации в СМИ и Наши выпускники), однако содержание отзывов родителей и учеников носят, скорее, литературный характер, без настоящего отзыва, демонстрации своего мнения, при этом «Публикации в СМИ» – представляют собой пустую страницу; школа реализует проектную деятельность в рамках индивидуального проекта каждого учащегося школы; в игровом оформлении выполнен раздел «Педагогический состав» – «Наши учителя» (с применением разных шрифтов и разного цвета); у организации есть своя школьная газета «ШАНС – Школьное агентство новостей и сенсаций».

Рекомендации

Продолжить работу по улучшению материально-технического обеспечения (ремонт спортзала), повышение уровня комфортности зоны ожидания. Рассмотреть возможность организации доставки обучающихся (школьный транспорт). Организовать процессы, направленные на повышение качества питания (разнообразить меню, качество питания в целом, сменить поставщика).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогов, в т.ч. молодых (музыка, ИЗО, по профильным предметам), других сотрудников образовательной организации (охранник). Наладить стабильную работу электронного дневника.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

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

Рекомендуется добавить фотографии педагогических работников. Наполнить информацией страницу «Публикации в СМИ», то же самое с «Портфолио учеников». В подразделе «Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления)...» разместить хорошо различимые (читаемые) сканы документов. В подразделе «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации» представить документы так, чтобы были видны целые страницы. Раздел «Публикации в СМИ» наполнить соответствующей информацией.

МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5»

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

195 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,52
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			96,67
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,54
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			99,23
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,38
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			61,38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,79

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,79
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,59
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,18
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,74
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,92
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	156
Нейтральные	36
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	78

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о достаточно высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 3 ответа из категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свою позицию; 1 респондент неудовлетворен качеством образования (не устраивает педагогический состав, 1 респондент посещают данную школу, поскольку в ней обучаются брат и сестра.

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом руководящего и педагогического состава, реализован индивидуальный подход к обучающимся (индивидуальный маршрут). Создана благоприятная атмосфера.

Удовлетворенность качеством образования, наличием профильных классов, кадетского движения, организация внеурочной деятельности, организация мероприятий (в т.ч. выездных). Высокий уровень взаимодействия с представителями обучающихся.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения, качеством питания.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, цветовая палитра спокойная, но местами тонкий шрифт размещен на сером текстурном фоне и потому плохо виден, при этом шрифт гиперссылок полужирный и голубого или черного цвета, что, наоборот, хорошо воспринимается; общая компоновка материала не совсем удобная, данные представлены в непривычной последовательности; есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни руководства, ни педагогов.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Электронная приемная». Ответ поступил через 3 дня.

К положительным сторонам следует отнести: необычно оформлена информация об образовательной организации: на главной странице размещены картинки с названиями разделов, каждая из которых представляет собой графический элемент-гиперссылку; есть развивающая группа для выпускников дошкольных групп «Ступеньки»; есть свой логотип; есть рубрика «Страница славных дел», в которой размещена информация о достижениях учреждения, а также данные об инновационной активности школы; очень много уделяется внимания творческому развитию учащихся, а также их психологическому комфорту, в связи с этим есть психолог и психологическая комната; есть своя газета «Ежегодник АКМЕ».

К недостаткам следует отнести: на сайте есть устаревшие новости (например, «Скоро первое сентября», о поездках в музей (от начала этого года)); раздел «История школы» расположена в разделе «Основные сведения» в виде скромной гиперссылки, там же в качестве лишнего документа расположен «Календарный учебный график» и сведения о руководстве учреждения; документ «Правила приема обучающихся» называются «Порядок приёма граждан»; документ «Порядок зачёта результатов освоения дисциплин» похож на «Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся», но, по сути, не соответствует предъявляемым требованиям; в разделе «Образование» размещен, среди прочих, документ, в котором в виде свободной таблицы представлены требуемые данные, однако большинство из приведенных данных – это гиперссылки, при нажатии на которые открывается страница этого же сайта «Образование. Образовательные стандарты», а не сам документ; в этой же рубрике есть раздел «Дистанционное образование», при нажатии на эту гиперссылку открывается неизвестный иностранный сайт; при нажатии на гиперссылку «Руководство» открывается страница сайта «Основные сведения»; информация о питании содержится в разделе «Документы» и в «Стипендии и иные виды материальной поддержки»; не

всегда отражается информация на странице «Учителям». В разделе «Клуб волонтеров» не все гиперссылки работают.

Рекомендации

Рассмотреть возможность оптимизации учебной недели (до 5-тидневной).

Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ, необходимо дополнительное исследование с целью выявления образовательных потребностей со стороны социума (выявлены запросы на хореографическое, спортивное направления).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- положениях о структурных подразделениях (об органах управления);
- порядке и основании перевода, отчисления и восстановления обучающихся;
- порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями;
- режиме занятий обучающихся;
- формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- о численности обучающихся;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендуется добавить фотографии руководства и педагогов. Изменить цветовое решение сайта: изменить цвет фона и цвет шрифтов. Структурировать информацию на сайте в соответствии с требованиями и последовательностью. Убрать устаревшие новости. Убрать из раздела «Основные сведения» «Календарный учебный график» и сведения о руководстве учреждения. Систематизировать данные по разделу «Образование». Наполнить соответствующей информацией раздел «Дистанционное образование». Зафиксировать данные по руководству в одном разделе «Руководство». Информацию о питании перенести из раздела «Документы» в «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса». Наладить отображение информации на странице «Учителям». В разделе «Клуб волонтеров» сделать активными все гиперссылки.

МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 6»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

282 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,67
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			95,27
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	19,68
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			82,80
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,71
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			47,71
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	34,33

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	34,61
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,96
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			87,89
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	16,28
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,03
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	43,79
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			76,10
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			78

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	153
Нейтральные	72
Неудовлетворенные (Критики)	57
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	34

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о недостаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 57 ответов из категории «критик», 46 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 4 респондента неудовлетворены уровнем взаимодействия с руководящим и педагогическим составом (недостаточная вежливость, низкий уровень взаимодействия с родителями), 3 респондента неудовлетворены качеством образования, 2 респондента отметили транспортную доступность («лучшая школа рядом с домом»), 2 респондента отметили недостаточную удовлетворенность материально-техническими и организационными условиями.

Итоговое значение критерия составляет 78 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 6» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД и успешно завершили её в срок.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава. Удовлетворенность качеством образования, внеурочной деятельностью (есть волонтерское движение, клубы, кружки, секции), организацией мероприятий, организационными условиями в целом. Высокий уровень взаимодействия с представителями обучающихся.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта интересное, цветовая палитра спокойная: на белом фоне элементы и шрифт голубого, черного или красного цветов, шрифт читаемый, общая компоновка материала удобная для восприятия, есть адаптированная версия для слабовидящих, а также мобильная версия.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако в таблице объединены данные о педагогах и о руководстве, без разделения, в том числе нет их фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Форма обратной связи», однако при обращении ответа не поступило.

К недостаткам следует отнести: на каждой странице сайта есть графический элемент в виде страниц записной книжки, при нажатии на любой раздел открывается страница, информационное содержание которой размещается только под этим графическим элементом, а сам он остается в белом пустом прямоугольнике (редко в нем открывается фотогалерея), что производит впечатление недоработанности принципа распределения информации в пространстве сайта; в рубрике «Информация», в разделе «Приём в 1 класс», пустая страница; если нажать на название рубрики «Школьная жизнь», то открывается пустая страница (то же самое и с «Профориентация»), открываются только разделы в выпадающем окне при нажатии на название этой рубрики – такого у других нет; в разделе «Школьный спортивный клуб "Эра"» размещенная ссылка на страницу в социальной сети не работает; рубрика «Видеоматериалы» находится в разработке; в рубрике «Афиша» размещены анонсы с прошлого года; в рубрике «Профориентация», в разделах «В помощь родителям», «Познай себя», нет информации (пустые страницы); на странице «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» не работает гиперссылка «Электронные образовательные ресурсы».

К положительным сторонам следует отнести: на боковых панелях и внизу сайта размещены баннеры-кнопки необходимых сайтов; есть свой логотип; хорошо развито волонтерское движение, в том числе «Российское движение школьников»; рубрика «Новости» активно наполняется информацией о прошедших событиях с фотоотчетами, а также статьями на образовательные темы; в рубрике «Галерея» много фотографий, распределенных по школьным событиям; на сайте есть рубрика «Летний оздоровительный отдых», в которой размещена информация для родителей и детей об оздоровительном лагере «Орион».

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технического обеспечения: при необходимости обновление мебели, обеспечение образовательного процесса (оборудование кабинета технологии и прочих кабинетов), оборудование зоны

переодевания обучающихся. Обеспечить питьевой режим. Устранить нарушение температурного режима в зимний период.

Улучшение состояния санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, туалетной бумаги).

Продолжить повышение качества питания, медицинского сопровождения.

Продолжить работу, направленную на повышение квалификации руководящего и педагогического состава по направлениям: осуществление коммуникаций с обучающимися и их представителями, современные тенденции образования, применение современных образовательных технологий.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- электронных образовательных ресурсах.

Продумать размещение информации на графическом элементе в виде страниц записной книжки. Заполнить информацией рубрику «Информация», в разделе «Приём в 1 класс». Систематизировать представление информации при нажатии на рубрику «Школьная жизнь» и «Профориентация». В разделе «Школьный спортивный клуб "Эра"» размещенную ссылку на страницу в социальной сети сделать активной. Разработать рубрику «Видеоматериалы». Обновить анонсы в рубрике «Афиша». Наполнить информацией в рубрике «Профориентация» разделы «В помощь родителям», «Познай себя». На странице «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» сделать активной гиперссылку «Электронные образовательные ресурсы». Систематизировать данные о педагогическом составе и о руководстве, добавить их фотографии.

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

МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 7»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

300 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,03
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			97,53
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			94,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	22,86
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			52,86
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,20

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,60
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,77
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			94,57
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	19,20
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,27
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,17
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			86,63
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	192
Нейтральные	71
Неудовлетворенные (Критики)	37
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	52

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 37 мнений из категории «критиков», 24 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 8 респондентов не до конца удовлетворены качеством образования (недостаточные вежливость, индивидуальный подход, уровень знаний определен как «средний»), 5 респондентов не до конца удовлетворены материально-техническими условиями (недостаточные условия доступной среды, протекает крыша, недостаточно оборудована зона отдыха и релаксации, устаревшая мебель (стулья), недостаточный уровень санитарно-гигиенических норм (неприятный запах).

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 7» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем профессионализма руководящего и педагогического состава, их отзывчивостью, доброжелательностью; удовлетворенность качеством образования, внеурочной деятельностью (кружки, секции, спортивный клуб), организацией и участием в различных мероприятиях (отмечено большое число достижений).

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением (новый стадион, большая библиотека).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта яркое, выполнено в игровом стиле, цветовая палитра содержит зеленый текстурный фон, который немного затрудняет восприятие размещенной информации; шрифт на страницах разный: тот, что тонкий и маленького размера, очень плохо читаем, но есть и крупный, яркий, полужирный шрифт, к которому претензий нет; местами встречается объемный текст, шрифт которого маленький, воспринимать такой текст затруднительно; общая компоновка материала удобная для восприятия и поиска; есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни педагогического состава, ни руководства.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Обратная связь», однако при обращении ответа не поступило.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Независимая оценка качества» размещена пустая гиперссылка «Результаты независимой оценки качества оказания услуг»; в рубрике «Информация» размещена недействительная ссылка на сайт Волховской прокуратуры, а также не совсем понятная по содержанию ссылка на «Твой Мир Истории» (представлен плохой скан документа, на котором размещена чья-то переписка); в рубрике «Наши проекты» не работает гиперссылка на «Нашей школе – 80 лет!», в этой же рубрике размещены гиперссылки («Конкурс ученических проектов "Эстафета поколений"», «Наши родители – выпускники школы», «Конкурс проектов "Школьный музей – связующая нить поколений"»), внутри которых один и тот же документ «Положение о конкурсах ученических проектов...», при этом то же самое и у двух гиперссылок «Конкурс декоративно-прикладного творчества» и «Лучшие поделки к юбилею школы», внутри которых одно и то же Положение об организации этого конкурса; в рубрике «ГИА-11» размещен устаревший Приказ Минобрнауки от 09.01.17 № 6 «О внесении изменений в Порядок ГИА-11», на этой же странице размещены две гиперссылки, внутри которых содержится один и тот же документ, содержащий, скорее, новостной текст, чем нормативно-правовой документ, а также гиперссылка «Приказ о внесении изменений в порядок заполнения, учета и выдачи аттестатов 2019» не работает (неправильно указана ссылка); в разделе «ГИА-9» размещены гиперссылки на неактуальные документы; в рубрике «Информация для родителей» размещена гиперссылка «Информация для родителей» с устаревшими данными; в рубрике «История школы» размещен текст, в котором цвет шрифта цифр (дат) – зеленый, что плохо воспринимается на зеленом фоне сайта; в рубрике «Профсоюзная организация» размещены неработающие гиперссылки «Коллективный договор» и «Соглашение

по охране труда»; в рубрике «Профориентация» размещена недействительная ссылка на профориентационные материалы, размещённые на официальном сайте Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области; в подразделе «Образовательные стандарты» размещен неактуальный «План-график мероприятий по введению федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования».

К положительным сторонам следует отнести: на некоторых страницах размещены визуальные элементы (картинки); на сайте есть рубрика «Государственные символы России», в которой размещена познавательная информация о государственном гербе, флаге, а также текст Гимна Российской Федерации (гимн России).

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения: обустройство прилегающей территории (оборудование парковки – при наличии возможности), капитальный ремонт (ремонт фасада), обеспечение образовательного процесса (оборудование кабинетов технологии), обновление устаревшей мебели (при необходимости). Необходимо расширение и обустройство пространства для переодевания обучающихся.

Улучшение качества питания (разнообразить меню), обеспечение питьевого режима.

Направить работу на соблюдение норм в санитарно-гигиенических помещениях, соблюдение температурного режима в зимний период.

При необходимости продолжить обеспечение доступной среды.

На официальном сайте необходимо в рубрике «Независимая оценка качества» сделать активной гиперссылку «Результаты независимой оценки качества оказания услуг». В рубрике «Информация» разместить действительную ссылку на сайт Волховской прокуратуры. В рубрике «Наши проекты» сделать рабочей гиперссылку на «Нашей школе – 80 лет!», в этой же рубрике систематизировать размещённые гиперссылки. В рубрике «ГИА-11» разместить актуальные нормативно-правовые документы, а также сделать рабочей гиперссылку «Приказ о внесении изменений в порядок заполнения, учета и выдачи аттестатов 2019» и обновить ее. В разделе «ГИА-9» разместить гиперссылки на актуальные документы. Обновить информацию в гиперссылке «Информация для родителей» в рубрике «Информация для родителей». В рубрике «Профсоюзная организация» сделать рабочими гиперссылки «Коллективный договор» и «Соглашение по охране труда». В рубрике «Профориентация» сделать активной ссылку на профориентационные материалы, размещённые на официальном сайте Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области. Рекомендуется добавить фотографии педагогов и руководителей образовательной организации.

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

МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 8 города Волхова»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

410 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,85
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,50
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			93,35
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,05
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			88,41
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	23,08
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			65,08
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	34,83

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	35,22
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,32
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			89,37
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	19,39
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,93
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	44,51
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			80,83
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	265
Нейтральные	89
Неудовлетворенные (Критики)	56
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	51

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 56 мнений респондентов из категории «критик», 35 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 15 респондентов отметили неудовлетворенность педагогическим составом (недостаточная вежливость, недостаточный уровень взаимодействия с родителями, нехватка педагогов по некоторым предметам, недостаточный уровень квалификации), 4 респондента недовольны материально-техническими и организационными условиями (организация внеурочных мероприятий, расписание уроков, не выполняют домашнюю работу на продленке; недостаточные условия для обучающихся с ОВЗ), 2 респондента показали неудовлетворенность качеством образования (недостаточность знаний, снижение уровня образования в начальной школе).

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Средняя общеобразовательная

школа № 8 города Волхова» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен высокий уровень удовлетворенностью профессионализмом руководящего, педагогического состава, специалистов (психолога) – создано комфортное современное образовательное пространство; удовлетворенность качеством образования, внеурочной деятельностью, организационными условиями.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, простое, цветовая палитра контрастная: на белом фоне ярко-красного и зеленого цвета рубрики, шрифт тонкий, там, где он красный, плохо воспринимается, общая компоновка материала хорошая, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий, а также в таблице «Педагогический состав» представлено неправильное распределение информации о стаже сотрудника: в таблице есть «Сколько лет работает в данной школе» и «Педагогический стаж», а не общий и педагогический стаж.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Электронная приемная», однако при обращении ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: в образовательной организации есть традиции, связанные с ежегодными конкурсами на различные темы, а также ежегодные праздники; есть свой герб у школы; в образовательной организации есть летний оздоровительный лагерь «Обитаемый остров»; проходят театральные постановки, в которых принимают участие учителя, школьники и их родители; в школе есть психолого-педагогический центр «РОСТ».

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Школьный пресс-центр», «Трудоустройство выпускников» и «Методическая работа» нет информации; в разделе «Локальные акты» встречаются положения, относящиеся к образовательному процессу; в разделе «Образование» есть заголовок «Федеральные государственные образовательные стандарты» к списку образовательных программ, при этом среди документов ни одного стандарта нет; в разделе «Образовательные стандарты» приведен только один стандарт основного общего образования; в разделе «Руководство. Педагогический состав» есть подраздел «Администрация школы», в котором размещена пустая гиперссылка «Стихи»; не работает гиперссылка «О наших учителях»; при нажатии на гиперссылку «Классное руководство в 2019-2020» открывается документ, содержащий данные только о начальной ступени образования.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения, обустройство прилегающей территории (площадки для групп продленного дня, спортивная площадка, парковочные места – при наличии возможности), обустройство зон отдыха и релаксации; обеспечить соблюдение норм работы санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие туалетной бумаги). Улучшить обеспечение образовательного процесса (оборудование кабинетов технологии).

Продолжить работу по улучшению качества питания. Обеспечить питьевой режим.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогов (выявлена нехватка). Улучшить взаимодействие с обучающимися (с применением индивидуального подхода). Развитие сетевого взаимодействия.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль;
- федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- наличии общежития, интерната;
- трудоустройстве выпускников;
- объеме образовательной деятельности;
- общем стаже педагогов.

Добавить информацию в рубрики «Школьный пресс-центр», «Трудоустройство выпускников» и «Методическая работа». Переместить документы, относящиеся к образовательному процессу, из раздела «Локальные акты» в «Образование». Убрать или переименовать заголовок «Федеральные государственные образовательные стандарты» в разделе «Образование». Сделать активной или убрать гиперссылку «Стихи» подраздела «Администрация школы» раздела «Руководство. Педагогический состав». Наполнить соответствующей информацией гиперссылку «Классное руководство в 2019-2020». Добавить фотографии руководства и педагогического состава.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь».

МОБУ «Новолодожская средняя общеобразовательная школа № 1»

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

373 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,35
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,64
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			91,99
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,29
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			90,48
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,65
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			61,65
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,89

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	35,71
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,02
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			91,62
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	15,36
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,05
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	45,04
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			77,45
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	191
Нейтральные	95
Неудовлетворенные (Критики)	87
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	28

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о не очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 87 ответов из категории «критик», 72 из которых не смогли аргументировать свою позицию; неудовлетворенность качеством образования отметили 6 респондентов (средний уровень знаний, недостаточная квалификация педагогического состава); 5 респондентов неудовлетворены организационной составляющей – неудобное расписание, 3 респондента неудовлетворены руководящим и педагогическим составом (недостаточная вежливость, недостаточный индивидуальный подход к обучающимся, недостаточная компетентность руководящего состава), 1 респондент неудовлетворен уровнем комфортности (нет скамеек в коридорах).

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Новоладожская средняя общеобразовательная школа № 1» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность руководящим и педагогическим составом, доброжелательностью, отзывчивостью, созданными благоприятной атмосферой и образовательным пространством; организацией внеурочной деятельности, различных мероприятий. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, однако при открытии сайта (даже в трех браузерах) сайт все равно больше экрана, и приходится пользоваться ползунком, чтобы посмотреть всю информацию на страницах; цветовая палитра спокойная, выполнена в серых тонах: на сером ровном фоне шрифт черный или полужирный серый, при этом размер шрифта варьируется от крупного полужирного до тонкого и маленького; общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни руководства, ни педагогического состава.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Обратная связь», на обращение пришли два электронных письма с информацией о том, что сообщение будет рассмотрено в течение 30 дней. В том числе в рубрике «Информация для родителей» есть возможность в электронном формате задать вопрос. Ответ от образовательной организации поступил через два дня.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Прием в 1 класс» название гиперссылки «Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по зачислению детей в общеобразовательные организации» разделено на две части: на «Административный регламент» и на «предоставлению муниципальной услуги по зачислению детей в общеобразовательные организации», то же самое и с некоторыми нормативно-правовыми документами в разделе «Положения о конкурсах и фестивалях» в рубрике «Школьная жизнь»; в рубрике «Информация для родителей» не работает ссылка на электронный дневник; в рубрике «Страничка безопасности» четыре строки (Способы родительского контроля; Есть два основных пути обеспечения родительского контроля, данная услуга может быть обеспечена антивирусными программами, либо специально созданными под эту задачу утилитами (программами); Среди антивирусных программ; Программы с функциями родительского контроля) являются гиперссылками на один и тот же документ; в этой же рубрике при нажатии на гиперссылку «Список интернет-ресурсов по данному вопросу» открывается пустой вордовский документ; в рубрике «Информационная безопасность», в разделе «Локальные нормативные акты в сфере обеспечения информационной безопасности обучающихся», не выделен в качестве элемента списка «Политика обработки персональных данных»; в рубрике «Педагогическим работникам» не работает ссылка на Мероприятия проекта «Сетевичок»; в рубрике «Подготовка школы к учебному году» не работает гиперссылка «Подготовка школы к 2019-2020 учебному году»; в рубрике «Методическая работа» есть маркированный список гиперссылок, но не все они активны; рубрика «Библиотека» находится в состоянии разработки; в разделе «Образование» размещена гиперссылка на документ под названием «Паспорт доступности»,

однако при нажатии открывается одна-единственная 1-я страница «Паспорта безопасности»; в разделе «Документы» нет приложения у лицензии.

К положительным сторонам следует отнести: образовательная организация выпускает школьную газету «!!! Упс !!!Большая перемена»; на сайте много хороших фотографий на тему школьных мероприятий, демонстрации внутренних объектов школы и т.д.; в организации созданы условия и правовая основа для обучения детей-инвалидов и лиц с ОВЗ; на главной странице, на баннере, есть бегущая строка с информацией о событиях образовательной организации; образовательная организация реализует дополнительную общеразвивающую программу «Предпринимательство: первые шаги» социально-педагогической направленности», а также в рамках начальной ступени образования – индивидуальное обучение; в разделе «Образование» отсутствуют аннотации к рабочим программам; есть План реализации программы « Одарённые дети» в 2018-2022 гг., а также Программа развития школы.

Рекомендации

Продолжить работу над улучшением материально-технического обеспечения: оборудование зон отдыха и релаксации. Обеспечить соблюдение норм работы санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие туалетной бумаги, мыла). Продолжить работу над улучшением качества питания.

Провести работу над улучшением организационных условий (стабилизация и оптимизация расписания).

Продолжить проведение повышения квалификации педагогического состава в аспекте профильных направлений, современных образовательных технологий. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогов.

Диверсифицировать спектр программ дополнительного образования, необходимо проведение дополнительного исследования с целью выявления актуального образовательного запроса со стороны социума.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы);
- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Добавить фотографии руководства и педагогического состава. Решить вопрос расширения страниц сайта. Добавить приложение к лицензии. В рубрике «Прием в 1 класс» объединить название гиперссылки «Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по зачислению детей в общеобразовательные организации», то же самое и с некоторыми нормативно-правовыми документами в разделе «Положения о конкурсах и фестивалях» в рубрике «Школьная жизнь». Сделать работающей ссылку на электронный дневник в рубрике «Информация для родителей». Систематизировать

информацию в гиперссылках в рубрике «Страничка безопасности» (а именно: Способы родительского контроля; Есть два основных пути обеспечения родительского контроля, данная услуга может быть обеспечена антивирусными программами, либо специально созданными под эту задачу утилитами (программами); Среди антивирусных программ; Программы с функциями родительского контроля). В рубрике «Страничка безопасности» заполнить информацией гиперссылку «Список интернет-ресурсов по данному вопросу». Выделить в качестве маркированного элемента списка «Политика обработки персональных данных» в рубрике «Информационная безопасность», в разделе «Локальные нормативные акты в сфере обеспечения информационной безопасности обучающихся». Сделать работающей ссылку на мероприятия проекта «Сетевичок» в рубрике «Педагогическим работникам». Сделать работающей гиперссылку «Подготовка школы к 2019-2020 учебному году» в рубрике «Подготовка школы к учебному году». Сделать активными все гиперссылки на методические разработки в рубрике «Методическая работа». Завершить разработку рубрики «Библиотека». Систематизировать документ под названием «Паспорт доступности» в разделе «Образование».

МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 1»

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

281 анкета

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,25
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			83,40
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	20,28
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			83,81
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,14
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			91,14
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,16

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	35,30
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,48
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			90,94
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	14,31
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,43
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	43,06
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			75,80
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	134
Нейтральные	86
Неудовлетворенные (Критики)	61
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	26

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 61 мнение из категории «критиков», 41 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 16 респондентов неудовлетворены качеством образования (квалификацией педагогического состава, его нехваткой, недостаточно вежливое отношение педагогов к обучающимся), 3 респондента неудовлетворены материально-техническими условиями (некомфортные условия в целом, недостаточно удовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений, недостаточно оборудованная прилегающая территория), 1 респондент неудовлетворен загруженностью.

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 1» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен высокий уровень удовлетворенности профессионализмом педагогического состава, созданной доброжелательной атмосферой благоприятным микроклиматом, реализация индивидуального подхода к обучающимся; удовлетворенность качеством образования. Отмечен высокий уровень взаимодействия сотрудников организации с обучающимися и их представителями. Удовлетворенность качеством питания.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, много графических элементов, цветовая палитра простая: на белом фоне темно-синий шрифт, общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако не хватает данных по некоторым позициям, а также нет фотографий ни руководства, ни педагогов.

Взаимодействие с образовательной организацией не реализовано с помощью электронного сервиса «Задать вопрос директору школы» в связи с тем, что для реализации обращения нужно зарегистрироваться на сайте.

К недостаткам следует отнести: при нажатии на рубрику «О школе», на раздел «Визитная карточка», – ничего не открывается; в этой же рубрике, в разделе «Учредительные документы», не работает ссылка на Волховскую городскую прокуратуру; в рубрике «Образование», в разделе «Электронные образовательные ресурсы», размещены неработающие ссылки; в этой же рубрике не работает ссылка на раздел «Конкурсы»; в разделе «Наше творчество» рубрики «Образование» размещена информация о творческих работах учащихся, но при этом самих фотографий этих работ нет; в разделе «Образовательные стандарты» не работает гиперссылка «Документы на сайте Министерства образования и науки РФ»; в разделе «Руководство. Педагогический состав» не все ко всем позициям представлена информация; в рубрике «Родителям будущих первоклассников» размещенные ссылки неактивны.

К положительным сторонам следует отнести: на сайте в рубрике «О школе», в разделе «Наши выпускники», опубликованы интересные сообщения-рассказы от выпускников этой школы; в школе реализуется программа целевого обучения по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования; на сайте представлено большое количество занятий в рамках внеурочной деятельности; много фотографий размещено в разделе «Спорт в нашей школе» рубрики «Образование»; у некоторых педагогов есть свои персональные странички на сайте «Социальной сети работников образования».

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технического обеспечения (необходим капитальный ремонт внутренних помещений, замена окон и дверей, обновление мебели), обустройство зоны ожидания для представителей обучающихся; обустройство прилегающей территории (освещение). Обеспечить питьевой режим.

Необходимо рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогов (черчение). Несмотря на хорошие отзывы об уровне взаимодействия, продолжить работу по улучшению данного параметра, есть жалобы на недопонимание и отсутствие контакта.

Продолжить повышение квалификации педагогического состава по профильным направлениям, в области выстраивания коммуникаций и улучшения взаимодействия с обучающимися и их представителями (для всех категорий сотрудников).

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- сроке действия государственной аккредитации образовательных программ;
- о руководстве;
- педагогическом составе.

Сделать либо открывающейся, либо убрать гиперссылку «Визитная карточка» в рубрике «О школе». Сделать работающей ссылку на Волховскую городскую прокуратуру в разделе «Учредительные документы». Сделать работающими ссылки (а также ссылку на раздел «Конкурсы») в разделе «Электронные образовательные ресурсы» рубрики «Образование». Сделать работающей гиперссылку «Документы на сайте Министерства образования и науки РФ» в разделе «Образовательные стандарты». Рекомендуется добавить фотографии педагогического состава и руководства. В рубрике «Родителям будущих первоклассников» сделать активными ссылки.

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

МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 2»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

286 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,85
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,95
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,37
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,95
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	26,67
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,67
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,58

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,44
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20,00
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,02
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,07
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,86
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,48
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,41
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	239
Нейтральные	36
Неудовлетворенные (Критики)	11
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	80

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 11 мнений из категории «критик», 8 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 3 респондента отметили свою неудовлетворенность педагогическим составом (уровень квалификации, применяемые образовательные технологии).

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 2» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, уровнем взаимодействия с обучающимися и их представителями (реализован индивидуальный подход); удовлетворенность качеством образования, организационными условиями (подготовка к экзаменам,

обучению на более высоких ступенях). Отдельно отмечено созданное комфортное образовательное пространство с доброжелательной атмосферой.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта простое, цветовая палитра состоит преимущественно из белого фона и зеленых панелей с белым шрифтом, общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, у многих есть фотографии.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Электронная приемная», однако при обращении ответа не поступило.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Учебный процесс», в разделе «ГИА», не работает гиперссылка «Официальный сайт Минобрнауки», там же размещены две разные на вид гиперссылки, но одинаковые по содержанию («Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки» и «Рособрнадзор» – это одно и то же), не открывается гиперссылка «Официальный сайт ФИПИ с открытым банком заданий ГИА и сведениями о контрольно-измерительных материалах», при переходе по гиперссылке «Демонстрационные варианты тестов ЕГЭ (11 класс) и ОГЭ (9 класс)» сообщается, что доступ на этот сайт запрещен, гиперссылка на «Расписание ГИА» содержит устаревшую информацию; в подразделе «Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин» размещены «Аннотации», но содержание их очень краткое и неинформативное; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» в каждом подразделе приведены краткие несистематизированные данные; в рубриках «Доступная среда» и «Международное сотрудничество» пустые страницы; в рубрике «Безопасность», в разделе «Информационная безопасность», в подразделе «Локальные акты», нет данных; в разделе «Образование» нет отдельной информации о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ.

К положительным сторонам следует отнести: в разделе «Наша гордость» рубрики «Школа» размещено много фотографий выпускников-отличников; в образовательной организации действует профсоюз (Профессиональный союз работников народного образования и науки Российской Федерации), представлены дипломы; в школе делается акцент на изучении иностранных языков (кроме английского, еще изучают немецкий и французский).

Рекомендации

При возможности реализации – оборудование спортивной площадки. Рассмотреть возможность оборудования дополнительного спортивного зала, возможность посещения бассейна, возможно, посредством сетевого взаимодействия.

Продолжить улучшение качества питания (улучшить вкусовые параметры, разнообразить меню). Обеспечить питьевой режим (улучшить качество воды).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (медицинского работника, молодых педагогов).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- сроке действия государственной аккредитации образовательных программ;
- дополнительных образовательных программах.

В рубрике «Учебный процесс», в разделе «ГИА», сделать работающей гиперссылку «Официальный сайт Минобрнауки»; там же убрать дубль гиперссылок («Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки» и «Рособрнадзор»). Активировать гиперссылку «Официальный сайт ФИПИ с открытым банком заданий ГИА и сведениями о контрольно-измерительных материалах». Систематизировать данные по гиперссылке «Демонстрационные варианты тестов ЕГЭ (11 класс) и ОГЭ (9 класс)». Обновить информацию по гиперссылке «Расписание ГИА». Систематизировать данные в аннотациях к учебным дисциплинам. Систематизировать данные в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности». В разделе «Образование» разместить информацию о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ. В рубриках «Доступная среда» и «Международное сотрудничество» заполнить страницы информацией. То же самое с разделом «Локальные акты» рубрики «Безопасность» (раздел «Информационная безопасность»).

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

МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»

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

93 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,01
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			92,21
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	18,06
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			80,11
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			54
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,99

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,13
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,31
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			92,43
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	12,58
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,06
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	41,94
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			72,58
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			78

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	39
Нейтральные	28
Неудовлетворенные (Критики)	26
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	14

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 26 ответов из категории «критик», 19 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 5 респондентов показали неудовлетворенность качеством образования (квалификация педагогического состава, отсутствие индивидуального подхода к детям, отсутствие профильных классов или классов с углубленным изучением предметов), 2 респондента неудовлетворены материально-техническими условиями (ремонт, питание).

Итоговое значение критерия составляет 78 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечен достаточно хороший уровень удовлетворенности профессионализмом педагогического состава, доброжелательное и вежливое отношение.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра в спокойных зеленых и голубых тонах, шрифт рубрик полужирный, голубой, при наведении курсора на гиперссылку шрифт становится черным, шрифт текста – тонкий, читаемый, в целом компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни педагогического состава, ни руководства и нет названия курсов повышения квалификации (есть только год).

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Обратная связь», однако при обращении ответа не поступило.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Приём в первый класс и дошкольные группы» размещен текст, в котором есть гиперссылки, при нажатии на них возникают проблемы с открытием, в этой же рубрике не все ссылки работают; в рубрике «Расписание на 2019-20 уч.год» не работает ссылка на электронный дневник; в рубрике «Одарённые дети, олимпиада школьников», в разделе «ВсОШ», в представленном списке итогов школьного этапа Всероссийской олимпиады школьников не все являются гиперссылками; в рубрике «Обучение по адаптированным программам» неактивны 3-4 гиперссылки; в рубрике «Противодействие коррупции» не работает гиперссылка «Положение о порядке привлечения, расходования и учета добровольных пожертвований физических и юридических лиц»: при открытии в одном из браузеров страницы, наведении курсора на рубрику «Сведения об образовательной организации» и на подраздел «Основные сведения», нажать на сам этот подраздел мешает выпадающее меню с рубрикой «Информационно-телекоммуникационная безопасность» (в связи с этим приходилось открывать эту страницу с подразделом «Основные сведения» в других браузерах); в разделе «Основные сведения» ссылка на «Сайт школы в социальной образовательной сети "Сетевой город"» не работает, в разделе «Документы» под гиперссылкой «Постановление об утверждении новой редакции Устава» находится «О закреплении муниципальных образовательных учреждений, реализующих основную образовательную программу...»; на этой же странице скан документа «Решение Учредителя о назначении руководителя» плохо читаемый, так же как и «Режим занятий обучающихся», «Порядок и основания отчисления обучающихся» (в свою очередь, название этого документа не соответствует требуемому – «Порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся»); в перечне представленных нормативно-правовых документов размещен лишний (гиперссылка «Документ», в котором «Состояние компьютерного парка на 01.01.2019 г.»); в разделе «Образовательные стандарты» размещены ссылки на Министерство науки и на Государственные образовательные стандарты, но они не открываются должным образом; в разделе «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного

процесса» не работает гиперссылка «Устав школьного клуба» («Шанс»), а также размещен устаревший план (на 2015 год) – документ «План работы»; в этом же разделе не работает ссылка на «Принят Социальный кодекс Ленинградской области. 25 октября 2017 года Законодательным собранием Ленинградской области принят областной закон от 17.11.2017 г. №72-03 "Социальный кодекс Ленинградской области"»; в рубрике «Питание» под гиперссылками: «Бракеражная комиссия», «Комиссия по контролю за качеством питания» и «Комиссия по питанию» – размещен документ о предоставлении бесплатного питания списку школьников; в разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» размещена гиперссылка «Учётная политика на 2019 год» на плохо читаемый скан документа.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «Методическая работа», в разделе «Сайты учителей», размещены ссылки на личные страницы педагогов; образовательная организация выпускает газету «Школьные вести»; проводится много мероприятий в рамках воспитательной деятельности; в рубрике «Воспитательная работа», в разделе «Государственные символы Российской Федерации», размещена познавательная информация о государственном гербе, флаге и Гимн Российской Федерации, в разделе «Наше творчество» этой же рубрики есть личные творческие странички некоторых учеников; также есть познавательная рубрика «О России и регионах», в которой рассказывается о функциях и целях Сводного новостного обзора стратегических проектов и программ субъектов РФ – 2016; есть спортивный клуб «Шанс».

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения: запланировать поэтапный ремонт. Продолжить улучшение качества питания.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических сотрудников, в том числе по профильным дисциплинам, специалистов узкого профиля – психолога, логопеда.

Диверсифицировать спектр программ дополнительного образования, необходимо проведение дополнительного исследования с целью выявления актуальных запросов социума. Рассмотреть возможность привлечения родителей для проведения кружков различной направленности.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь».

МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»

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

39 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	24,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			94,15
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,23
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			98,72
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,27
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			57,27
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,95

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,95
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,54
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,49
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			91,03
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	28
Нейтральные	9
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	67

Значение индекса NPS выше 50, что говорит об очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 2 мнения респондентов из категории «критик», которые не смогли аргументировать свою позицию.

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

В целом отмечен высокий уровень удовлетворенности предоставляемыми условиями. Отмечен профессионализм педагогического состава, качество образования, реализован индивидуальный подход к каждому обучающемуся; отмечены доброжелательность, вежливость и созданная комфортная атмосфера.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, цветовая палитра спокойная, в серо-белых тонах; шрифт на страницах трех цветов: черного, красного и синего; общая компоновка материала образцовая, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, ко всем данным о каждом сотруднике размещена фотография (кроме одного), а также у некоторых не полностью заполнены графы.

Взаимодействие с образовательной организацией представлено в виде «Комментарии» на странице директора школы, но возможность добавлять комментарии отключена; при этом есть «Гостевая книга», но данная форма не является формой «Обратной связи». Таким образом, форма обратной связи на сайте отсутствует.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Правоохранительные и контрольно-надзорные органы Волховского района» размещенная ссылка на Волховскую городскую прокуратуру не работает; в рубрике «Государственная итоговая аттестация», в разделе «Расписание проведения ЕГЭ, ОГЭ и ГВЭ», таблица открывается наполовину (видна только часть); в рубрике «Безопасная среда в школе», в разделе «Нормативная база», представлен список нормативных актов, но только несколько из них – в виде гиперссылок; в рубрике «Дорожная безопасность», в разделе «Паспорт дорожной безопасности ОУ», нет самого документа (Паспорта); в рубрике «Воспитательная работа», в разделе «Расписание курсов внеурочной деятельности», нет самого расписания.

К положительным сторонам следует отнести: на сайте есть рубрика «Виртуальный музей истории школы», в которой размещена иллюстрированная фотографиями история образовательного учреждения, в этой же рубрике есть раздел «Выпускники школы», в котором к различным годам представлены старые фотографии, однако на странице к некоторым датам нет фотографий; у школы есть спортивный клуб «Пламя»; в рубрике «Новости» довольно много хороших фотографий.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий; обустройство прилегающей территории: оборудование спортивной площадки, стадиона.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических сотрудников и специалистов узкого профиля (логопед).

Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ, необходимо проводить дополнительное исследование на тему выявления актуальных образовательных потребностей со стороны социума.

Увеличить число проводимых мероприятий для обучающихся.

Рассмотреть техническую возможность и реализовать форму обратной связи.

МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

37 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,41
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			97,91
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,76
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			94,59
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			66
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100,00
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	17,84
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,92
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			86,76
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			89

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	22
Нейтральные	13
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	54

Значение индекса NPS выше 50, что говорит об очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 2 ответа респондентов из категории «критик», которые не смогли аргументировать свой ответ и в целом удовлетворены всем.

Итоговое значение критерия составляет 89 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность респондентов практически по всем параметрам: профессионализмом сотрудников, качеством и количеством реализуемых программ, уровнем взаимодействия с обучающимися и их представителями; удовлетворенность качеством питания; материально-техническим обеспечением (современная техника).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, яркое, однако главная страница отличается ото всех других страниц – нет единого оформления; цветовая палитра спокойная: состоит преимущественно из белого фона и зелено-голубых элементов; шрифт рубрик – голубой, полужирный, при наведении курсора становится черным; цвет текста – голубой или синий; общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако документ с данными о педагогах ДО перевернут; нет фотографий ни руководства, ни педагогов.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Обратная связь», ответ при обращении поступил в день обращения.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Информационно-образовательные ресурсы» размещенный баннер (гиперссылка) на образовательный ресурс не работает; в рубрике «Государственная итоговая аттестация»: среди списка ссылок на сайты министерств и департаментов не работает ссылка на Министерство образования и науки РФ, размещены гиперссылки, содержащие документы с устаревшими данными, в рубрике «Социально-психологическое тестирование» размещены гиперссылки с нечеткими сканами документов; в рубрике «Независимая оценка качества образовательной деятельности» при нажатии на гиперссылки «Приказ министерства финансов Российской Федерации от 22.07. 2015 года № 116 н» и «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» открывается сайт Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области, а не нормативно-правовые документы, то же самое и со всеми гиперссылками раздела «Региональные документы» на этой странице, в этой же рубрике размещены две одинаковые по содержанию гиперссылки: «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности» и «Сайт государственных (муниципальных) учреждений (bus.gov.ru) Волховский район Ленинградской области»; в рубрике «Служба школьной медиации» размещено нечеткое изображение плаката на тему разрешения конфликтов; в рубрике «Реализация национального проекта» размещена гиперссылка «Общешкольное родительское собрание (ноябрь 2019)»; в разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» размещен файл с названием «Положение об органах управления», внутри которого другой документ – «Положение об общем собрании работников школы», то же самое и с названием документа «Положение об органах управления», внутри которого другой – «Положение о совете школы»; в разделе «Образование», в подразделе «Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин», есть аннотации только к начальной ступени образования; в разделе «Стипендии и иные виды материальной поддержки» при нажатии на гиперссылки «Наличие общежития, интерната - нет» и «Иные видов материальной поддержки обучающихся» открывается один и тот же документ «Оказание материальной поддержки в виде бесплатного питания»; в разделе «Платные образовательные

услуги» не открывается гиперссылка «Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях Волховского муниципального района».

К положительным сторонам следует отнести: на сайте, в рубрике «Воспитательная работа», представлен список культурно-просветительских мероприятий в рамках различных государственных праздников, акций и т.п.; в рубрике «Государственная итоговая аттестация» есть ссылки на страницы в социальной сети «ВКонтакте», с помощью которой можно задать интересующий вопрос эксперту о проведении экзамена; в образовательной организации есть Спортивный клуб «Спорт-Микс»; в рубрике «Дополнительная информация» размещена гиперссылка «Историческая справка», в которой размещена история образовательной организации, с фотографиями; есть курсы внеурочной деятельности спортивной, культурно-просветительской, эстетической, научной направленностей.

Рекомендации

Необходимо продолжить улучшение материально-технических условий: обустройство прилегающей территории (ремонт дороги, оборудование спортивной площадки), ремонт внутренних помещений (кабинетов, спортивного зала, санитарно-гигиенических помещений), обустройство зон отдыха и релаксации. Обеспечить питьевой режим.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических сотрудников и специалистов узкого профиля (медицинского работника).

Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ, необходимо проводить дополнительное исследование на тему выявления актуальных образовательных потребностей со стороны социума.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- аннотации к рабочим программам дисциплин;
- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В рубрике «Информационно-образовательные ресурсы» размещенный баннер (гиперссылка) на образовательный ресурс сделать работающим. В рубрике «Государственная итоговая аттестация»: среди списка ссылок на сайты министерств и департаментов сделать работающей ссылкой на Министерство образования и науки РФ; обновить содержание размещенных гиперссылок. В рубрике «Социально-психологическое тестирование» разместить гиперссылки с четкими сканами документов. Систематизировать содержание гиперссылок в рубрике «Независимая оценка качества образовательной деятельности». В рубрике «Служба школьной медиации» разместить четкое изображение плаката на тему разрешения конфликтов. Систематизировать содержание рубрики «Реализация национального проекта». Систематизировать содержание файла с

названием «Положение об органах управления» в разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» (то же самое и с названием документа «Положение об органах управления»). Систематизировать содержание гиперссылок «Наличие общежития, интерната - нет» и «Иные виды материальной поддержки обучающихся» в разделе «Стипендии и иные виды материальной поддержки». В разделе «Платные образовательные услуги» сделать активной гиперссылку «Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях Волховского муниципального района». Добавить фотографии педагогов и руководства. Сделать горизонтальной таблицу с данными о педагогах ДО.

МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»

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

47 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			98,80
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,36
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			98,94
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			54
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,45
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			97,45
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	43
Нейтральные	4
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	91

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

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, их открытостью и доброжелательностью, индивидуальным подходом к обучающимся; удовлетворенность созданной благоприятной атмосферой. Удовлетворенность качеством образования в целом, а также внеурочной деятельностью, организацией и проведением различных мероприятий.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, однако размер страниц превышает размер экрана (даже при открытии в разных браузерах); цветовая палитра спокойная, выполнена в светло-серых тонах, шрифт на сайте преимущественно черный, темно-серый или красный; общая компоновка материала удобная; есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни руководства, ни педагогов.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Электронная приемная», ответ при обращении поступил в течение дня.

К недостаткам следует отнести: внизу главной страницы есть гиперссылки на министерства и департаменты: не работает гиперссылка на «Минобрнауки РФ»; в рубрике «75 лет Победы» нет информации – только один плакат-картинка; в рубриках «Доступная среда», «Методическая работа», «Фотоальбомы», «Профориентация» пустые страницы; в рубрике «Учащимся», в разделе «Ссылки для скачивания Рекламно информационных материалов по детскому телефону доверия», размещено много неактивных ссылок; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» представлено довольно мало данных, большая часть информации по этому разделу находится в рубрике «Ресурсы и оснащение»; в подразделе «Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечивается доступ обучающихся (воспитанников)» среди размещенного списка ссылок есть неработающие.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «Общая информация о школе» размещен аудиофайл «Гимн школы» и текст; в рубрике «ГИА» есть ссылки на страницы в социальной сети «ВКонтакте», с помощью которой можно задать интересующий вопрос эксперту о проведении экзамена; в образовательной организации есть «Дружина юных пожарных».

Рекомендации

Необходимо продолжить улучшение материально-технических условий: обустройство прилегающей территории (оборудование спортивной площадки, стадиона), обустройство зон ожидания для представителей обучающихся, зон отдыха и релаксации для обучающихся..

Рассмотреть возможность привлечения специалистов узкого профиля (медицинского работника).

Рассмотреть возможность организации группы продленного дня.

Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ, необходимо проводить дополнительное исследование на тему выявления актуальных образовательных потребностей со стороны социума.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- документе о порядке оказания платных образовательных услуг;
- трудоустройстве выпускников;
- финансово-хозяйственной деятельности.

Решить вопрос размеров страниц. Добавить фотографии педагогов и руководства. Внизу главной страницы сделать работающей гиперссылку на «Минобрнауки РФ». В рубрике «75 лет Победы» разместить информацию. Добавить соответствующую информацию в рубрики: «Доступная среда», «Методическая работа», «Фотоальбомы», «Профориентация». В рубрике «Учащимся», в разделе «Ссылки для скачивания Рекламно информационных материалов по детскому телефону доверия», разместить активные ссылки. В подразделе «Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечивается доступ обучающихся (воспитанников)» среди размещенного списка неработающие ссылки сделать работающими.

МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»

*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 ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,15
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,75
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,77
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			89,62
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,71
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			41,71
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,25

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,25
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	13,58
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,49
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,06
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			81,13
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	24
Нейтральные	24
Неудовлетворенные (Критики)	5
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	36

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 5 мнений респондентов из категории «критик», которые не смогли аргументировать свою оценку.

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

Выявлена высокая удовлетворенность практически по всем параметрам. Отмечена высокая удовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения (современное оснащение). Удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, созданным комфортным образовательным пространством. Удовлетворенность качеством образования, в т.ч. внеурочной деятельностью (Точка роста).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта яркое, контрастное, выполнено в ярко-красном цвете на белом фоне; цвет шрифтов на страницах тонкий, черный, в названиях рубрик – ярко-красный; в целом зрение устает от такого оформления, информация воспринимается плохо; при этом размер страниц превышает размер экрана (даже при открытии в разных браузерах); общая компоновка материала не совсем удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

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

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Обращение граждан», на обращение пришли два электронных письма с информацией о том, что сообщение будет рассмотрено в течение 30 дней.

К негативным сторонам следует отнести: в рубрике «Новости» очень мало информации о школьных или образовательных событиях; на некоторых страницах так часто и плотно размещен текст гиперссылок (без пробелов), что затрудняет восприятие информации; в названии рубрики «Навигатор дополнительного образования» допущена ошибка (образоания); в разделе «Основные сведения» информация представлена в виде слитого текста, без разделения на темы и подтемы; в разделе «Документы» размещена информация из финансово-хозяйственной деятельности (Отчет о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года), в этом же разделе, в подразделе «Локальные нормативные акты», перепутаны названия документов с их содержанием; в разделе «Образование», в подразделе «Учебные планы», в Учебный план ООО (5-8 - 9классы) размещён учебный план НОО.

К положительным сторонам следует отнести: образовательная организация реализует программу «Одаренные дети»; включена в программу Центров образования цифрового и гуманитарного профилей «Точка роста»; в рубрике «Фотоальбом» размещено множество хороших фотографий с различных школьных мероприятий.

Рекомендации

Продолжить работу, направленную на развитие деятельности организации.

Необходимо продолжить улучшение материально-технического обеспечения: поэтапный капитальный ремонт, улучшить обеспечение образовательного процесса необходимым современным материалом или оборудованием; обустройство зоны отдыха и релаксации для обучающихся. Следить за соблюдением температурного режима.

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

Рассмотреть возможность организации группы продленного дня.

Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ, необходимо проводить дополнительное исследование на тему выявления актуальных образовательных потребностей со стороны социума (выявлена в ходе исследования потребность в развитии занятий спортивной направленности)

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии);
- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- трудоустройстве выпускников.

Изменить в оформлении сайта его колористическое решение, а также расширение страниц. Продумать оформление информации на страницах так, чтобы избежать плотного текста. В рубрике «Новости» представить информацию о школьных или образовательных событиях более подробно и интересно. В разделе «Документы», в подразделе «Локальные нормативные акты», систематизировать документы. В этом же разделе систематизировать учебные планы.

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

МОБУ «Пашская средняя 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 ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	34,17
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			89,97
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	20,28
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			83,79
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	23,57
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			65,57
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	28,14

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	29,52
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	15,71
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			73,37
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	11,17
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,0
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	45,86
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			73,03
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			77

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	54
Нейтральные	51
Неудовлетворенные (Критики)	40
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	10

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 40 мнений респондентов из категории «критик», 31 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 5 респондентов неудовлетворены уровнем качества питания, 4 респондента отметили недоброжелательную атмосферу со стороны педагогов и учеников.

Итоговое значение критерия составляет 77 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность среди в целом респондентов хорошая, профессионализм педагогического состава отмечен как достаточно хороший.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта простое, цветовая палитра состоит преимущественно из белого фона и в оливковых и голубых пастельных тонах, шрифт черного цвета,

хорошо читается; компоновка материала неудобная: чтобы найти нужный документ, нужно много открывать страниц, искать; есть адаптированная версия для слабовидящих, однако ее графическое оформление загораживает другие элементы страницы.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет названия курсов повышения квалификации и общего стажа работы.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Контактная информация», однако при обращении ответа не поступило.

К недостаткам следует отнести: в разделе «Основные сведения» размещена неактивная ссылка на Сайт Администрация Волховского муниципального района; в разделе «Документы»: не по порядку представлены требуемые документы, Устав не открывается. В целом на страницах требуемая информация не представлена в полном объеме и не систематизирована, в связи с этим поиск нужных данных затруднителен.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «Фоторепортажи» размещено много хороших фотографий с культурно-просветительских и спортивных мероприятий школы; есть рубрика «Школьный музей», в которой размещены Стенды школьного музея; в рубрике «Педагогический опыт» информация о педагогах, которые принимают участие в междугородных конкурсах и представляют школу; у образовательной организации есть спортивный клуб «Чемпион»; в рубрике «Точка роста» размещена информация об участии школы в I Всероссийском форуме Центров «Точка Роста».

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения, обустройство зон отдыха и релаксации для обучающихся.

Улучшить качество питания, поменять поставщика (крайне важно, много жалоб).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических кадров. Продолжить повышение квалификации действующих педагогов по направлениям профильного обучения. Рассмотреть возможность введения индивидуальных маршрутов, профильных предметов. При невозможности привлечения дополнительного числа педагогов рассмотреть возможность применения дистанционных форм обучения (например, интегрировать в деятельность курсы от ведущих образовательных платформ).

Диверсифицировать спектр дополнительных образовательных программ, необходимо провести дополнительное исследование на выявление запросов социума.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- документ о порядке оказания платных образовательных услуг;
- документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми;
- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования;
- аннотации к рабочим программам дисциплин.

Систематизировать оформление страниц сайта так, чтобы его элементы не загромождали друг друга. В разделе «Основные сведения» разместить активную ссылку на Сайт Администрация Волховского муниципального района. На всех страницах «Сведения об образовательной организации» систематизировать данные, представить их в соответствии и с требуемым порядком. Добавить названия курсов повышения квалификации у педагогов и данные об общем стаже работы.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь».

МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»

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

25 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,13
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			84,28
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100,00
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	30
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			79,00
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	18
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,00
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	15
Нейтральные	8
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	52

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 2 ответа респондентов из категории «критик», которые не смогли аргументировать свою позицию.

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом уровень удовлетворенности высокий. Отмечена удовлетворенность профессионализмом педагогического состава; отмечены доброжелательность, индивидуальный подход к обучающимся.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта очень простое, цветовая палитра состоит преимущественно из белого фона и красной горизонтальной информационной панели с рубриками, при наведении курсора на рубрики они меняют цвета, шрифт

голубого и черного цвета; общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих. Информация о педагогических работниках представлена необычно: к каждому сотруднику прилагается отдельный фал с данными, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни руководства, ни педагогов. К недостаткам следует отнести: в рубрике «ФГОС НОО» размещенная гиперссылка «Основная образовательная программа начального общего образования МОБУ Потанинская ООШ» не работает; в разделе «Основные сведения» под гиперссылкой «Учредителем МОБУ» Потанинская основная общеобразовательная школа» является Волховский муниципальный район» размещен плохо читаемый документ; в разделе «Образование», в подразделе «Описание образовательных программ», приведен перечень гиперссылок на образовательные программы, но некоторые из них дублируются вне гиперссылки (простым текстом); в разделе «Стипендии и иные виды материальной поддержки» размещена гиперссылка «Форма заявления на бесплатное питание», под которым документ с еле различимым текстом; в разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» размещена пустая гиперссылка «Отчёт о поступлении и расходовании средств в 2018 г.».

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения: проведение косметического ремонта; улучшить обеспечение образовательного процесса более современной техникой. При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических кадров.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- финансово-хозяйственной деятельности.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. В рубрике «ФГОС НОО» сделать работающей гиперссылку «Основная образовательная программа начального общего образования МОБУ Потанинская ООШ». В разделе «Основные сведения» под гиперссылкой «Учредителем МОБУ» Потанинская основная общеобразовательная школа» является Волховский муниципальный район» разместить хорошо читаемый документ. Систематизировать перечень гиперссылок в разделе «Образование», в подразделе «Описание образовательных программ». Разместить хорошо читаемые скан документа в гиперссылке «Форма заявления на бесплатное питание» в разделе «Стипендии и иные виды материальной поддержки». В разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» размещена гиперссылку «Отчёт о поступлении и расходовании средств в 2018 г.». Добавить фотографии руководства и педагогического состава.

МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»

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

42 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,82
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			92,97
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,29
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			98,81
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			54
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,05

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,05
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,46
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,55
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,14
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,52
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,67
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			88

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	38
Нейтральные	3
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	88

Значение индекса NPS чуть ниже 50, что говорит о среднем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 1 мнение респондента из категории «критик», который неудовлетворен уровнем организации доставки обучающихся (из с. Паша).

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

В целом удовлетворенность высокая. Выявлена удовлетворенность педагогическим составом и качеством реализуемых образовательных программ (много достижений, «медалистов»).

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, цветовая палитра спокойная, шрифт и разного размера, и цветов, что позволяет хорошо воспринимать текст, общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

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

Взаимодействие с образовательной организацией по форме «Обратная связь» не реализовано в связи с отсутствием электронных сервисов на официальном сайте.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «История школы» размещена информация об истории образовательного учреждения с приложенными фотографиями; в рубрике «Воспитательная работа» раскрывает активную культурно-просветительскую деятельность: реализация программы «Школьное научное общество», в рамках этой программы проходят международные встречи (Встреча среди старшеклассников Свирицкой и Пашской школы со студентами из Бразилии), есть Школьный музей, есть страница «Школьные мероприятия», в которых представлены фотографии прошлых лет с фотоотчетами со школьных мероприятий; в рубрике «Фотоальбомы» размещено множество интересных фотографий, так же как и в «Школьные мероприятия 2019 - 2020 уч. год».

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Государственно-общественное управление» размещена неработающая гиперссылка «Совет Учреждения»; в рубрике «Страница безопасности» под гиперссылкой «Паспорт безопасности МОБУ "Свирицкая СОШ"» открывается только одна-единственная страница, размещенная ссылка на «Памятка гражданам об их действиях при установлении уровней террористической опасности» не работает; в рубрике «Детский телефон доверия» размещены неработающие ссылки; в разделе «Основные сведения об ОУ» размещена ссылка на страницу «Решения о реорганизации», на странице которой есть документы, похожие на гиперссылки, но ими не являющиеся; также на этой странице размещены неработающие гиперссылки «Календарный учебный график работы МОБУ "Свирицкая средняя общеобразовательная школа" на 2018 - 2019 учебный год» и «Календарный учебный график дошкольной группы на 2018 - 2019 учебный год»; в разделе «Структура и органы управления ОУ» размещена неработающая гиперссылка «Положение об общешкольном родительском собрании»; в разделе «Федеральные государственные образовательные стандарты» на строках присутствуют серые полосы, которые мешают воспринимать текст, а также не работают размещенные гиперссылки.

Рекомендации

Необходимо обратить внимание на организацию доставки детей до школы (от пункта с. Паша).

Необходимо диверсифицировать спектр предлагаемых дополнительных образовательных программ, нужно дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных потребностей социума.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения:

- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

В рубрике «Государственно-общественное управление» разместить работающую гиперссылку «Совет Учреждения». В рубрике «Страница безопасности» разместить полный документ «Паспорт безопасности МОБУ "Свирицкая СОШ"». Сделать работающей ссылкой на «ПАМЯТКА гражданам об

их действиях при установлении уровней террористической опасности». В рубрике «Детский телефон доверия» разместить работающие ссылки. В разделе «Основные сведения об ОУ» размещена ссылка на страницу «Решения о реорганизации», на странице которой есть документы, на ней разместить работающие гиперссылки «Календарный учебный график работы МОБУ "Свирицкая средняя общеобразовательная школа" на 2018 - 2019 учебный год» и «Календарный учебный график дошкольной группы на 2018 - 2019 учебный год». В разделе «Структура и органы управления ОУ» разместить работающую гиперссылку «Положение об общешкольном родительском собрании». В разделе «Федеральные государственные образовательные стандарты» убрать серые полосы, также сделать работающими гиперссылки.

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

МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

22 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			94,30
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,91
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			93,18
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			16
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,18
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20,0
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			93,18
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			79

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	17
Нейтральные	5
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	77

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о среднем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Мнений респондентов из категории «критик» не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 79 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена общая удовлетворенность условиями, созданными в организации; удовлетворенность качеством реализации образовательных программ, индивидуальный подход к обучающимся.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, яркое, главная страница интересно оформлена: представлены фотогалерея, видео; цветовая палитра спокойная: состоит преимущественно из светло-голубого фона и синих элементов; шрифт

рубрик – белый на синей панели, полужирный, при наведении курсора становится темнее; цвет текста – голубой, синий и черный; общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий педагогического состава.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Интернет-приемная», при обращении на почту пришло уведомление, что сообщение в скором времени будет рассмотрено.

К положительным сторонам следует отнести: в образовательном учреждении есть дошкольная группа «Теремок», программа которой направлена на всесторонне развитие детей; есть «Спортивный клуб «ЛИДЕР».

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Детская организация «ДРОЗД» пустая страница; в рубрике «Учредительные документы»: пустая гиперссылка «Постановление № 440 от 23.11.2016 г. «Об установлении величины прожиточного минимума на душу населения в Ленинградской области на третий квартал 2016 года», если пройти по гиперссылке «Информация об учредителе», открывается страница, в тексте которой присутствуют ссылки на взломанные сайты; в рубрике «Дистанционные образовательные технологии» пустая страница; в рубрике «Новости» представлены давно необновлявшиеся новости (2018 года); в рубрике «Информация», в разделе «Минздрав предупреждает», не работает видео; в разделе «Документы» не по порядку представлены нормативно-правовые документы, а также присутствует пустая гиперссылка «Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний»; в разделе «Руководство. Педагогический состав» представлена таблица с данными о педагогическом составе, эта таблица выходит за рамки графически обозначенного поля страницы; в разделе «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса», в подразделе «Информация об электронных образовательных ресурсах» (на сайте – гиперссылка «Информационно - образовательные ресурсы»), представлен список образовательных ресурсов, среди которых есть взломанные ссылки.

Рекомендации

Необходимо обратить внимание на состояние материально-технического обеспечения, запланировать проведение косметического ремонта (крыша, внутренние помещения); обустройство спортивной площадки.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний;
- реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;
- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным 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.

Рубрику «Детская организация «ДРОЗД» наполнить информацией. В рубрике «Учредительные документы»: сделать работающей гиперссылку «Постановление № 440 от 23.11.2016 г. «Об установлении величины прожиточного минимума на душу населения в Ленинградской области на третий квартал 2016 года»; систематизировать ссылки страницы «Информация об учредителе». В рубрике «Дистанционные образовательные технологии» наполнить информацией. В рубрике «Новости» представить актуальные сообщения. В рубрике «Информация», в разделе «Минздрав предупреждает», сделать работающим видео. В разделе «Документы» по порядку представить нормативно-правовые документы, а также наполнить информацией гиперссылку «Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний». В разделе «Руководство. Педагогический состав» сделать правильное оформление таблицы с данными об педагогическом составе, чтобы ее края не выходили рамки графически обозначенного поля страницы. Систематизировать ссылки в разделе «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса», в подразделе «Информация об электронных образовательных ресурсах» (на сайте – гиперссылка «Информационно - образовательные ресурсы»). Добавить фотографии педагогического состава и руководства.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь».

МОБУ «Староладожская средняя общеобразовательная школа»

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

69 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,69
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			91,84
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,83
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			96,38
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			54
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,68

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,42
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,10
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	18,26
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,42
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,55
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			86,23
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	42
Нейтральные	22
Неудовлетворенные (Критики)	5
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	54

Значение индекса NPS превышает 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 5 мнений респондентов из категории «критик», которые не смогли аргументировать свою оценку.

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

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, качеством реализуемых образовательных программ. Удовлетворенность организацией доставки обучающихся.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта в целом хорошее, цветовая палитра спокойная, шрифт и разного размера, и цветов, что позволяет хорошо воспринимать текст, общая компоновка материала удобная, есть адаптированная версия для слабовидящих.

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

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Электронная приемная», однако при обращении ответа не поступило.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «Новости» размещается информация о школьных событиях с фотоотчетами; у образовательной организации есть спортивный клуб «Ладога Спорт»; на информационной панели с рубриками есть такие рубрики, как «Расписание для 1-4 классов» и «Расписание для 5-9 классов»; есть рубрика «Музей Боевой и Трудовой Славы», в которой представлена информация о культурно-просветительской деятельности музея; в рубрике «Фотоальбом» размещено много фотографий с различных школьных мероприятий.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «ГИА» среди размещенных гиперссылок на документы есть с устаревшей информацией; в рубрике «Безопасность» при нажатии на гиперссылки: «Положение об антикоррупционной политике» и «План мероприятий по осуществлению мер, направленных на непопущение незаконных сборов денежных средств с родителей (законных представителей) обучающихся на 2018-2019 учебный год» открывается один-единственный титульный лист документа; в рубрике «Детский телефон доверия» размещена неработающая ссылка на сайт «Детский телефон доверия»; в рубрике «Сетевой город» размещена неработающая ссылка на электронный дневник; в рубрике «Страничка психолога» пустая страница; в разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» нет информации о наличии или отсутствии структурного подразделения.

Рекомендации

Продолжить обустройство зон отдыха и релаксации для обучающихся.

Необходимо рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогов.

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

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений;
- документе об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми;
- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

В рубрике «ГИА» разместить актуальные гиперссылки на документы. Загрузить документы в гиперссылки «Положение об антикоррупционной

политике» и «План мероприятий по осуществлению мер, направленных на непопущение незаконных сборов денежных средств с родителей (законных представителей) обучающихся на 2018-2019 учебный год», которые представлены в рубрике «Безопасность». В рубрике «Детский телефон доверия» разместить работающую ссылку на сайт «Детский телефон доверия». В рубрике «Сетевой город» разместить работающую ссылку на электронный дневник. Наполнить информацией рубрику «Страничка психолога». В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» разместить информацию о наличии или отсутствии структурного подразделения.

Наладить организацию оперативного ответа на обращение граждан по электронной форме «Обратная связь».

МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

85 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,85
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,19
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			83,04
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			90
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24,55
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			48,55
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,71

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	35,29
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,66
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			91,66
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	12,71
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,82
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,06
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			78,59
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			78

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	36
Нейтральные	35
Неудовлетворенные (Критики)	14
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	26

Значение индекса NPS превышает 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 14 ответов в категории «критик», 10 из которых не смог аргументировать свой ответ, 4 респондента неудовлетворены качеством образования (недостаточный уровень квалификации педагогического состава, недостаточный уровень знаний, недостаточный спектр программ дополнительного образования).

Итоговое значение критерия составляет 78 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена удовлетворенность профессионализмом педагогического состава; разнообразием дополнительных образовательных программ (особенно, спортивного направления); организацией мероприятий, в т.ч. выездных. Отмечена созданная комфортная и благоприятная атмосфера.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта хорошее, яркое, цветовая палитра состоит преимущественно из белого фона и зеленых элементов; шрифт рубрик – белый на зеленых панелях, при наведении курсора появляется знак «стрелка» и цвет рубрики становится темнее; цвет текста – черный и зеленый, общая компоновка материала удобная, однако есть проблемы с расширением страниц: они выходят за границы экрана, и приходится пользоваться ползунком, есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни руководства, ни педагогов.

Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано в связи с их отсутствием.

К положительным сторонам следует отнести: в рубрике «Новости» размещается подробная информация о спортивных и культурно-просветительских мероприятиях школы, есть много хороших фотографий; в рубрике «Фотоальбом» представлено много фотографий, а также сканов рисунков (творческих работ на заданные темы); есть рубрика «Победы и достижения», в которой представлена информация об участии и о результатах школьников в конкурсах.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Родителям», в теме «Уважаемые родители и учащиеся!», размещены неработающие ссылки, то же самое и в рубрике «Ученикам»; в рубрике «ГИА», в разделах «Новости» и «Итоговое собеседование», размещены неактуальные данные; у рубрики «ФГОС» пустая страница; в рубрике «Безопасность», в разделе «Информационно-телекоммуникационная безопасность», внизу страницы размещена неработающая гиперссылка на сайт Роскомнадзора; в рубрике «Профориентация» размещена неработающая гиперссылка «Единого Дня Профориентации в Ленинградской области («ЕДП»)); в рубрике «Питание» документ под гиперссылкой «Протокол заседания комиссии по согласованию заключения контракта с единственным поставщиком (подрядчиком, исполнителем)» плохо читается, плохой скан.

Рекомендации

Необходимо продолжить улучшать материально-технические условия: обеспечение образовательного процесса (материалы для практических занятий, например, по химии), обеспечение современной техникой.

Наладить работу школьного транспорта и организацию доставки обучающихся.

Рассмотреть возможность привлечения молодых педагогов, специалистов узкого профиля (психолога, логопеда, медицинского работника) в образовательную организацию. Продолжить повышение квалификации педагогического состава по профильным дисциплинам.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- режиме занятий обучающихся;
- аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий;
- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;

- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации 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;
- трудоустройстве выпускников.

Выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи, создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. В рубрике «Родителям», в теме «Уважаемые родители и учащиеся!», разместить работающие ссылки, то же самое и в рубрике «Ученикам». В рубрике «ГИА», в разделах «Новости» и «Итоговое собеседование», разместить актуальные данные. Рубрику «ФГОС» наполнить информацией. В рубрике «Безопасность», в разделе «Информационно-телекоммуникационная безопасность», внизу страницы разместить работающую гиперссылку на сайт Роскомнадзора. В рубрике «Проориентация» разместить работающую гиперссылку «Единого Дня Проориентации в Ленинградской области («ЕДП»)). Разместить хорошо читаемый скан документа «Протокол заседания комиссии по согласованию заключения контракта с единственным поставщиком (подрядчиком, исполнителем)» в рубрике «Питание». Добавить фотографии педагогического состава и руководства.

МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
10 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,4
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			93,40
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	12
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			82,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			83

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	4
Нейтральные	6
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	40

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

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респонденты отмечают позитивные тенденции, замечают изменения в лучшую сторону. В целом отзывы положительные, отмечена удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, качеством образования и уровнем подготовки, индивидуальным подходом к каждому обучающемуся. Удовлетворенность современным оснащением.

Комментарии эксперта по сайту

Оформление сайта яркое, в цветовом решении – нестандартное, размер страниц в разных браузерах по-разному отображается: где-то выходит за пределы экрана, в других – соответствует норме, цветовая палитра состоит из желтого, зеленого и голубых цветов на белом фоне, шрифт на сайте тоже разноцветный: голубого, синего, фиолетового и черного цветов, рубрики меняют цвета: при наведении – голубыми, при нажатии – зелеными становятся; общая компоновка материала удобная; есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в виде таблицы, актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако нет фотографий ни руководства, ни педагогов.

Взаимодействие с образовательной организацией реализовано с помощью электронного сервиса «Прием обращений граждан», однако при обращении ответа не поступило.

К недостаткам следует отнести: в рубрике «Прием в 1 класс» в размещенном тексте присутствуют неработающие ссылки и гиперссылки; в рубрике «Дошкольные группы» размещена неактуальная информация; в рубрике «Новости» размещена только одна новость, касающаяся Рособнадзора; в разделе «Документы», в подразделе «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации», не открывается документ; в разделе «Образование», в подразделе «Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин», вместо самих аннотаций размещены рабочие программы дисциплин; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» представлено очень мало информации.

Рекомендации

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических работников и узких специалистов (медицинского работника, психолога, логопеда).

Продолжить повышение квалификации сотрудников организации в аспекте реализации образовательных программ для разновозрастных групп (разноуровневого образования).

Диверсифицировать спектр программ дополнительного образования с предварительным исследованием на тему актуальных образовательных потребностей социума.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте о:

- аннотации к рабочим программам дисциплин;
- методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах;
- использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Решить вопрос разрешения страниц в разных браузерах. Добавить фотографии руководства и педагогического состава. В рубрике «Прием в 1 класс» в размещенном тексте исправить ссылки и гиперссылки. В рубрике «Дошкольные группы» разместить актуальную информацию. В рубрике «Новости» разместить новости о событиях школьной жизни. В разделе «Документы», в подразделе «План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации», сделать открывающимся сам документ. В разделе «Образование», в подразделе «Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин», разместить аннотации к рабочим программам. В разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» представить все требуемые данные. В разделе «Финансово-хозяйственная деятельность», в теме «Отчет о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года (финансовый отчет)», разместить соответствующую информацию.

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

**МДОБУ «Детский сад № 1 «Дюймовочка» комбинированного вида»
г. Волхов**

*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 ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,95
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,61
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			91,56
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,97
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			94,94
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,27
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			43,27
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	38,20

	образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,10
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,71
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,02
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,60
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,55
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,44
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,58
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			84

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	70
Нейтральные	13
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	72

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 6 ответов в категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свою позицию, 5 респондентов высказали неудовлетворенность руководящим составом дошкольной организации, уровнем материально-технических условий (недостаточное обустройство прилегающей территории, состояние мебели, недостаточное оборудование предметно-развивающей среды).

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Уровень удовлетворенности хороший, отмечена высокая удовлетворенность педагогическим составом. Основным недостатком является условия материально-технического обеспечения.

Рекомендации

Направить внимание на улучшение материально-технического обеспечения: обустройство прилегающей к организации территории (освещение, дорога до организации); запланировать поэтапный ремонт снаружи и внутри здания.

Продолжить повышение квалификации руководящего и педагогического состава. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (воспитателей, педагогов).

На официальном сайте необходимо разместить сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

105 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,35
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,81
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			83,16
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			96,67
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			40
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,62

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,62
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,24
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,57
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20,0
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,52
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,10
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			83

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	100
Нейтральные	4
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	94

Значение индекса NPS чуть ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 1 мнение респондента в категории «критик», который неудовлетворен качеством взаимодействия с педагогическим составом.

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Выявлена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, созданной благоприятной атмосферой; удовлетворенность реализуемыми программами развития, воспитания, оздоровления; участием в различных мероприятиях. Реализован индивидуальный подход к каждому воспитаннику. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением: высокая удовлетворенность качеством питания, соблюдением

санитарно-гигиенических норм. Отмечен высокий уровень взаимодействия с родителями.

Рекомендации

Обратить внимание на дальнейшее улучшение материально-технических условий: продолжить обустройство прилегающей территории – ремонт дороги.

При наличии возможности организовать парковочные места.

При наличии необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рассмотреть возможность привлечения специалистов узкого профиля (логопеда).

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 4 комбинированного вида» г. Волхов

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

71 анкета

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,35
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,65
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			86
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,58
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			99,30
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			46
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,44

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,44
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,87
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,35
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,72
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			94,37
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	60
Нейтральные	8
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	80

Значение индекса NPS чуть выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 3 мнения респондентов в категории «критик», которые не смогли аргументировать свою оценку.

Итоговое значение критерия составляет 85 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 4 комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом отмечена высокая удовлетворенность по многим аспектам. Удовлетворенность профессионализмом и высокой квалификацией педагогического состава, созданным комфортным развивающим пространством. Наличие бесплатных дополнительных занятий. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-техническое обеспечение: улучшение обустройства прилегающей территории (дорожки, освещение).

Организация питания с учетом особенностей воспитанников с индивидуальными потребностями, например, с аллергией.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических работников (музыкальный руководитель), специалистов узкого профиля (медицинского работника).

Диверсифицировать дополнительные развивающие и образовательные программы с учетом потребностей социума (необходимо дополнительное исследование по этой теме).

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

117 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,59
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			92,84
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,18
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			95,30
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	15
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			23
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,32

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,32
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,62
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,66
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,27
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			81

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	96
Нейтральные	20
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	81

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 1 мнение респондента в категории «критик», который неудовлетворен только материально-техническими условиями.

Итоговое значение критерия составляет 81 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респондентами отмечено малое количество проблем в данной образовательной организации. Выявлена высокая удовлетворенность профессионализмом и уровнем квалификации руководящего и педагогического состава, реализован индивидуальный подход к воспитанникам; удовлетворенность созданным развивающим пространством, доброжелательной атмосферой. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением, оснащением воспитательного и образовательного

процесса. Удовлетворенность разнообразием и качеством реализуемых дополнительных образовательных программ.

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технических условий, продолжить обустройство прилегающей территории (ремонт дороги, освещение, обустройство детских площадок). Продолжить улучшение качества питания (разнообразить меню).

При необходимости продолжить создание доступной среды.

На официальном сайте необходимо разместить информацию о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов

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 ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,44
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			94,94
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			96,67
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	18
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			34
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,4

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,93
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,15
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,49
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,40
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,93
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,33
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			92,67
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	61
Нейтральные	8
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	73

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 6 ответов в категории «критик», 4 из которых не смогли аргументировать свой ответ; 1 респондент неудовлетворен уровнем качества питания, 1 респондент отмечает текучесть кадров как негативную составляющую.

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

В целом удовлетворенность почти по всем параметрам высокая, особенно отмечена удовлетворенность профессионализмом руководящего и педагогического состава, доброжелательность, открытость, отзывчивость; качеством образовательного процесса в целом: проводимыми мероприятиями, дополнительными программами, работой специалистов (логопед), работой с

родителями. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением, качеством питания.

Рекомендации

Продолжить развитие организации, развитие сетевых взаимодействий, развитие систем качества.

Продолжить работы по обустройству прилегающей территории (освещение). Необходимо продолжить работу по усовершенствованию качества питания: разнообразить меню в соответствии с потребностями воспитанниками, например, сделать его более гибким.

При необходимости продолжить организацию доступной среды.

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

144 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,70
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			83,95
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,29
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,49
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			30
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,72
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,72
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,29
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,86
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,65
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,81
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			81

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	131
Нейтральные	12
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	90

Значение индекса NPS немного ниже 50, что говорит о достаточно хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 1 мнение респондента в категории «критик», который выразил неудовлетворенность наличием разновозрастных объединённых групп, в которых уделяется недостаточное внимание младшим воспитанникам по отношению к старшим.

Итоговое значение критерия составляет 81 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом руководящего и педагогического состава, качеством реализуемых образовательных услуг, отмечена созданное комфортное образовательное пространство. Выявлена

высокая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. Однако, присутствуют и некоторые недостатки, отраженные в рекомендациях.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технических условий в соответствии с современными тенденциями. Запланировать поэтапное проведение косметического ремонта. Продолжить обустройство прилегающей территории (ремонт дорожек).

Направить работу на улучшение взаимодействия с родителями и другими представителями воспитанников. Освещать проводимые мероприятия.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников.

Диверсифицировать спектр предлагаемых развивающих и образовательных программ, необходимо проводить дополнительное исследование с целью выявления актуального запроса со стороны социума.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

120 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,75
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			97,75
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	50
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			78
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,82
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,82
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,75
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,83
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,58
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			95

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	115
Нейтральные	5
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	96

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 95 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом руководящего и педагогического состава, созданными доброжелательной атмосферой, развивающим и комфортным пространством.

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением, созданными условиями в целом (бассейн).

Ответ на запрос через обратную форму обратной связи, размещенной на официальном сайте, не поступил.

Рекомендации

Продолжить обустройство прилегающей к образовательной организации территории: замена забора; ремонт крытых и открытых площадок, провести дренаж участка и прочих работ с целью нивелирования повышенной влажности; ремонт дорожек.

Направить работу на улучшение взаимодействия с родителями и другими представителями воспитанников.

Продолжить повышение квалификации сотрудников организации в направлении современных образовательных технологий и методов (например, работа с разновозрастными и разноуровневыми группами).

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

МДОБУ «Детский сад № 9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

125 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,42
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			82,92
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	10
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			34
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,36

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,04
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,61
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			98,01
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,52
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			90,72
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			80

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	98
Нейтральные	22
Неудовлетворенные (Критики)	5
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	74

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 5 мнений респондентов в категории «критик», 3 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 2 респондента неудовлетворены воспитательным и образовательным процессом (руководящим и педагогическим составом, уровнем развивающих программ).

Итоговое значение критерия составляет 78 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД и успешно завершили её в срок.

В целом удовлетворенность на очень хорошем уровне. Многократно отмечены профессионализм педагогического состава, доброжелательное отношение, созданная благоприятная атмосфера.

Рекомендации

Направить работу на улучшение материально-технических условий: обустройство прилегающей к организации территории (освещение, ремонт веранд и площадок, ремонт дорожек, озеленение), ремонт внутри помещения, включая замену старых окон.

Диверсифицировать спектр развивающих и образовательных программ, необходимо проведение дополнительного исследования с целью выявления актуального запроса со стороны социума.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

111 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			94,15
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,46
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			99,10
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			64
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			100
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	111
Нейтральные	0
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	100

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

Итоговое значение критерия составляет 91 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность по всем параметрам высокая. Отмечен профессионализм педагогического персонала, качество реализуемых образовательных услуг (в т.ч. наличие логопедических групп). Налажено взаимодействие с родителями. Проводится большое число мероприятий. Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническими условиями, в т.ч. наличием бассейна, созданными условиями для лиц с ОВЗ. Удовлетворенность качеством питания.

Рекомендации

Продолжить развитие организации с сохранением накопленного позитивного опыта.

Необходимо обеспечить работоспособность формы обратной связи на официальном сайте.

МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 124 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,35
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,35
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			8
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			100
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			81

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	124
Нейтральные	0
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	100

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

Итоговое значение критерия составляет 81 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность практически по всем параметрам очень хорошая. Отмечен профессионализм педагогического персонала и других сотрудников, качество осуществляемой образовательной деятельности (в т.ч. присутствие логопеда). Удовлетворенность созданными доброжелательной атмосферой и развивающим пространством, проводимыми мероприятиями. Налажено взаимодействие с родителями. Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническими условиями.

Рекомендации

Продолжить развитие организации с сохранением накопленного позитивного опыта.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (медицинский сотрудник, логопед).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Необходимо обеспечить работоспособность формы обратной связи на официальном сайте.

**МДОБУ «Детский сад № 16 «Ромашка» комбинированного вида»
г. Сясьстрой**

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

74 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,36
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			82,86
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,38
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			97,30
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			70
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	40

	образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,76
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,73
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,32
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,81
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			89

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	66
Нейтральные	6
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	86

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 2 мнения респондентов в категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свою оценку; 1 респондент неудовлетворен переполненностью групп.

Итоговое значение критерия составляет 89 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность практически по всем параметрам очень хорошая. Отмечен профессионализм педагогического персонала и других сотрудников, качество осуществляемой образовательной деятельности (в т.ч. работа логопедических групп). Отмечена высокая удовлетворенность материально-техническим обеспечением.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения: обустройство территории (освещение), косметический ремонт помещений.

Продолжить работу по улучшению взаимодействия с родителями и другими представителями воспитанников.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа педагогических сотрудников, специалистов узкого профиля: отмечены запросы на введение коррекционных групп, медицинского работника.

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

**МДОБУ «Детский сад № 17 «Сказка» комбинированного вида»
г. Новая Ладога**

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

102 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,07
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			93,67
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,41
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			90,69
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	26,67
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			34,67
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	38,82

	образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,22
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,68
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴</i>			97,72
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,47
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,82
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵</i>			90,29
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			81

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	73
Нейтральные	24
Неудовлетворенные (Критики)	5
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	67

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 5 мнений из категории «критик», 2 из которых не смогли аргументировать свою оценку, 2 респондента отметили недостаточное уделение внимания воспитанникам, 1 респондент неудовлетворен спектром образовательных и развивающих программ, отсутствием зоологического кабинета, бассейна.

Итоговое значение критерия составляет 81 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 17 «Сказка» комбинированного вида» г. Новая Ладога оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность практически по всем параметрам достаточно хорошая. Отмечена удовлетворенность профессионализмом педагогического состава и специалистов узкого профиля (наличие логопеда), применение индивидуального подхода к каждому воспитаннику.

Ответ на запрос через форму обратной связи, размещенной на официальном сайте, не поступил.

Рекомендации

Направить внимание на улучшение материально-технических условий: обустройство прилегающей к организации территории: освещение, ремонт дорожек до организации, при наличии возможности – оборудование парковочных мест; косметический ремонт внутри помещения; отладка работы канализационных систем.

Диверсифицировать спектр развивающих и образовательных программ, необходимо проведение дополнительного исследования с целью выявления актуального запроса со стороны социума.

Продолжить повышение квалификации сотрудников организации в области выстраивания коммуникаций.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

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

**МДОБУ «Детский сад № 18 «Теремок» комбинированного вида»
г. Новая Ладога**

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

99 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	24,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,78
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			91,38
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,58
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			95,96
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	39,6

	образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,6
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,19
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,58
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,60
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			97,17
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			84

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	91
Нейтральные	8
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	92

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

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, созданными благоприятной атмосферой и развивающим пространством. Отмечена удовлетворенность проводимыми мероприятиями. Налажено взаимодействие с родителями воспитанников.

Ответ на запрос через форму обратной связи, размещенной на официальном сайте, не поступил.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения: улучшение предметно-развивающей среды; косметический ремонт, отладка работы канализационных систем.

Продолжить улучшение качества питания с учетом индивидуальных потребностей воспитанников, например, с аллергическими реакциями («гибкий» подход к питанию).

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 20 комбинированного вида» с. Старая Ладога

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

48 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,41
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			91,61
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,38
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			98,96
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,17

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,17
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,60
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,94
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	15,63
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,17
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,96
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			83,75
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	25
Нейтральные	18
Неудовлетворенные (Критики)	5
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	42

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 5 ответов в категории «критик», 4 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 1 респондент обратил внимание на недостаточную современность организации.

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

Удовлетворенность практически по всем параметрам высокая. Отмечена удовлетворенность профессионализмом руководящего и педагогического состава, организацией и проведением мероприятий; налажено взаимодействие с родителями.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения: обустройство прилегающей территории (установка забора).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа молодых специалистов.

Диверсифицировать спектр развивающих и общеобразовательных программ, необходимо дополнительное исследование с целью выявления актуального запроса со стороны социума.

Осуществлять развитие социального взаимодействия.

Необходимо разместить на официальном сайте информацию о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

МДОБУ «Детский сад № 21 «Белочка» с. Паша
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
54 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,44
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			99,44
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	53
Нейтральные	1
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	98

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

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 21 «Белочка» с. Паша оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД

Удовлетворенность практически по всем параметрам высокая, много позитивных отзывов. Отмечена удовлетворенность профессионализмом сотрудников организации. Удовлетворенность качеством питания.

Ответ на запрос через форму обратной связи, размещенной на официальном сайте, не поступил.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения: обустройство прилегающей территории (установка забора, оборудование спортивных площадок).

Рассмотреть возможность организации доставки воспитанников.

Диверсифицировать спектр развивающих и общеобразовательных программ, необходимо дополнительное исследование с целью выявления актуального запроса со стороны социума.

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

МДОБУ «Детский сад № 22 комбинированного вида» г. Волхов

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

59 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,1
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,22
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			83,32
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,49
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			99,15
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			54
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,44
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,44
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			87

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	52
Нейтральные	6
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	86

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

Итоговое значение критерия составляет 87 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МДОБУ «Детский сад № 22 комбинированного вида» г. Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Удовлетворенность практически по всем параметрам высокая, много позитивных отзывов. Отмечена удовлетворенность профессионализмом сотрудников организации, реализован индивидуальный подход к каждому воспитаннику, организацией мероприятий, в т.ч. выездными; удовлетворенность созданными благоприятной атмосферой и развивающим пространством. Развито сетевое взаимодействие. Отмечена удовлетворенность качеством питания.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технического обеспечения: обустройство прилегающей территории, что является основной выявленной проблемой. Необходимо провести ремонт дорожек, продолжить обустройство прилегающей территории, наладить освещение. При наличии возможности произвести обустройство парковочных мест.

Продолжить улучшение взаимодействия с родителями и другими представителями воспитанников, в т.ч. посредством цифровых технологий.

Диверсифицировать спектр развивающих и общеобразовательных программ, необходимо дополнительное исследование с целью выявления актуального запроса со стороны социума (выявлена потребность).

Необходимо выявить техническую возможность и реализовать на официальном сайте форму обратной связи.

**МБУДО «Центр дополнительного образования –
Центр информационных технологий»**

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

426 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,65
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			95,45
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,37
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			98,94
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	29,03
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			45,03
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	38,97

	образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,97
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,90
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,83
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,73
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,48
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,18
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,39
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	337
Нейтральные	61
Неудовлетворенные (Критики)	28
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	73

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 28 ответов в категории «критик», 25 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 2 респондента отметили, что загруженность в процессе обучения, 1 респондент отметил доброжелательное отношение к обучающимся.

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБУДО «Центр дополнительного образования – Центр информационных технологий» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, отзывчивость и компетентность. Выявлена удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг, применение инновационных подходов. Отмечена созданная благоприятная атмосфера. Удовлетворенность уровнем сетевого взаимодействия.

Ответ на запрос через форму обратной связи, размещенной на официальном сайте, не поступил.

Рекомендации

Продолжить развитие материально-технических условий: обновление компьютерной техники, комплектующие для проведения занятий; организация места ожидания для родителей. Продолжить обустройство прилегающей территории (дорожки до организации, оборудование парковочных мест).

Рассмотреть возможность оптимизировать расписание (обучение в выходные дни) и время работы (более удобное для школьников); возможность организации летнего лагеря.

Рассмотреть возможность привлечения молодых педагогических кадров.

Необходимо диверсифицировать спектр предлагаемых дополнительных образовательных программ, нужно дополнительное исследование, направленное на выявление образовательных потребностей социума.

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

**МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества
Волховского муниципального района»**

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

616 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	24,45
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,47
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			81,92
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,81
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			93,02
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	40
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	29,04
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			93,04
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	39,61

	образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,94
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,92
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,47
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,94
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,68
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,43
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,05
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			92

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	471
Нейтральные	113
Неудовлетворенные (Критики)	32
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	71

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 32 ответа в категории «критик», 25 из которых не смогли аргументировать свой ответ, 3 респондента выразили неудовлетворенность материально-технических условий (недостаточная материальная база, стесненные условия, недостаточные санитарно-гигиенические условия), 2 респондента неудовлетворены спектром представленных образовательных программ, длительностью и частотой проводимых занятий, 1 респондент отметил близость к проживанию, 1 респондент отметил, что есть и другие образовательные организации в городе.

Итоговое значение критерия составляет 92 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского муниципального района» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом педагогического состава, созданная благоприятная, творческая атмосфера. Выявлена удовлетворенность качеством реализуемых образовательных услуг (спектром реализуемых программ, достижений). Удовлетворенность организационными условиями (расписание, организация мероприятий, в т.ч. выездных).

Рекомендации

Основной проблемой выявлено недостаточность материально-технических условий. Необходимо продолжить улучшение материально-технического обеспечения: ремонт внутренних помещений, более современное оборудование (например, новые микрофоны и музыкальный центр в кабинет вокала). Изыскать возможность увеличения помещений (возможно открытие филиалов), развивать дистанционные формы реализации образовательных услуг с целью частично нивелировать неудовлетворенность от нехватки помещений. Продолжить обустройство прилегающей территории: оборудование спортивной площадки. Соблюдение санитарно-гигиенических норм (наличие бумаги в туалете). Обратит внимание на развитие программ спортивной, технической направленности.

Рассмотреть возможность организации выездных мероприятий (включая финансирование).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами 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.

МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»

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

149 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			86,80
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,80
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,66
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			40
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			100
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,17
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,17
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	125
Нейтральные	23
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	83

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлен 1 ответ в категории «критик», который выразил удовлетворенность в целом, но хотел бы видеть в педагогическом составе специалистов, проводящих занятия с обучающимися с ОВЗ.

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респонденты показали высокую удовлетворенность практически по всем показателям, особенно отмечена работа тренерского состава, его профессионализм, доброжелательность и заинтересованность в процессе. Удовлетворенность организацией различных мероприятий (в т.ч. соревнований).

Рекомендации

Продолжить улучшение материально-технического обеспечения (закупка необходимого инвентаря, снаряжения, обновление яхт). Рассмотреть возможность обустройства ангаров.

Рассмотреть возможность организации выездных мероприятий.

Рекомендуется направить своё внимание на поиски дополнительного финансирования (спонсорство, общественные фонды) с целью обеспечения дополнительного финансирования выездных мероприятий и т.д.. Необходимо дальнейшее развитие материально-технического обеспечения, что крайне важно, поскольку организация активно развивается.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным 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.

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» города Волхов

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

335 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,35
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,80
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			92,15
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,10
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,51
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	29,37

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,93
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			89,31
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,31
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,64
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,70
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,66
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	305
Нейтральные	28
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	90

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 2 ответа в категории «критик», которые не смогли аргументировать свой ответ.

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» города Волхов оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респонденты показали высокую удовлетворенность практически по всем показателям, за исключением материально-технического обеспечения. Отмечен высокий профессионализм руководящего звена, тренерского состава и других сотрудников; созданная благоприятная атмосфера, комфортные условия для занятий. Удовлетворенность спектром реализуемых программ. Отмечено большое число спортивных достижений.

Рекомендации

Рекомендуется продолжить улучшение материально-технического обеспечения, проведение капитального ремонта: обустройство прилегающей территории, ремонт здания (фасада, крыльца), ремонт внутренних помещений (залов, пола, обустройство мест ожидания для родителей, обустройство раздевалок). При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рассмотреть возможность привлечения молодых специалистов. Расширить спектр образовательных услуг для подростков старшего возраста; возможность организации летних лагерей. Рассмотреть возможность занятий для лиц с ОВЗ.

Рекомендуется направить своё внимание на поиски дополнительного финансирования (спонсорство, общественные фонды) с целью обеспечения дополнительного финансирования выездных мероприятий

Необходимо сформировать структурную логику официального сайта в соответствии с 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», рекомендациями Минтруда РФ (Приложение 3.2 к расчету показателя 1.1 <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>), а также заполнить все категории в соответствии с установленными нормами.

На официальном сайте необходимо дополнить сведения 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);
- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
- электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами;
- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Необходимо обеспечить работоспособность формы обратной связи на официальном сайте.

МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа»

Волховского муниципального района

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей

оценки качества условий образовательной деятельности

512 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,55
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,61
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,16
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,36
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,93
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	39,61

	образовательных услуг)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,61
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,36
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,96
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,32
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			86

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	484
Нейтральные	24
Неудовлетворенные (Критики)	4
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	97

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит об очень высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 4 ответа в категории «критик», 2 из которых не смогли аргументировать свою позицию, 1 респондент отметил применение старых подходов в обучении, отсутствие педагогов, способных заинтересовать обучающихся, 1 респондент отметил свою удовлетворенность как «среднюю» - ни хорошо, ни плохо.

Итоговое значение критерия составляет 86 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» Волховского муниципального района оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Респонденты показали высокую удовлетворенность практически по всем показателям. Высокая удовлетворенность профессионализмом руководящего и тренерского состава, отмечен индивидуальный подход к обучающимся. Отмечена

высокая удовлетворенность качеством образовательной деятельности, спектром реализуемых программ, организацией выездных мероприятий.

Удовлетворенность транспортной доступностью (в т.ч. шаговой).

Рекомендации

Рекомендуется продолжить улучшение материально-технического обеспечения: обустройство прилегающей территории (дорога к зданию, освещение); обновление музыкального оборудования.

Необходимы дополнительные помещения для организации занятий (залы для игровых видов спорта, бассейн), возможно улучшение данных условий посредством социального партнерства.

Рассмотреть возможность диверсификации спектра предлагаемых программ (необходимо дополнительное исследование запросов социума).

На официальном сайте необходимо дополнить сведения о:

- обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Необходимо обеспечить работоспособность формы обратной связи на официальном сайте.

ИТОГОВЫЙ ВЫВОД О КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организаций осуществляется в целях:

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

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

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

По первым двум критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Комфортность условий предоставления услуг» все обследуемые образовательные организации Волховского района Ленинградской области получили высокий балл и по данным критериям находятся в «зеленой» зоне. Средний балл по району среди обследуемых организаций по Критерию 1 – 92 балла, по Критерию 2 – 95 баллов. Сотрудники образовательных организаций оперативно реагировали на поступающие от ООО «Курсобр» запросы, что говорит о хорошем уровне взаимодействия организаций с внешней средой. Стоит обратить внимание, что техническая проверка форм обратной связи на сайтах показала практически полную их неработоспособность – ответ поступил только из 4-х организаций: МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №1», МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №5», МОБУ «Новоладожская средняя общеобразовательная школа №1», МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа», МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа».

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» баллы распределены от самых низких до самых высоких, что говорит о среднем уровне организации доступной среды. Средний балл по району среди обследуемых организаций – 51, что определяет нахождение по данному критерию в «жёлтой» зоне.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» в обследуемых образовательных организациях оценка высокая, средний балл по району среди обследуемых организаций – 97 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
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 1»	Рекомендуется
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 7»	Рекомендуется
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 8 города Волхова»	Рекомендуется
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	Рекомендуется
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	Рекомендуется
МОБУ «Староладожская средняя общеобразовательная школа»	Рекомендуется
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 6»	Обязательно
МОБУ «Новоладожская средняя общеобразовательная школа № 1»	Обязательно
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 1»	Обязательно
МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	Обязательно
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	Обязательно
МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа»	Обязательно
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	Обязательно
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	Обязательно
МДОБУ «Детский сад № 20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	Обязательно

Определены некоторые категории жалоб, присущие для определенного вида образовательных организаций. Для детских садов общие жалобы по большинству организаций:

- недостаточный спектр программ дополнительного образования;
- питание без учета индивидуальных потребностей воспитанников (например, аллергических реакций).

Для общеобразовательных организаций часто повторяющаяся жалоба к уровню материально-технического обеспечения: состоянию санитарно-гигиенических помещений (чистота, отсутствие мыла, туалетной бумаги); организации зоны отдыха и релаксации для обучающихся; организации зоны

ожидания для родителей и других представителей обучающихся; качеству питания; обеспечению питьевого режима. Помимо прочего, выявлен недостаток педагогов-предметников. Представлен недостаточный спектр программ дополнительного образования.

Общая картина в данном кластере представляется следующим образом: при наличии высококвалифицированных педагогических кадров в большинстве организаций жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Для организаций дополнительного образования основной проблемой стал недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Высокий процент неудовлетворенности во всех представленных кластерах касается недостаточно обустроенной прилегающей к образовательным организациям территории.

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;
- примерно у 50% образовательных организаций доступная среда реализована в целом на хорошем уровне, у 20% ниже среднего уровня;
- 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 (реализовать на официальном сайте и/или 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» (NPS) в качестве одного из инструментов (анонимных) с целью определения удовлетворенности потребителей предоставляемым им образовательными услугами.

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

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

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

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

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

- 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.

**СВОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(для размещения на портале bus.gov.ru)**

Наименование ОО	Респонденты		Показатели																															
	Кол-во	Доля	1.1.1.		1.1.2.		1.2.1.		1.3.1.		1.3.2.		2.1.1.		2.3.1.		3.1.1.		3.2.1.		3.3.1.		4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		5.1.1.		5.2.1.		5.3.1.	
МОБУ «Волховская городская гимназия №3 имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	210	43	14	15	42	45		100	182	189	191	201		100	150	210	2	20	3	20	17	17	199	210	200	210	164	170	158	210	196	210	197	210
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 1»	339	44	9	12	45	46		100	283	295	275	298		100	284	339	3	20	3	20	33	39	315	339	319	339	210	219	221	339	311	339	322	339
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5»	195	41	14	15	40	45		100	177	179	157	159		100	192	195	2	20	3	20	11	13	194	195	194	195	151	151	156	195	187	195	194	195
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 6»	282	43	14	15	42	46		100	215	228	189	201		100	185	282	1	20	2	20	24	28	242	282	244	282	182	192	153	282	226	282	247	282
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 7»	300	41	14	15	45	46		100	267	272	257	265		100	264	300	1	20	3	20	16	21	279	300	282	300	255	258	192	300	289	300	289	300
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 8 города Волхова»	410	42	11	13	42	44		100	297	317	262	295		100	315	410	3	20	3	20	30	39	357	410	361	410	228	236	265	410	347	410	365	410
МОБУ «Новолодожская средняя общеобразовательная школа № 1»	373	42	10	13	42	45		100	262	284	261	287		100	302	373	2	20	3	20	59	69	344	373	333	373	233	245	191	373	318	373	336	373
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 1»	281	49	13	15	40	42	2	30	229	237	229	242		100	190	281	4	20		100	19	21	254	287	248	281	186	191	134	281	259	281	242	281
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 2»	286	50	14	15	44	45		100	273	273	272	274		100	280	286	3	20	2	20	24	27	283	286	282	286	264	264	239	286	284	286	283	286
МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	93	41	14	15	43	45	3	30	72	75	57	64		100	56	93		0	3	20	7	7	86	93	84	93	56	58	39	93	84	93	78	93
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	39	41	8	13	41	44		100	34	34	24	24		100	38	39	1	20	3	20	10	11	37	39	39	39	32	32	28	39	38	39	39	39
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	37	41	14	15	42	43		100	33	34	31	31		100	33	37	2	20	3	20	7	7	37	37	37	37	30	30	22	37	35	37	37	37
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	47	47	12	13	43	43		100	47	47	41	41		100	46	47		0	3	20	9	9	47	47	47	47	46	46	43	47	47	47	47	47
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	53	41	11	13	41	41		100	50	51	43	44		100	42	53		0	2	20	6	7	52	53	53	53	38	38	24	53	49	53	52	53
МОБУ «Пашская средняя	145	45	12	13	41	41	3	30	95	108	63	76		100	98	145	3	20	3	20	11	14	102	145	107	145	66	84	54	145	116	145	133	145

МДОБУ «Детский сад № 16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	74	46	9	12	35	37	2	30	66	67	57	58		100	70	74		0		100	8	8	74	74	74	74	57	57	66	74	73	74	73	74
МДОБУ «Детский сад № 17 «Сказка» комбинированного вида» г. Новая Ладога	102	50	11	13	37	37	3	30	82	83	56	58		100	83	102		0	1	20	8	9	99	102	100	102	61	62	73	102	96	102	102	102
МДОБУ «Детский сад № 18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	99	52	9	13	37	39	3	30	97	97	88	89		100	91	99		0	1	20	6	6	98	99	98	99	75	75	91	99	97	99	99	99
МДОБУ «Детский сад № 20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	48	41	10	13	34	37	3	30	43	43	33	34		100	47	48		0	1	20	1	1	47	48	47	48	40	43	25	48	46	48	47	48
МДОБУ «Детский сад № 21 «Белочка» с. Паша	54	42	12	14	36	37	3	30	53	53	50	50		100	54	54		0	1	20	4	4	54	54	54	54	51	51	53	54	54	54	54	54
МДОБУ «Детский сад № 22 комбинированного вида» г. Волхов	59	45	10	13	39	40	2	30	52	52	49	51		100	58	59		0	3	20	1	1	59	59	59	59	50	50	52	59	59	59	59	59
МБУДО «Центр дополнительного образования – Центр информационных технологий»	426	44	8	11	42	42		100	393	400	375	375		100	417	426		0	2	20	60	62	415	426	415	426	382	384	337	426	415	426	419	426
МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского муниципального района»	616	16	8	10	30	36	2	30	484	489	477	485		100	530	616	4	20		100	91	94	610	616	615	616	504	506	471	616	606	616	609	616
МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	149	41	14	14	33	36	2	30	141	141	144	144		100	148	149		0	2	20	4	5	149	149	149	149	138	138	125	149	149	149	149	149
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» города Волхов	335	41	10	12	32	37	3	30	308	310	288	289		100	325	335		0	1	20	10	10	246	335	335	335	303	304	305	335	329	335	333	335
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» Волховского муниципального района	512	44	10	12	34	36	3	30	459	466	453	455		100	501	512		0	1	20	33	33	507	512	512	512	471	471	484	512	511	512	512	512

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 направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	✓*	✓*

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

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

Условные обозначения:

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

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

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

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

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

№ п/п	Полное наименование организации	Номера телефонов	Адреса электронной почты	Сайт организации
1.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Волховская городская гимназия №3 имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	8(81363) 21469	volkhov.gym@mail.ru	http://www.vggedu.ru/
2.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Волховская средняя общеобразовательная школа № 1»	8(81363) 22842	volkhov1.school@mail.ru	http://schoolone.ucoz.com/
3.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5»	8(81363) 73045	volkhov5.school@mail.ru	http://www.akme5.shkola.hr.ru/
4.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Волховская средняя общеобразовательная школа № 6»	8(81363) 71164	volkhov6.school@mail.ru	http://school6.lo.eduru.ru/
5.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Волховская средняя общеобразовательная школа № 7»	8(81363) 72641	volkhov7.school@mail.ru	http://volkhovschool7.moy.su/
6.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8 города Волхова»	8(81363) 21341	volkhov8.school@mail.ru	http://nashashkola8.ru/
7.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Новолодожская средняя общеобразовательная школа № 1»	8(81363) 31360	n-ladoga1.school@mail.ru	http://nladogaschool1.edusite.ru/
8.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 1»	8(81363) 52690	syas1.school@mail.ru	http://syas-school1.ru/
9.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа № 2»	8(81363) 54577	syas2.school@mail.ru	https://syasschool2.nubex.ru
10.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	8(81363) 39150	alexino.school@mail.ru	http://alexino-school.ucoz.ru/
11.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Бережковская основная общеобразовательная школа»	8(81363) 37749	berezhki.school@mail.ru	http://berezhki-school.edusite.ru/
12.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Гостинопольская	8(81363) 37824	gosti.school@mail.ru	http://gosti-school.narod.ru/

	основная общеобразовательная школа»			
13.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Иссадская основная общеобразовательная школа»	8(81363) 35189	issad.school@mail.ru	http://issadschol.edusite.ru/
14.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	8(81363) 48289	kiseln.school@mail.ru	http://kiseln.school.edusite.ru/
15.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Пашская средняя общеобразовательная школа»	8(81363) 41132	pasha.school@mail.ru	http://school-pasha.ru/
16.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Потанинская основная общеобразовательная школа»	8(81363) 42437	potanino.school@mail.ru	http://potaninoschool.ru/
17.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	8(81363) 44174	svir.school@mail.ru	http://svir-school.ucoz.ru/
18.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Селивановская основная общеобразовательная школа»	8(81363) 57392	selivan.school.1@mail.ru	http://selivanovschool.ru/
19.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Староладожская средняя общеобразовательная школа»	8(81363) 49048	s-ladoga.school@mail.ru	http://sladoga-school.edusite.ru/
20.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	8(81363) 34326	usad.school@mail.ru	http://usadschool.edusite.ru/
21.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Хваловская общеобразовательная школа»	8(81363) 39622	hvalovo.school@mail.ru	http://hvalovoschool.edusite.ru/
22.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 71716	mdoy_1@mail.ru	http://duimovochka-volkhov.caduk.ru/
23.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 62764	riabinka.70@mail.ru	http://www.ryabinka-volkhov.ru/
24.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 4 комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 22898	dou14volhov@yandex.ru	http://dou4volhov.caduk.ru/
25.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 22742	detsad5volhov@mail.ru	http://mdou5gvolhov.narod.ru/
26.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное	8(81363) 22345	detsad6volhov@yandex.ru	http://detsad6volkhov.ru/

	учреждение «Детский сад № 6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов			
27.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 22306	mdou-iskorka-70@yandex.ru	http://detsad-iskorka.ru/
28.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 25987	detsad8volxov@mail.ru	https://dou8.siteedu.ru/
29.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 72582	rad789@mail.ru	http://mdou9volkhov.narod.ru/
30.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 72472	Detskiysad_10@mail.ru	http://10svetlyachok.ru/
31.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	8(81363) 53078	sad18-sysstroi@mail.ru	http://vishenka15.caduk.ru/
32.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	8(81363) 52146	mmmxxpp@yandex.ru	http://mdobu-romashka-16.ru/
33.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 17 «Сказка» комбинированного вида « г. Новая Ладога	8(81363) 30035	s1993nl@yandex.ru	http://skazka17.caduk.ru/
34.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	8(81363) 30980	teremkirina@mail.ru	http://teremnladoga.caduk.ru/
35.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	8(81363) 49161	st-ladoga.detsad14@mail.ru	http://mdobu20.ucoz.net/
36.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 21 «Белочка» с. Паша	8(81363) 42838	mdou17sad@rambler.ru	http://ddu21belochka.ru/
37.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад № 22 комбинированного вида» г. Волхов	8(81363) 23011	detsad22volxov@yandex.ru	http://detsad22.com/
38.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования - Центр информационных технологий»	8(81363) 79252	s-ladoga.cit@mail.ru	http://stlad.narod.ru/
39.	Муниципальное бюджетное	8(81363) 23511	volkhov-ddt@mail.ru	http://volhov-ddut.ru/

	учреждение дополнительного образования «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского муниципального района»			
40.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	8(81363) 31869	parussport@mail.ru	https://ladogaturcentr.ru
41.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» города Волхов	8(81363) 26913	dussh.volhov@yandex.ru	http://sportschool.volkhov.ru/
42.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» Волховского муниципального района	8(81363) 53159	syas_sp@mail.ru	http://syas-dush.ru/