



УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Курсобр»

/ В.С. Ильина /

«15» октября 2020 г.

ОТЧЕТ

**по исполнению муниципального контракта
№21 от «09» июля 2020 г.
на оказание услуг по сбору и обобщению информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
организациями Бокситогорского муниципального района
Ленинградской области, реализующими образовательные программы,
в 2020 г.**

Исполнитель:

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

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

Москва, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Методика расчета показателей НОК УОД.....	6
Аналитическая справка по результатам сбора и обобщения информации.....	12
Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	15
Результаты НОК УОД по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности.....	25
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций.....	110
<u>Приложение 1.</u> <i>Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....</i>	115
<u>Приложение 2.</u> <i>Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....</i>	120
<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>	123
<u>Приложение 4.</u> <i>Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....</i>	128

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием муниципального контракта №21 от 09 июля 2020 года на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Киришского муниципального района Ленинградской области в 2020 г., заключенного между Комитетом по образованию Киришского муниципального района Ленинградской области (далее – Заказчик) и Обществом с ограниченной ответственностью «Курс образования» (далее – Оператор), были оказаны следующие услуги:

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

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

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

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,

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

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

- анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

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

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

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон 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»;

-Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. №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»;

-Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. №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»;

-Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. №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»;

-Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

-Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;

-Приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. №785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

-Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей (в соответствии с Письмом Министерства Просвещения Российской Федерации от 22 января 2020 года №МР-38/02 «О направлении методических рекомендаций»);

-Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. №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»;

-Областной закон Ленинградской области от 24 февраля 2014 г. №6-ОЗ «Об образовании в 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 об организации, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доступность образовательной деятельности для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации, удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК УОД

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов:

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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).

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

где:

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

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

где:

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – 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).

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

где:

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – 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).

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

где:

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

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

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

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

где:

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

$Ч_{общ}$ – 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.

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

$$S_{N_2} = \sum K_{n}^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_{N_2} – 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:

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

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

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

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 услуг организации (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 потребители услуг;

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

– критики – ставят 0-6 баллов, это потребители услуг, которым настолько не понравилось контактировать с организацией, 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 Оператором в августе-сентябре 2020 г., 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 сайтах образовательных организаций была размещена анкета социологического опроса, разработанная Оператором 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(или) их законными представителями, проходило в автоматизированном режиме в августе-сентябре 2020 г. По итогам анкетирования было собрано **3668 анкет**, что говорит об успешности проведения процедуры – набрано более 40% от общего числа обучающегося контингента.

Таблица 1

Сравнительная таблица по количеству опрошенных респондентов

Наименование организации	Контингент обучающихся на 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
МБОУ «Бокситогорская ООШ №1»	332	133	170
МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»	635	254	263
МБОУ «Бокситогорская СОШ №3»	674	270	307
МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево	533	213	228
МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево	627	251	267
МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева	678	271	323
МБОУ «Борская СОШ»	199	71	72
МБОУ «СОШИ п. Ефимовский»	310	124	234
МКОУ «Заборьевская СОШ»	50	20	30
МКОУ «Большедворская ООШ»	43	17	26
МКОУ «Подборовская ООШ»	58	23	30
МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска»	200	80	104
МБДОУ «Детский сад №4 КВ г. Бокситогорска»	241	96	104
МБДОУ «Детский сад №5 КВ г. Бокситогорска»	237	95	96
МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево	72	29	37
МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево	66	26	28

МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево	235	94	106
МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево	247	99	112
МБДОУ «ДС КВ №9» г. Пикалево	150	60	98
МКДОУ «Борский ДС»	71	28	39
МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»	106	42	140
МБОУ ДО «Бокситогорская ДЮСШ»	574	230	264
МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ»	330	132	135
МБОУ ДО «ДЮСШ г. Пикалево им. Н.И. Жебко»	745	298	272
МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ»	213	85	121
МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ»	64	26	26
МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП»	65	26	36

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>	44
	<i>Женский</i>	56
Возраст	<i>14-15</i>	11
	<i>16-18</i>	6
	<i>19-20</i>	1
	<i>21-24</i>	3
	<i>25-30</i>	13
	<i>31-40</i>	39
	<i>41-50</i>	21
	<i>51 и старше</i>	7
Образование	<i>Неполное среднее</i>	15
	<i>Среднее общее</i>	12
	<i>Начальное профессиональное</i>	4
	<i>Среднее профессиональное</i>	26
	<i>Высшее</i>	43

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 56% являются лицами женского пола, 44% – мужского, контингент опрашиваемых разделится примерно пополам, что немного выбивается из привычной статистики. Как правило происходит разделение по гендерному признаку в пропорциональном соотношении 1 : 4 (мужской : женский пол). В категории «Возраст» порядка 73% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 25 до 50 лет и 17% 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 – 7%, от 21 до 24 лет – 3% 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, молодежь, проявляющая гражданскую активность (студенческие комитеты и пр.), респонденты, не имеющие детей, либо имеющие детей возраста, не соответствующего реализуемым образовательным программам (дошкольного возраста), респонденты предпенсионного и третьего возрастов, имеющие активную гражданскую позицию, либо ведущие активный образ жизни.

Высшее образование имеет 43% от общего числа респондентов, начальное и среднее профессиональное – 30%, неполное среднее – 15%, полное среднее – 12%. Соотнесение данных о возрасте (17%) и образовании (12-27%) респондентов косвенно говорит о том, что порядка $\frac{1}{5}$ (<20%) от общего числа опрашиваемых являются прямыми получателями услуг – обучающиеся, что является не очень высоким показателем, вследствие чего может снижаться объективность проводимого исследования. В дальнейшем рекомендуется вовлекать в подобного рода опросы непосредственно основных субъектов образовательного процесса.

Первичные обработанные данные представлены в *Таблице 6*. После первичной обработки происходит расчет критериев и интегральных значений.

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

Значение интегрального показателя для образовательной организации (с учетом обновленных требований) рассчитывается с помощью данных, полученных по двум видам анкет (*Приложения 2,3*), заполняемых представителем организации-оператора по НОК УОД – экспертом и анкет (*Приложение 1*), размещенных в открытом доступе и заполняемых анонимно потребителями образовательных услуг, с учетом соответствующих коэффициентов. Результаты расчета исходных показателей для расчета интегрального показателя приведены в *Таблице 6*. Значения показателей и критериев с учетом коэффициентов представлены в *Таблице 7*.

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. При возникновении потребностей в повышении уровня данного критерия по каким-либо причинам следует обратить внимание на выделяющиеся желтую, оранжевую и красную зоны для следующих организаций, распределенных в порядке уменьшения значения. 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
МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска»	Доступность услуг для инвалидов	60,0
МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»		60,0
МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ»		60,0
МКОУ «Большедворская ООШ»		54,0
МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево		54,0
МБДОУ «ДС №9 КВ» г. Пикалево		54,0
МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево		53,3
МБОУ ДОД «ДЮСШ» г. Пикалево		51,7
МБОУ «Бокситогорская ООШ №1»		51,0
МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ»		51,0
МБОУ «Бокситогорская СОШ №3»		49,6
МБОУ «СОШИ п. Ефимовский»		46,5
МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»		46,3
МКОУ «Подборовская ООШ»		46,0
МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево		45,3
МБДОУ «ДС №5 КВ г. Бокситогорска»		42,7
МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева		42,0
МКДОУ «Борский ДС»		42,0
МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП»		40,0
МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево		36,5
МБОУ ДО «Бокситогорская ДЮСШ»		36,0
МКОУ «Заборьевская СОШ»		31,0
МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево		28,0
МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ»		24,0
МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево		8,0

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

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

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

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

Таблица 4

Рейтинг образовательных организаций

Наименование ОО	Балл
МБДОУ «ДС №4 КВ г. Бокситогорска»	92,6
МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ»	89,1
МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска»	88,9
МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»	88,8
МБОУ «Борская СОШ»	88,6
МКОУ «Большедворская ООШ»	88,0
МКДОУ «Борский ДС»	86,6
МБОУ ДОД «ДЮСШ г. Пикалево им. Н.И. Жебко»	86,6
МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево	85,5
МБДОУ «ДС КВ №9» г. Пикалево	85,4
МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ»	84,3
МБДОУ «ДС №5 КВ г. Бокситогорска»	84,1
МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево	84,0
МКОУ «Подборовская ООШ»	83,9
МБОУ «Бокситогорская ООШ №1»	83,3
МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево	83,0
МБОУ «Бокситогорская СОШ №3»	82,8
МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП»	82,7
МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ»	82,2
МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево	81,5
МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево	80,0
МБОУ ДО «Бокситогорская ДЮСШ»	79,2
МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева	78,3
МБОУ «СОШИ п. Ефимовский»	77,6
МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево	76,2
МКОУ «Заборьевская СОШ»	75,5
МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»	73,6

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

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

Наименование ОО	Балл
<i>Общеобразовательные организации</i>	
МБОУ «Борская СОШ»	88,6
МКОУ «Большедворская ООШ»	88,0
МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево	84,0
МКОУ «Подборовская ООШ»	83,9
МБОУ «Бокситогорская ООШ №1»	83,3
МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево	83,0
МБОУ «Бокситогорская СОШ №3»	82,8
МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева	78,3
МБОУ «СОШИ п. Ефимовский»	77,6
МКОУ «Заборьевская СОШ»	75,5
МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»	73,6
<i>Дошкольные образовательные организации</i>	
МБДОУ «ДС №4 КВ г. Бокситогорска»	92,6
МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска»	88,9
МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»	88,8
МКДОУ «Борский ДС»	86,6
МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево	85,5
МБДОУ «ДС КВ №9» г. Пикалево	85,4
МБДОУ «ДС №5 КВ г. Бокситогорска»	84,1
МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево	81,5
МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево	80,0
МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево	76,2
<i>Образовательные организации дополнительного образования</i>	
МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ»	89,1
МБОУ ДОД «ДЮСШ г. Пикалево им. Н.И. Жебко»	86,6
МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ»	84,3
МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП»	82,7
МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ»	82,2
МБОУ ДО «Бокситогорская ДЮСШ»	79,2

Таблица 6.1

Первичные данные (значения параметров показателей)

	МБОУ «Бокситогорская ООШ №1»	МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»	МБОУ «Бокситогорская СОШ №3»	МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево	МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево	МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева	МБОУ «Борская СОШ»	МБОУ «СОШИ п. Ефимовский»	МКОУ «Заборьевская СОШ»	МКОУ «Большедворская ООШ»	МКОУ «Подборовская ООШ»
Кол-во анкет	170	263	307	228	267	323	72	234	30	26	30
1.1	92,3	93,7	98,4	98,9	98,4	96,7	92,3	95,6	94,5	98,9	90,9
1.2	60,0	60,0	60,0	100,0	60,0	60,0	60,0	60,0	60,0	90,0	90,0
1.3	98,1	85,4	96,7	95,6	96,7	92,9	99,2	91,3	95,8	97,9	100,0
2.1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.2	90,6	57,4	84,0	79,8	82,8	75,5	91,7	84,6	86,7	100,0	90,0
3.1	0,0	20,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3.2	60,0	40,0	60,0	40,0	60,0	30,0	100,0	60,0	40,0	60,0	40,0
3.3	90,0	81,0	85,4	97,5	77,8	100,0	85,7	75,0	50,0	100,0	100,0
4.1	94,7	86,3	94,8	95,6	95,5	93,8	100,0	88,0	90,0	100,0	96,7
4.2	95,9	87,5	96,4	92,5	98,5	94,1	100,0	87,2	93,3	96,2	96,7
4.3	98,7	91,2	95,9	94,8	98,6	97,1	100,0	90,3	100,0	95,7	100,0
5.1	66,5	50,6	77,5	69,3	80,9	64,1	87,5	50,9	40,0	84,6	63,3
5.2	97,1	82,9	96,1	92,1	94,4	92,3	100,0	85,5	83,3	96,2	96,7
5.3	99,4	86,3	96,4	96,5	97,4	91,0	100,0	90,6	93,3	96,2	96,7

Таблица 6.2

Первичные данные (значения параметров показателей)

	МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №4 КВ г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №5 КВ г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС КВ №9» г. Пикалево	МКДОУ «Борский ДС»	МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»
Кол-во анкет	104	104	96	37	28	106	112	98	39	140
1.1	94,9	85,8	92,5	87,6	90,7	95,0	96,9	97,5	95,5	98,2
1.2	90,0	100,0	90,0	60,0	90,0	90,0	90,0	60,0	100,0	100,0
1.3	99,5	100,0	95,8	100,0	100,0	91,5	94,7	96,1	98,3	97,0
2.1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.2	93,3	99,0	85,4	100,0	92,9	75,5	82,1	90,8	92,3	89,3
3.1	20,0	60,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	20,0
3.2	60,0	60,0	40,0	60,0	20,0	20,0	20,0	60,0	30,0	60,0
3.3	100,0	100,0	88,9	100,0	66,7	75,0	0,0	100,0	100,0	100,0
4.1	96,2	98,1	95,8	97,3	96,4	95,3	95,5	96,9	100,0	98,6
4.2	98,1	98,1	96,9	97,3	92,9	96,2	99,1	99,0	100,0	100,0
4.3	97,9	100,0	98,6	97,1	100,0	98,8	96,1	98,8	100,0	97,4
5.1	88,5	94,2	85,4	78,4	85,7	66,0	78,6	86,7	92,3	78,6
5.2	98,1	99,0	99,0	100,0	96,4	98,1	95,5	99,0	94,9	96,4
5.3	98,1	99,0	100,0	97,3	96,4	96,2	96,4	95,9	100,0	98,6

Таблица 6.3

Первичные данные (значения параметров показателей)

	МБОУ ДО «Бокситогорская ДЮСШ»	МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ»	МБОУ ДОД «ДЮСШ г. Пикалево им. Н.И. Жебко»	МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ»	МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ»	МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП»
Кол-во анкет	264	135	272	121	26	36
1.1	66,5	92,2	97,4	90,2	92,8	67,8
1.2	60,0	90,0	60,0	100,0	90,0	90,0
1.3	97,3	97,0	99,6	98,9	100,0	100,0
2.1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.2	84,8	64,4	96,3	88,4	92,3	94,4
3.1	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
3.2	30,0	60,0	60,0	60,0	60,0	100,0
3.3	80,0	90,0	92,3	100,0	0,0	0,0
4.1	98,5	98,5	98,2	98,3	100,0	100,0
4.2	98,5	100,0	99,6	100,0	96,2	97,2
4.3	99,2	100,0	99,6	100,0	100,0	100,0
5.1	78,4	88,1	94,1	90,1	92,3	66,7
5.2	98,1	96,3	97,8	95,9	100,0	100,0
5.3	98,5	100,0	98,9	98,3	100,0	100,0

Таблица 7.1

Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

	МБОУ «Бокситогорская ООШ №1»	МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»	МБОУ «Бокситогорская СОШ №3»	МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево	МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево	МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева	МБОУ «Борская СОШ»	МБОУ «СОШИ п. Ефимовский»	МКОУ «Заборьевская СОШ»	МКОУ «Большедворская ООШ»	МКОУ «Подборовская ООШ»
1.1	27,7	28,1	29,5	29,7	29,5	29,0	27,7	28,7	28,3	29,7	27,3
1.2	18,0	18,0	18,0	30,0	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0	27,0	27,0
1.3	39,3	34,2	38,7	38,3	38,7	37,1	39,7	36,5	38,3	39,2	40,0
K¹	85,0	80,3	86,2	98,0	86,2	84,1	85,4	83,2	84,6	95,9	94,3
2.1	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.2	45,3	28,7	42,0	39,9	41,4	37,8	45,8	42,3	43,3	50,0	45,0
K²	95,3	78,7	92,0	89,9	91,4	87,8	95,8	92,3	93,3	100,0	95,0
3.1	0,0	6,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3.2	24,0	16,0	24,0	16,0	24,0	12,0	40,0	24,0	16,0	24,0	16,0
3.3	27,0	24,3	25,6	29,3	23,3	30,0	25,7	22,5	15,0	30,0	30,0
K³	51,0	46,3	49,6	45,3	53,3	42,0	65,7	46,5	31,0	54,0	46,0
4.1	37,9	34,5	37,9	38,2	38,2	37,5	40,0	35,2	36,0	40,0	38,7
4.2	38,4	35,0	38,6	37,0	39,4	37,6	40,0	34,9	37,3	38,5	38,7
4.3	19,7	18,2	19,2	19,0	19,7	19,4	20,0	18,1	20,0	19,1	20,0
K⁴	96,0	87,7	95,7	94,2	97,3	94,5	100,0	88,2	93,3	97,6	97,4
5.1	19,9	15,2	23,3	20,8	24,3	19,2	26,3	15,3	12,0	25,4	19,0
5.2	19,4	16,6	19,2	18,4	18,9	18,5	20,0	17,1	16,7	19,2	19,3
5.3	49,7	43,2	48,2	48,2	48,7	45,5	50,0	45,3	46,7	48,1	48,3
K⁵	89,0	75,0	90,7	87,4	91,9	83,2	96,3	77,7	75,4	92,7	86,6

Таблица 7.2

Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

	МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №4 КВ г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №5 КВ г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС КВ №9» г. Пикалево	МКДОУ «Борский ДС»	МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»
1.1	28,5	25,7	27,8	26,3	27,2	28,5	29,1	29,3	28,7	29,4
1.2	27,0	30,0	27,0	18,0	27,0	27,0	27,0	18,0	30,0	30,0
1.3	39,8	40,0	38,3	40,0	40,0	36,6	37,9	38,5	39,3	38,8
K¹	95,3	95,7	93,1	84,3	94,2	92,1	94,0	85,8	98,0	98,2
2.1	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.2	46,6	49,5	42,7	50,0	46,4	37,7	41,1	45,4	46,2	44,6
K²	96,6	99,5	92,7	100,0	96,4	87,7	91,1	95,4	96,2	94,6
3.1	6,0	18,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	6,0
3.2	24,0	24,0	16,0	24,0	8,0	8,0	8,0	24,0	12,0	24,0
3.3	30,0	30,0	26,7	30,0	20,0	22,5	0,0	30,0	30,0	30,0
K³	60,0	72,0	42,7	54,0	28,0	36,5	8,0	54,0	42,0	60,0
4.1	38,5	39,2	38,3	38,9	38,6	38,1	38,2	38,8	40,0	39,4
4.2	39,2	39,2	38,8	38,9	37,1	38,5	39,6	39,6	40,0	40,0
4.3	19,6	20,0	19,7	19,4	20,0	19,8	19,2	19,8	20,0	19,5
K⁴	97,3	98,4	96,8	97,2	95,7	96,4	97,0	98,2	100,0	98,9
5.1	26,5	28,3	25,6	23,5	25,7	19,8	23,6	26,0	27,7	23,6
5.2	19,6	19,8	19,8	20,0	19,3	19,6	19,1	19,8	19,0	19,3
5.3	49,0	49,5	50,0	48,6	48,2	48,1	48,2	48,0	50,0	49,3
K⁵	95,1	97,6	95,4	92,1	93,2	87,5	90,9	93,8	96,7	92,2

Таблица 7.3

Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

	МБОУ ДО «Бокситогорская ДЮСШ»	МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ»	МБОУ ДОД «ДЮСШ г. Пикалево им. Н.И. Жебко»	МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ»	МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ»	МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП»
1.1	20,0	27,6	29,2	27,1	27,8	20,3
1.2	18,0	27,0	18,0	30,0	27,0	27,0
1.3	38,9	38,8	39,8	39,6	40,0	40,0
K¹	76,9	93,4	87,0	96,7	94,8	87,3
2.1	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.2	42,4	32,2	48,2	44,2	46,2	47,2
K²	92,4	82,2	98,2	94,2	96,2	97,2
3.1	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0
3.2	12,0	24,0	24,0	24,0	24,0	40,0
3.3	24,0	27,0	27,7	30,0	0,0	0,0
K³	36,0	51,0	51,7	60,0	24,0	40,0
4.1	39,4	39,4	39,3	39,3	40,0	40,0
4.2	39,4	40,0	39,9	40,0	38,5	38,9
4.3	19,8	20,0	19,9	20,0	20,0	20,0
K⁴	98,6	99,4	99,1	99,3	98,5	98,9
5.1	23,5	26,4	28,2	27,0	27,7	20,0
5.2	19,6	19,3	19,6	19,2	20,0	20,0
5.3	49,2	50,0	49,4	49,2	50,0	50,0
K⁵	92,3	95,7	97,2	95,4	97,7	90,0

Таблица 8

Таблица лг

	МБОУ «Бокситогорская ООШ №1»	МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»	МБОУ «Бокситогорская СОШ №3»	МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево	МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево	МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева	МБОУ «Борская СОШ»	МБОУ «СОШИ п. Ефимовский»	МКОУ «Заборьевская СОШ»	МКОУ «Большедворская ООШ»	МКОУ «Подборовская ООШ»
K¹	85,0	80,3	86,2	98,0	86,2	84,1	85,4	83,2	84,6	95,9	94,3
K²	95,3	78,7	92,0	89,9	91,4	87,8	95,8	92,3	93,3	100,0	95,0
K³	51,0	46,3	49,6	45,3	53,3	42,0	65,7	46,5	31,0	54,0	46,0
K⁴	96,0	87,7	95,7	94,2	97,3	94,5	100,0	88,2	93,3	97,6	97,4
K⁵	89,0	75,0	90,7	87,4	91,9	83,2	96,3	77,7	75,4	92,7	86,6
S_n	83,3	73,6	82,8	83,0	84,0	78,3	88,6	77,6	75,5	88,0	83,9

	МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №4 КВ г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №5 КВ г. Бокситогорска»	МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево	МБДОУ «ДС КВ №9» г. Пикалево	МКДОУ «Борский ДС»	МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»
K¹	95,3	95,7	93,1	84,3	94,2	92,1	94,0	85,8	98,0	98,2
K²	96,6	99,5	92,7	100,0	96,4	87,7	91,1	95,4	96,2	94,6
K³	60,0	72,0	42,7	54,0	28,0	36,5	8,0	54,0	42,0	60,0
K⁴	97,3	98,4	96,8	97,2	95,7	96,4	97,0	98,2	100,0	98,9
K⁵	95,1	97,6	95,4	92,1	93,2	87,5	90,9	93,8	96,7	92,2
S_n	88,9	92,6	84,1	85,5	81,5	80,0	76,2	85,4	86,6	88,8

	МБОУ ДО «Бокситогорская ДЮСШ»	МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ»	МБОУ ДОД «ДЮСШ г. Пикалево им. Н.И. Жебко»	МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ»	МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ»	МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП»
K¹	76,9	93,4	87,0	96,7	94,8	87,3
K²	92,4	82,2	98,2	94,2	96,2	97,2
K³	36,0	51,0	51,7	60,0	24,0	40,0
K⁴	98,6	99,4	99,1	99,3	98,5	98,9
K⁵	92,3	95,7	97,2	95,4	97,7	90,0
S_n	79,2	84,3	86,6	89,1	82,2	82,7

0-19 неудовлетворительно

20-39 ниже среднего

40-60 удовлетворительно

61-80 хорошо

81-100 отлично

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

МБОУ «Бокситогорская ООШ №1»

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

170 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	27,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	39,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			85,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	45,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			51,0

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	37,9
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,4
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	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,0
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	19,9
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,4
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			89,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,3

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	113
Нейтральные	50
Неудовлетворенные (Критики)	7
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	62

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечается достаточный уровень удовлетворенности по многим аспектам материально-технического обеспечения, организации и сопровождения образовательного процесса.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом большей части педагогического состава; отмечаются отзывчивость, вежливость, доброжелательность со стороны сотрудников школы, выявлены лишь незначительные недостатки.

Итоговое значение критерия составляет 83,3 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «Бокситогорская ООШ №1» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Рассмотреть возможность организации старших классов школы (отмечены многократные просьбы).

Внимание также следует уделить следующим аспектам материально-технического обеспечения: 1) обеспечение оборудованием образовательного процесса (библиотечный фонд и т.д.); 2) организация и соблюдение питьевого режима; 3) повышение качества питания (респондентами отмечено, что еда часто бывает холодной).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (медицинского работника, дефектолога и т.д.).

Усилить компоненты:

- неформального образования (внеурочной деятельности: выездных мероприятий (экскурсий, олимпиад), клубов по интересам и т.д.)
- организационной составляющей (оптимизация расписания, обеспечение работоспособности электронного дневника).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения представлена доступно, полно и структурировано.

На сайте обратная связь реализована посредством контактного номера телефона, e-mail.

В разделе «Основные сведения» необходимо разместить информацию о режиме, графике работы.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» необходимо разместить сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий.

В разделе «Образование» необходимо предоставить в открытом, доступном, логичном виде в соответствующем разделе сведения о реализуемых уровнях образования, формах и нормативных сроках обучения. Необходимо актуализировать: информацию о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам; гиперссылки на федеральные государственные образовательные стандарты.

Представлена актуальная (среди немногих образовательных организаций района) информация об учебных планах реализуемых образовательных программ.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении разместить информацию о наличии (или отсутствии) специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности
263 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	28,1
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	34,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			80,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			78,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			46,3
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	34,5

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	35,0
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	18,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			87,7
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	15,2
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,6
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	43,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			75,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			73,6

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	133
Нейтральные	72
Неудовлетворенные (Критики)	58
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	29

Значение индекса NPS ниже 29, что говорит о достаточно низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Далеко не все респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются многочисленные жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения, уровень квалификации части педагогического, административного, вспомогательного составов; отмечаются жалобы на неблагоприятный микроклимат.

Несмотря на достаточно большое количество жалоб, респонденты в целом удовлетворены уровнем квалификации и профессионализмом большей части педагогического состава; уровнем качества образования.

Итоговое значение критерия составляет 73,6 балла, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «Бокситогорская СОШ №2» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен недостаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо принять кардинальные решения по данному вопросу. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) дальнейшее обеспечение оборудованием образовательного процесса (мебель, инвентарь, техника и т.д.); 2) проведение косметического ремонта; 3) повышение качества питания (респондентами оценивается как «плохое»: холодное, невкусное); 4) организация зон отдыха и релаксации для обучающихся; 5) оборудование санитарно-гигиенических помещений сопутствующими принадлежностями (респондентами отмечено отсутствие туалетной бумагой), соблюдение норм (чистота); 6) организация соблюдения питьевого режима; 7) оборудование прилегающей к организации территории (оснащение спортивных площадок, ремонт дорожного покрытия).

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч. на повышение ИКТ-компетентности, компетентности по преподаваемым направлениям, на освоение современных педагогических технологий и методик, позволяющих реализовывать более индивидуальный, гибкий подход к обучающимся и их семьям. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников.

Усилить компонент организационной составляющей: систематическое ведение электронного журнала.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

В целом необходим комплексный подход к нивелированию большого количества проблем, имеющих в образовательной организации. Необходимо проводить тщательный анализ деятельности, пересмотр деятельности и процессов, внесение корректировок в программу развития школы (или составления новой программы) с дальнейшей реализацией поставленных задач.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения представлена достаточно полно, структурирована и доступна. Официальный сайт необходимо привести в соответствие с действующими нормами, информация должна быть актуальна, прозрачна, соответствовать нормативным нормам, а также полноценно отражать деятельность школы.

На стенде необходимо разместить информацию о руководителе образовательной организации, его заместителях, в т.ч.: фамилию, имя, отчество руководителя, его заместителей; должности руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в т.ч. информацию о месте нахождения филиалов образовательной организации (при наличии).

На сайте обратная связь реализована минимально: контактный номер телефона, e-mail.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать информацию:

- о плане ФХД (при переходе возникает «Ошибка 404»);
- об отчете о самообследовании (представлен документ за 2018 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.).

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения (представлены данные на 27.12.2018 г.).

МБОУ «Бокситогорская СОШ №3»

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

307 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	38,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			86,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	42,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			49,6
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	37,9

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,6
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	19,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			95,7
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	23,3
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,2
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			90,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,8

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	238
Нейтральные	56
Неудовлетворенные (Критики)	13
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	73

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом педагогического и административного составов, вежливостью и доброжелательностью, созданным благоприятным микроклиматом; уровнем качества образования; проводимыми мероприятиями. Отмечаются некоторые незначительные недостатки: невозможность реализации индивидуального подхода, иногда равнодушное или не очень вежливое отношение к обучающимся.

Итоговое значение критерия составляет 82,8 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «Бокситогорская СОШ №3» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Уровень материально-технического обеспечения в целом отмечается как достаточный, тем не менее необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) оборудование санитарно-гигиенических помещений сопутствующими принадлежностями (туалетной бумагой, мылом и т.д.); 2) организация соблюдения питьевого режима; 3) повышение качества питания (респондентами отмечено, что еда холодная, маленькие порции, длинные очереди); 4) оборудование зон отдыха и релаксации для обучающихся, зон ожидания для представителей обучающихся и иных посетителей; 5) оборудование прилегающей к организации территории (ремонт дорожного покрытия).

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч. на повышение ИКТ-компетентности, компетентности по преподаваемым направлениям, на освоение современных педагогических технологий и методик, позволяющих реализовывать более индивидуальный, гибкий подход к обучающимся и их семьям, позволяющий улучшить взаимодействие между субъектами образовательного процесса.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (педагогов-предметников: география; специалистов: психолога, логопеда, тьютора и т.д.).

Диверсифицировать спектр предлагаемых образовательных услуг в соответствии с актуальными запросами со стороны социума (необходимо проведение дополнительного исследования по данному вопросу).

Необходимо развитие доступной среды, т.к. есть запрос со стороны социума (дополнительное оборудование входных групп).

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

Взаимодействие с потребителями реализовано посредством контактного номера телефона и e-mail. Рекомендуется расширить спектр инструментов взаимодействия.

В разделе «Образование» рекомендуется:

- расширить описание образовательных программ;
- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.);
- актуализировать ссылки на ФГОС.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения (представлены данные за прошлый год).

МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево

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

228 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
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	38,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	39,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			89,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	29,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			45,3
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	38,2

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	37,0
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	19,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			94,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	20,8
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,4
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			87,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,0

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	158
Нейтральные	52
Неудовлетворенные (Критики)	18
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	61

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются жалобы на некоторые недостатки материально-технического обеспечения, недостаточную лояльность со стороны части педагогического состава, местами недостаточную вежливость, а также на общий культурный уровень обучающегося контингента.

Несмотря на некоторые недостатки, в процессе анкетирования выявлена достаточно высокая удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом большей части административного и педагогического состава; отмечены отзывчивость, доброжелательность со стороны педагогов.

Итоговое значение критерия составляет 83 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «СОШ №1» г. Пикалево оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) проведение косметического ремонта; 2) оборудование санитарно-гигиенических помещений; 3) организация соблюдения температурного режима (ремонт систем вентиляции и отопления, ремонт окон); 4) организация системы питания (респонденты отмечают высокую стоимость, однообразное меню, не все успевают полноценно поесть и т.д.); 5) соблюдение питьевого режима (нужны дополнительные кулеры); 6) организация зоны отдыха и релаксации для обучающихся.

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч. на повышение ИКТ-компетентности, компетентности по преподаваемым направлениям, на освоение современных педагогических технологий и методик, в т.ч. дистанционного обучения. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (медицинского работника, психолога).

Пересмотреть подходы к воспитательной политике, реализуемой образовательной организацией с целью повышения общего культурного уровня обучающегося контингента, в т.ч. направить воспитательную работу на ведение здорового образа жизни (профилактика вредных привычек).

Усилить компонент организационной составляющей дистанционных форм образования.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

На сайте форма обратной связи реализована в виде формы обращения граждан, которая не подтвердила свою работоспособность: ответ от представителя организации не получен. Необходимо обеспечить работоспособность формы.

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.);
- разместить информацию об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- актуализировать документы в подпункте «Документы ФГОС ОО».

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево

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

267 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	38,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			86,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	41,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	23,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			53,3
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	38,2

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,4
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	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			97,3
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	24,3
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,9
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			91,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84,0

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	216
Нейтральные	44
Неудовлетворенные (Критики)	7
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	78

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлена удовлетворенность: уровнем квалификации и профессионализмом педагогического состава; уровнем взаимодействия всех субъектов образовательного процесса; реализуемым индивидуальным подходом к каждому обучающемуся; качеством образования (высокие показатели, дети поступают в вузы); организацией внеурочной деятельности. Отмечены отзывчивость, вежливость, доброжелательность,

Итоговое значение критерия составляет 84 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «СОШ №3» г. Пикалево оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) дальнейшее обеспечения оборудованием образовательного процесса; 2) соблюдение питьевого режима; 3) повышение качества питания (респондентами отмечено: еда невкусная, холодна); 4) организация зон отдыха и релаксации для обучающихся, зоны ожидания для представителей обучающихся; 5) соблюдение санитарно-гигиенических условий в соответствующих помещениях (чистота, наличие мыла и прочих принадлежностей); 6) обустройство прилегающей к организации территории (ремонт дорожного покрытия).

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч. на освоение современных педагогических технологий и методик. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников, развивать программу наставничества в педагогическом сообществе школы.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

Актуализировать информацию на стенде в соответствии с требованиями и запросами потребителей образовательных услуг, несмотря на хорошие показатели.

Отдельно хочется отметить сайт организации, который сделан для потребителей образовательных услуг, а не только для размещения нормативно-правовых актов или «галочки». Как уже говорилось выше, информация структурирована, актуальна, максимально полна и прозрачна, документы и ссылки кликабельны (за редким исключением). Высокий уровень usability: удобная навигация, можно найти необходимую информацию без каких-либо затруднений.

Обратная связь реализована частично, посредством контактного номера телефона и e-mail.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» необходимо актуализировать некоторые документы, при загрузке которых возникает «Ошибка 404».

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать отчет о самообследовании (представлен документ за 2018 г.);
- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.).

МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева
Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности
323 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	29,0
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	37,1
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			84,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	37,8
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			87,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	12,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			42,0
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	37,5

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	37,6
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	19,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			94,5
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	19,2
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,5
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	45,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			83,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			78,3

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	207
Нейтральные	71
Неудовлетворенные (Критики)	45
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	50

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о достаточном уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты в целом готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлен разрыв между отрицательными и положительными отзывами об удовлетворенности уровнем квалификации и профессионализмом педагогического состава, качеством образования; отмечены отзывчивость, вежливость, однако отмечаются и несколько противоположные отклики: недостаточный уровень квалификации части педагогического состава (или его нехватка), применяется недостаточно гибкий подход к обучающимся и их семьям.

Итоговое значение критерия составляет 78,3 балла, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) оборудование санитарно-гигиенических помещений сопутствующими принадлежностями (туалетной бумагой, полотенцами, мылом), ремонт самих помещений; 2) организация зон отдыха и релаксации для обучающихся, оборудование зоны гардероба; 3) рассмотрение возможности разделения зоны столовой и актового зала.

Второй животрепещущей проблемой для организации, является нехватка квалифицированных сотрудников, она требует обязательного решения, поскольку в остальном в организации созданы прекрасные условия для развития обучающихся. Необходимо разработать систему привлечения и удержания дополнительного числа сотрудников (педагогов-предметников по физике, математике, иностранному языку, технологии и т.д.).

Рекомендуется продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч.: на повышение ИКТ-компетентности, компетентности по преподаваемым направлениям; на освоение современных педагогических технологий и методик, позволяющих реализовывать более индивидуальный, гибкий подход к обучающимся и их семьям.

Усилить компонент организационной составляющей: наладить работу электронного журнала; систему дистанционного взаимодействия с родителями посредством современных видов коммуникации.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

Обратная связь реализована частично, посредством контактного номера телефона и e-mail.

На сайте в разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.);
- разместить информацию о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;
- актуализировать гиперссылки на ФГОС (при переходе возникает «Ошибка 404»).

В разделе о материально-техническом обеспечении расширить сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения (сведения размещены, но дата не ясна).

МБОУ «Борская СОШ»

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

72 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	27,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	39,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			85,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	45,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			65,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	40,0

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	40,0
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			100,0
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	26,3
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			96,3
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,6

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	63
Нейтральные	9
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	88

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг. Критических ситуаций и жалоб не выявлено.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом административного и педагогического составов; отмечены отзывчивость, вежливость, доброжелательность; высокий уровень качества образования. Отмечаются лишь незначительные недостатки со стороны материально-технического обеспечения.

Итоговое значение критерия составляет 88,6 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «Борская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Несмотря на постоянное обновление материально-технического обеспечения, необходимы некоторые доработки, следует уделить внимание организации и соблюдению температурного режима (обеспечение работоспособности систем вентиляции и отопления, ремонт крыши, окон).

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (медицинского работника, психолога, логопеда).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано, однако есть небольшие легко устранимые недочеты по сайту.

На сайте обратная связь реализована посредством контактного номера телефона, e-mail.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» необходимо разместить сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением их копий (при наличии).

В разделе «Документы» необходимо актуализировать информацию об отчете о самообследовании (представлен документ за 2018 г.); разместить сведения об отсутствии (или наличии) платных образовательных услуг.

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.), о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам (представлены данные на 11.03.2019);

- актуализировать внешние гиперссылки на ФГОС.

Раздел о материально-техническом обеспечении прекрасно наполнен информационно, однако необходимо дополнить информацию:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;

- о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;

- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБОУ «СОШИ п. Ефимовский»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности
234 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	28,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	36,5
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			83,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	42,3
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			92,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	22,5
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К</i>			46,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	35,2

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	34,9
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	18,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			88,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	15,3
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,1
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	45,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			77,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			77,6

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	119
Нейтральные	66
Неудовлетворенные (Критики)	49
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	30

Значение индекса NPS гораздо ниже 50, что говорит о недостаточном уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Далеко не все респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг, некоторые говорят о том, что сменили бы школу с удовольствием, но нет альтернативы.

Отмечаются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения, уровень квалификации части педагогического состава, грубость и неуважение со стороны педагогов.

Наряду с негативными отзывами есть и позитивные, противоречивые: выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом большей части педагогического состава; отмечены доброжелательность, открытость, уровень качества образования.

Итоговое значение критерия составляет 77,6 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «СОШИ п. Ефимовский» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

С целью нивелирования разрыва в противоречивости отзывов необходимо проводить дополнительный анализ деятельности (например, SWOT-анализ), вносить корректировки в действующую программу развития школы (или созданием новой) с последующей реализацией поставленных задач.

В целом отмечается достаточный уровень материально-технического обеспечения, тем не менее, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) организация мест отдыха и релаксации обучающихся; 2) оборудование прилегающей к организации территории (площадка перед школой).

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч. на повышение ИКТ-компетентности, компетентности по преподаваемым направлениям, на освоение современных педагогических технологий и методик. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников.

Диверсифицировать спектр предлагаемых образовательных услуг в соответствии с актуальными запросами со стороны социума (необходимо проведение дополнительного исследования по данному вопросу).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

Формы обратной связи реализованы минимально: контактный номер телефона, e-mail.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать план ФХД (представлен документ за 2018 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах (представлена информация за период 2019-2020 гг.), о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам (информация есть, но непонятно за какой временной промежуток);

- актуализировать внешние гиперссылки на федеральные образовательные стандарты.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

МКОУ «Заборьевская СОШ»

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

30 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	38,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			84,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	43,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			93,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	15,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			31,0
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	36,0

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	37,3
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			93,3
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	12,0
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,7
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	46,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			75,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			75,5

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	12
Нейтральные	9
Неудовлетворенные (Критики)	9
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	10

Значение индекса NPS гораздо ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Далеко не все респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения, уровень квалификации части педагогического состава, недостаточно гибкий подход к обучающимся и их семьям.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом большей части педагогического состава, администрации; отмечены отзывчивость, вежливость, реализация индивидуального подхода к обучающимся, отмечаются лишь незначительные недостатки.

Итоговое значение критерия составляет 75,5 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МКОУ «Заборьевская СОШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Высокий интегральный балл на фоне низкого показателя NPS помогает сделать вывод о наличии внутренних проблем, которые необходимо решать, для чего необходимо проводить дополнительные углубленные исследования на выявление глубинных причин неудовлетворенности.

Рекомендации

На момент обследования в школе проходила реконструкция, однако следует обратить внимание на некоторые отмеченные недочеты материально-технического обеспечения: 1) недостаточное оборудование прилегающей к организации территории (отсутствие спортивной площадки); 2) недостаточное обеспечение образовательного процесса; 3) недостаточно высокий уровень качества питания.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (педагогов-предметников).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения представлена доступно, полно и структурировано, необходимо осуществить небольшие доработки по официальному сайту.

Формы обратной связи на сайте реализованы посредством контактного номера телефона, e-mail.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать сведения об отчете о самообразовании (представлен документ за 2018 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.), о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;
- актуализировать внешние гиперссылки на ФГОС.

В разделе о материально-техническом обеспечении полно и прозрачно представлены сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ: размещено актуальное меню и другая подробная информация об организации процесса питания. Информацию об условиях охраны здоровья необходимо аккумулировать в одном месте (на отдельной странице), поскольку она размещена частями в различных разделах сайта. Необходимо разместить информацию (о наличии или отсутствии):

- доступа к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;
- электронных образовательных ресурсов, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;
- специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения (с указанием даты).

МКОУ «Большедворская ООШ»

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

26 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
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	39,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
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	40,0

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	38,5
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	19,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,6
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	25,4
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,2
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,0

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	22
Нейтральные	2
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	77

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Со стороны респондентов выявлено малое количество жалоб на какие-либо составляющие условий осуществления образовательной деятельности.

Отмечается удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом педагогического состава, камерность, возможность реализации индивидуального подхода к обучающимся; отмечены отзывчивость, вежливость, доброжелательность сотрудников.

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

Рекомендации

Претензий к уровню материально-технического обеспечения практически нет, однако необходимо продолжать поддерживать его на должном уровне. Необходимо обратить внимание на следующие аспекты: 1) обеспечение образовательного процесса; 2) соблюдение температурного режима: необходимо обеспечить работоспособность систем вентиляции и отопления; 3) обустройство прилегающей территории (необходим забор).

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации с целью поддержания заданного уровня компетентности по преподаваемым направлениям, направленного на освоение современных педагогических технологий и методик. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (психолога, логопеда).

Диверсифицировать спектр предлагаемых образовательных услуг в соответствии с актуальными запросами со стороны социума (необходимо проведение дополнительного исследования по данному вопросу).

Разработать план по расширению спектра внеурочной деятельности, форм неформального образования.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена великолепно: полно, структурировано, открыто, доступно: все легко находится.

Следует отметить, что в подразделе о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки детально описаны все предоставляемые обучающимся льготы.

На сайте форма обратной связи не подтвердила свою работоспособность: ответ от представителя организации не получен. Необходимо обеспечить работоспособность форм.

Необходимо также осуществить некоторые небольшие доработки.

В разделе «Образование» рекомендуется актуализировать информацию об учебных планах (представлена информация за период 2019-2020 гг.), о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения (представлены сведения за 2019-20 гг.).

МКОУ «Подборовская ООШ»

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	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	27,0
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	40,0
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	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	45,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			46,0
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	38,7

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	38,7
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 K⁴			97,4
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	19,0
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,3
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			86,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,9

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	19
Нейтральные	6
Неудовлетворенные (Критики)	5
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	47

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о достаточном уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты в целом готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

В процессе исследования не выявлено критических ситуаций или ярко выраженных недостатков.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом педагогического состава; отмечены доброжелательность, отзывчивость и желание помочь обучающимся.

Итоговое значение критерия составляет 83,9 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МКОУ «Подборовская ООШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Необходимо уделить внимание следующим аспектам: 1) проведение косметического ремонта; 2) оборудование санитарно-гигиенических помещений: ремонт, оснащение сопутствующими принадлежностями (туалетной бумагой, мылом и т.д.), соблюдение норм (чистота); 3) оборудование прилегающей к организации территории (спортивная площадка); 4) соблюдение температурного режима; 5) повышение качества питания.

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное на поддержание заданного уровня качества образования, освоение современных педагогических технологий и методик. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

Необходимы некоторые доработки.

На стенде необходимо разместить информацию о наименованиях реализуемых образовательных программ.

На сайте форма обратной связи не подтвердила свою работоспособность: ответ от представителя организации не получен. Необходимо обеспечить работоспособность форм.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать отчет о самообследовании (представлен документ за 2017 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.);
- представить сведения о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;
- расширить представляемые сведения о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- актуализировать внешние гиперссылки на федеральные государственные образовательные стандарты.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении в подразделе с информацией об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ необходимо либо проставить дату исполнения, либо поменять смысловую нагрузку столбца в таблице «Условия получения образования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья». Помимо прочего необходимо разместить сведения:

- об условиях охраны здоровья обучающихся, в т.ч. инвалидов и лиц с ОВЗ;
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения (с указанием даты).

МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска»

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

104 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
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	39,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	46,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,0
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	38,5

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	39,2
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	19,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			97,3
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	26,5
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,6
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			95,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,9

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	92
Нейтральные	5
Неудовлетворенные (Критики)	7
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	82

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлена высокая удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом всех сотрудников образовательной организации; отмечены отзывчивость, вежливость, созданный благоприятный микроклимат, реализация индивидуального подхода к воспитанникам.

Итоговое значение критерия составляет 88,9 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБДОУ «ДС №1 г. Бокситогорска» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) ремонт внутренних помещений; 2) оборудование зоны ожидания для представителей обучающихся; 3) организация соблюдения температурного режима (отладка систем вентиляции и отопления, ремонт окон).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать отчет о результатах самообследования (представлен за 2018 г.).

В разделе «Образование» необходимо актуализировать информацию, а также удалить лишние информационные единицы: старые документы, гиперссылки, при переходе по которым возникает «Ошибка 404».

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении необходимо разместить информацию:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;
- о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (или об отсутствии оных).

МБДОУ «Детский сад №4 КВ г. Бокситогорска»
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности*
104 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	25,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
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	40,0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			95,7
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	49,5
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			99,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			72,0
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	39,2

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	39,2
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 K⁴			98,4
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	28,3
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,8
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			97,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92,6

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	98
Нейтральные	5
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	93

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлена высокая удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом всех сотрудников детского сада, достаточным количеством специалистов, созданным благоприятным микроклиматом, созданным образовательным пространством. Удовлетворенность практически по всем параметрам высокая.

Итоговое значение критерия составляет 92,6 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБДОУ «Детский сад №4 КВ г. Бокситогорска» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Недостатков практически не отмечено.

Рекомендуется рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (воспитателей для групп, дефектологов). Рассмотреть возможность организации занятий в бассейне, возможно, посредством сетевого взаимодействия.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

На стенде необходимо разместить информацию об условиях питания обучающихся, в т.ч. инвалидов и лиц с ОВЗ.

На сайте форма обратной связи не подтвердила свою работоспособность: ответ от представителя организации не получен. Необходимо обеспечить работоспособность форм.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать отчет о самообследовании за 2018 г.

Разделе «Образование» прекрасно представлен, информация представлена полно, доступно, однако есть небольшие недочеты. В данном разделе рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2016-17 гг.).

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения (представлены сведения на 01.06.2018 г).

МБДОУ «ДС №5 КВ г. Бокситогорска»

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

96 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	27,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
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	38,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	42,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	26,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			42,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,3

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	38,8
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	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,8
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	25,6
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,8
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84,1

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	82
Нейтральные	12
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	83

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются многократные жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом всех сотрудников образовательной организации без исключения; отмечены отзывчивость, доброжелательность, вежливость, реализуемый индивидуальный подход к обучающимся. В организации реализуется широкий спектр качественных образовательных услуг (бесплатных и платных). Отмечается удовлетворенность качеством питания.

Итоговое значение критерия составляет 84,1 балл, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники «ДС №5 КВ г. Бокситогорска» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) проведение капитального ремонта здания, как снаружи, так и внутри (ремонт фасада, замена окон и т.д.); 2) оборудование прилегающей к организации территории (ремонт дорожного покрытия, оборудование спортивных и игровых площадок, веранды, благоустройство территории в целом).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

Информационный сайт организации требует доработок.

Форма обратной связи реализована в виде электронной приемной, которая подтвердила свою работоспособность: был получен ответ от представителя организации.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать информацию:

- о финансово-хозяйственной деятельности;
- об отчете о самообследовании (представлен документ за 2018 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.);
- актуализировать внешнюю гиперссылку «Документы ФГОС ОО».

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательна размещенная фотографий.

Заполнить полностью раздел о материально-техническом обеспечении, в данный момент информация представлена частично. Необходимо расширить сведения:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (об отсутствии);
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево

*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	26,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	40,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			84,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
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	38,9

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,9
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	19,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,5
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	48,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			92,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85,5

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	29
Нейтральные	7
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	76

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом всех сотрудников без исключения; отмечены отзывчивость, вежливость, доброжелательность, а также высокое качество реализуемых образовательных услуг (подготовка к школе).

Итоговое значение критерия составляет 85,5 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБДОУ «ДС №3 КВ» г. Пикалево оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Жалоб на уровень материально-технического обеспечения практически нет, однако необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) оборудование прилегающей к организации территории (ремонт дорожного покрытия); 2) повышение качества питания.

Необходимо продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано, но есть незначительные аспекты, нуждающиеся в доработке.

На стенде необходимо разместить информацию 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)).

В разделе «Документы» необходимо актуализировать отчет о самообследовании (представлен документ за 2018 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.).

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево

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

28 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	27,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
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	40,0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹</i>			94,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	46,4
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²</i>			96,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	20,0
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³</i>			28,0
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	38,6

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	37,1
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 K⁴			95,7
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	25,7
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,3
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			93,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			81,5

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	24
Нейтральные	2
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	79

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом всех сотрудников без исключения; отмечены высокий уровень качества реализуемых образовательных услуг.

Итоговое значение критерия составляет 81,5 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБДОУ «ДС №5 КВ» г. Пикалево оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Жалоб на уровень материально-технического обеспечения практически нет, однако необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) капитальный и/или косметический ремонт здания снаружи и внутри (ремонт фасада, замена окон); 2) оборудование прилегающей к организации территории (дорожное покрытие, спортивные и/или игровые площадки, веранды, благоустройство территории в целом).

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч. на освоение современных педагогических технологий и методик.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

На стенде необходимо разместить информацию об условиях питания обучающихся, в т.ч. инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» необходимо актуализировать Положение о педагогическом совете (ссылка не активна).

В разделе «Документы» необходимо разместить скан лицензии на осуществление образовательной деятельности в читабельном виде – в данный момент фотография настолько маленькая, что разобрать что-либо не представляется возможным.

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах (разместить документ при наличии), календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.).

В разделе «Руководство. Педагогический состав» представлены все категории сотрудников, что косвенно говорит о благоприятных взаимоотношениях внутри коллектива и высоком корпоративном духе.

В разделе о материально-техническом обеспечении информация представлена полно и структурировано.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево

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

106 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	27,0
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	36,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			92,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	37,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			87,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	22,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			36,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,1

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	38,5
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	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,4
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	19,8
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,6
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			87,5
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			80,0

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	70
Нейтральные	16
Неудовлетворенные (Критики)	20
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	47

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о достаточном уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты не против рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Основным типом являются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлена высокая удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом всех сотрудников организации; отмечены отзывчивость, вежливость, реализация индивидуального подхода к каждому воспитаннику, созданное доброжелательное, творческое пространство, а также уровень качества образования, программ подготовки к школе.

Итоговое значение критерия составляет 80 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) дальнейшее обеспечения оборудованием образовательного процесса; 2) проведение ремонта здания и внутренних помещений; 3) оборудование прилегающей к организации территории: ремонт дорожек, оборудование веранд и площадок, обустройство участка в целом.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (психологов, логопедов). Рассмотреть возможность организации посещения бассейна.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано. Сайт нуждается в незначительных доработках.

Помимо основных средств дистанционного взаимодействия, организовано взаимодействие посредством гостевой книги, в которой необходимо удалить сообщение рекламного характера.

В разделе «Документы» упоминается информация о возможной частичной компенсации за пребывание в организации, но документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, не был обнаружен – необходимо уточнить информацию.

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.);
- актуализировать некоторые документы в подразделе о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса (при переходе возникает «Ошибка 404»).

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево

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

112 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,1
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
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	37,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	41,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,1
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			8,0
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	38,2

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	19,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			97,0
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	23,6
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,1
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			90,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			76,2

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	84
Нейтральные	24
Неудовлетворенные (Критики)	4
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	75

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлена достаточная удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом большей части педагогического состава, отмечены отзывчивость, вежливость, доброжелательность и, наряду с этим, неудовлетворенность административным составом организации, частью педагогического состава (курение, недостаточно доброжелательное отношение к воспитанникам).

Итоговое значение критерия составляет 76,2 балла, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне. Сотрудники МБДОУ «ДС №7 КВ» г. Пикалево оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Уровень материально-технического обеспечения в целом отмечен как достаточный, тем не менее, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) дальнейшее обеспечение оборудованием воспитательного и образовательного процесса; 2) косметический ремонт помещений; 3) оборудование прилегающей к организации территории (игровые и/или спортивные площадки, освещение).

Помимо прочего, важно отметить, что детский сад нуждается в дополнительных помещениях ввиду многих причин: чрезмерная наполненность групп, отсутствие постоянных мест для сна (дети спят на раскладушках) – этот вопрос находится в ведении учредителя образовательной организации.

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации. Проводить среди сотрудников работу, направленную на профилактику вредных привычек. Возможно имеет смысл разработать этический кодекс работника детского сада.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

Сайт нуждается в небольшой доработке.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать информацию об отчете о самообследовании (представлен отчет за 2018 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.);
- актуализировать внешние гиперссылки на ФГОС.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБДОУ «ДС КВ №9» г. Пикалево

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

98 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	38,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			85,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	45,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
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	38,8

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	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,0
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,8
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 К⁵			93,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85,4

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	85
Нейтральные	10
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	84

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются жалобы на не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом всех сотрудников организации без исключения; отмечены отзывчивость, вежливость, доброжелательность; высокий уровень качества реализуемых услуг.

Итоговое значение критерия составляет 85,4 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБДОУ «ДС КВ №9» г. Пикалево оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Отмечается в целом достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить оборудованию прилегающей к организации территории (парковочные места, игровые и/или спортивные площадки, благоустройство территории в целом).

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч. на освоение современных педагогических технологий и методик, позволяющих улучшить взаимодействие с представителями обучающихся. Рассмотреть возможность закрепления педагогов за определенной группой.

Диверсифицировать спектр предлагаемых образовательных услуг в соответствии с актуальными запросами со стороны социума (необходимо проведение дополнительного исследования по данному вопросу), либо расширить или разнообразить уже реализуемые образовательные программы.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано – вопросов по недостатку информации минимум. Рекомендуется развивать взаимодействие с представителями обучающихся посредством современных средств: мессенджеров, соцсетей и т.д.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении необходимо разместить информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ, о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

МКДОУ «Борский ДС»

*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	28,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
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	39,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	46,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,2
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	12,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			42,0
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	40,0

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	40,0
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 K⁴			100,0
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	27,7
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,0
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 K⁵			96,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86,6

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	36
Нейтральные	3
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	92

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлена удовлетворенность высоким уровнем квалификации и профессионализмом всех сотрудников без исключения; отмечены отзывчивость, вежливость, качество реализуемых услуг, в т.ч. программы подготовки к школе (соблюдается преемственность). Удовлетворенность высокая, жалоб не выявлено.

Итоговое значение критерия составляет 86,6 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МКДОУ «Борский ДС» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации, направленное в т.ч. на освоение современных педагогических технологий и методик.

Диверсифицировать спектр предлагаемых образовательных услуг в соответствии с актуальными запросами со стороны социума (необходимо проведение дополнительного исследования по данному вопросу), либо расширить реализуемые образовательные программы с упором на современные тенденции.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано. Сайт нуждается в незначительной доработке.

На сайте форма обратной связи не подтвердила свою работоспособность: ответ от представителя организации не получен. Необходимо обеспечить работоспособность форм.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» необходимо структурировать текст.

В разделе «Образование» рекомендуется актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.).

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении необходимо разместить информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ; о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»

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

140 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,4
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
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	38,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	44,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,0
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	39,4

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	40,0
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	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			98,9
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	23,6
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,3
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			92,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,8

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	110
Нейтральные	22
Неудовлетворенные (Критики)	8
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	73

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлен высокий уровень удовлетворенности квалификацией и профессионализмом всех сотрудников организации; отмечены отзывчивость, вежливость, доброжелательность, реализуемый индивидуальный подход к каждому воспитаннику.

В основном отмечаются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Итоговое значение критерия составляет 88,8 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБДОУ «Ефимовский ДС КВ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

В целом уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением хороший, однако необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) оборудование прилегающей к организации территории (ремонт дорожного покрытия, крыльца, обустройство территории в целом); 2) повышение качества питания.

Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (логопеда).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

Необходима незначительная доработка сайта.

На сайте форма обратной связи не подтвердила свою работоспособность: ошибка при отправлении. Необходимо обеспечить работоспособность форм.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении разместить информацию о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБДОУ «Бокситогорская ДЮСШ»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности
264 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	20,0
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	38,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			76,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	42,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	12,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			36,0
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	39,4

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	39,4
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	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			98,6
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	23,5
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,6
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			92,3
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			79,2

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	207
Нейтральные	31
Неудовлетворенные (Критики)	26
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	69

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются многократные жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения: здания, помещений, оборудования, инвентаря, отсутствие лыжной трассы при наличии отделения лыжных гонок.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом тренерского состава; отмечены доброжелательность, отзывчивость, вежливость.

Итоговое значение критерия составляет 79,2 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне.

Рекомендации

Неоднократно отмечен недостаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) дальнейшее обеспечение оборудованием образовательного процесса (тренажеры, инвентарь и т.д.); 2) планирование с дальнейшим проведением ремонта здания и внутренних помещений; 3) рассмотрение возможности выделения транспортного средства (автобуса); 4) организация зоны ожидания для представителей обучающихся и иных посетителей; 5) оборудование прилегающей к организации территории (площадки, трассы, тренажеры и т.д.).

Рассмотреть возможность организации зимних и летних лагерей и проведения сборов.

Усилить компонент организационной составляющей: более удобное расписание для обучающихся разных возрастных групп, удовлетворяющее запросам потребителей образовательных услуг.

При необходимости продолжить развитие доступной среды, направления адаптированной физической культуры.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена частично. На момент повторного обследования сайта при переходе возникает «Ошибка 404» – вход на сайт не является возможным. Обратная связь организована минимальными средствами посредством контактного телефона и email.

На стенде необходимо разместить информацию:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ;
- об условиях питания обучающихся, в т.ч. для инвалидов и лиц с ОВЗ (о наличии или отсутствии).

Сайт необходимо привести в соответствие с установленными нормативами: актуализировать документацию, неработающие ссылки, наполнить информационно в соответствии с современными требованиями к информационным сайтам образовательных организаций.

В разделе «Документы» документы необходимо актуализировать:

- план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (представлен документ за 2017 г.);
- отчет о самообследовании (представлен документ за 2018 г.).

В разделе «Образование» размещено большое количество недоступных для просмотра документов (при переходе возникает «Ошибка 404»), необходимо актуализировать информацию (с приложением копий):

- об описании образовательных программ;
- об учебных планах реализуемых образовательных программ;
- об аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы);
- о календарных учебных графиках;
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;

- о реализуемых образовательных программах (представлены только названия образовательных программ);
- о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам.

Представить информацию о ФГОС (или требованиях).

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий; расширить сведения в соответствии с требованиями, информацию структурировать с целью ее восприятия.

В разделе о материально-техническом обеспечении необходимо дополнить информацию:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ;
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ;
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся;
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» актуализировать информацию.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ»

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

135 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	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
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	38,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	32,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			82,2
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			51,0
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	39,4

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	40,0
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			99,4
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	26,4
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,3
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			95,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84,3

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	119
Нейтральные	14
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	87

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются многократные жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом педагогического состава и вспомогательного персонала; отмечается качество образования в целом, а также отзывчивость, вежливость, доброжелательность, реализация педагогами индивидуального подхода к обучающимся.

Итоговое значение критерия составляет 84,3 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ ДО «Бокситогорская ДШИ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) дальнейшее обеспечение оборудованием образовательного процесса (инвентарь, инструменты, реквизит); 2) проведение обязательного капитального и/или косметического ремонта здания и помещений; 3) оборудование зон ожидания для представителей обучающихся или других посетителей; 4) организация эргономичных гардеробных зон; 5) оборудование прилегающей к организации территории (парковочные места); 6) организация соблюдения питьевого режима.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

На стенде необходимо разместить информацию об условиях питания обучающихся, в т.ч. для инвалидов и лиц с ОВЗ (о наличии или отсутствии).

Сайт прекрасно наполнен. Рекомендуется размещение информации (хотя бы частично) таким образом, чтобы с ней можно было свободно ознакомиться без многочисленного скачивания документов.

На сайте форма обратной связи не подтвердила свою работоспособность: ответ от представителя организации не получен. Необходимо обеспечить работоспособность форм.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать отчет о самообследовании (представлен отчет за 2018 г.), а также разместить отчеты в одном разделе.

В разделе «Образование» необходимо актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках, о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам (представлена информация за период 2018-2019 гг.).

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении разместить информацию:

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

МБОУ ДОД «ДЮСШ г. Пикалево им. Н.И. Жебко»
Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
оценки качества условий образовательной деятельности
 272 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	29,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	18,0
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	39,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			87,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,2
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			51,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,3

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	39,9
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	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			99,1
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	28,2
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,6
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			97,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86,6

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	256
Нейтральные	10
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	92

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются незначительные жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом тренерского состава; отмечены доброжелательность, отзывчивость, вежливость, высокий уровень подготовки и высокие результаты; созданная благоприятная атмосфера.

Итоговое значение критерия составляет 86,6 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ ДОД «ДЮСШ г. Пикалево» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Отмечен не совсем достаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) дальнейшее обеспечения оборудованием образовательного процесса; 2) косметический ремонт и оборудование внутренних помещений; 3) оборудование прилегающей к организации территории (ремонт дорог, спортивных площадок, освещение).

Диверсифицировать спектр предлагаемых образовательных услуг в соответствии с актуальными запросами со стороны социума, реализация развивающих, а не только спортивных программ для различных категорий потребителей (необходимо проведение дополнительного исследования по данному вопросу).

Усилить компонент организационной составляющей: более удобное расписание для обучающихся разных возрастных групп, удовлетворяющее запросы потребителей образовательных услуг; более гибкие условия абонементов.

При необходимости продолжить развитие доступной среды, развивать направление адаптированной физической культуры.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

На сайте форма обратной связи не представлена, обратная связь реализована минимально: контактный телефон и e-mail.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать информацию:

- о плане ФХД;
- об отчете о самообследовании (представлен документ за 2019 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется:

- актуализировать информацию об учебных планах (представлена информация за период 2019-2020 гг.);
- разместить информацию об аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий; о государственных образовательных стандартах или требованиях.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» актуализировать информацию.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ»

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

121 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	27,1
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
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	39,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,7
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	44,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,2
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,0
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	39,3

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	40,0
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 K⁴			99,3
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	27,0
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,2
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			95,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,1

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	109
Нейтральные	9
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	88

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Отмечаются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом педагогического, административного и вспомогательного составов; отмечены: отзывчивость, доброжелательность, созданная благоприятная атмосфера; качество образования в целом, а также реализуемый индивидуальный подход к обучающимся.

Итоговое значение критерия составляет 89,1 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ ДО «Пикалевская ДШИ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Отмечается средний уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) дальнейшее обеспечения оборудованием образовательного процесса; 2) проведение косметического ремонта помещений; 3) организация соблюдения температурного режима (отладка систем вентиляции и отопления). Важно отметить, что образовательная организация нуждается в дополнительном финансировании.

Усилить компонент организационной составляющей: рассмотреть возможность участия во внешних мероприятиях.

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано. Организовано взаимодействие посредством социальных сетей.

На стенде необходимо разместить информацию о наличии или отсутствии условий питания обучающихся, в т.ч. инвалидов и лиц с ОВЗ.

На сайте форма обратной связи не подтвердила свою работоспособность: ответ от представителя организации не получен. Необходимо обеспечить работоспособность форм.

В разделе «Документы» необходимо актуализировать отчет о самообследовании (представлен документ за 2018 г.).

В разделе «Образование» рекомендуется актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении необходимо:

- разместить информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;
- расширить информацию об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ с представлением графического материала (фотографий);
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ (наличии или отсутствии).

МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ»

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

26 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	27,8
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
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	40,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	46,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,2
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			24,0
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	40,0

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	38,5
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			98,5
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	27,7
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			97,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,2

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	24
Нейтральные	2
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	92

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом педагогического состава, качеством образования, реализацией индивидуального подхода к обучающимся.

Итоговое значение критерия составляет 82,2 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ ДО «Ефимовская ДМШ» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

В ходе опроса респондентов не выявлено ярко выраженных недостатков, лишь некоторые нюансы и пожелания:

- в аспекте материально-технического обеспечения необходимо рассмотреть возможность размещения мини-буфета с функцией самообслуживания (например, что-то разогреть или выпить горячий напиток) или вендингового аппарата;

- в аспекте организационной составляющей необходимо разработать более удобное расписание для обучающихся разных возрастных групп, удовлетворяющее запросы потребителей образовательных услуг (в данном случае необходим опрос).

Диверсифицировать спектр предлагаемых образовательных услуг в соответствии с актуальными запросами со стороны социума (необходимо проведение дополнительного исследования по данному вопросу).

При необходимости продолжить развитие доступной среды.

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения и официальном сайте представлена доступно, полно и структурировано.

На стенде необходимо разместить информацию о наличии или отсутствии условий питания обучающихся, в т.ч. инвалидов и лиц с ОВЗ.

На сайте форма обратной связи не подтвердила свою работоспособность: ответ от представителя организации не получен. Необходимо обеспечить работоспособность форм.

В разделе «Образование» необходимо актуализировать информацию об учебных планах, календарных учебных графиках (представлена информация за период 2019-2020 гг.), о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам.

В разделе о материально-техническом обеспечении необходимо разместить информацию:

- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (ссылки из документов разместить непосредственно на странице сайта);

- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 36 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	20,3
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
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	40,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			87,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	47,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,2
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	0,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			40,0
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	40,0

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	38,9
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			98,9
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	20,0
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			90,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,7

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	24
Нейтральные	12
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	67

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Респонденты готовы рекомендовать организацию другим потребителям образовательных услуг.

Выявлена удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом педагогического состава, специалистов Центра, качеством реализуемых услуг, созданной благоприятной атмосферой.

Также отдельно отмечена отличная организационная составляющая – удобное расписание.

Итоговое значение критерия составляет 82,7 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Отмечается высокая удовлетворенность всеми составляющими образовательного процесса, не выявлено ярко выраженных недостатков, лишь некоторые нюансы и пожелания к материально-техническому обеспечению – питьевому режиму (необходимо уделить этому вопросу внимание).

Также требуется дальнейшее развитие доступной среды, есть запрос со стороны социума (необходимо проведение дополнительного исследования по данному вопросу). Помимо прочего, выявлены просьбы проводить занятия на одном (первом этаже).

Рекомендации по стенду и сайту

Информация на информационном стенде внутри помещения представлена достаточно полно, структурирована, находится в доступности. Информация на официальном сайте представлена недостаточно, часть информации отсутствует.

На стенде необходимо разместить информацию о наличии или отсутствии условий питания обучающихся, в т.ч. инвалидов и лиц с ОВЗ.

На сайте форма обратной связи подтвердила свою работоспособность: был получен ответ от представителя организации.

В разделе «Структура и органы управления образовательной организацией» необходимо разместить информацию о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при наличии).

В разделе «Документы» необходимо разместить информацию:

- об уставе образовательной организации;
- об отчете о самообследовании;
- о документах о порядке оказания платных образовательных услуг (или об отсутствии данных услуг).

В разделе «Образование» необходимо разместить информацию (с приложением копий):

- об описании образовательных программ;
- об учебных планах реализуемых образовательных программ;
- об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы);
- о календарных учебных графиках;
- о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;

● 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);

● о БГОС и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии) или в виде гиперссылок.

В разделе «Руководство. Педагогический состав» разместить полную информацию о сотрудниках образовательной организации в соответствии с требованиями к официальному сайту образовательной организации. Желательно размещение фотографий.

В разделе о материально-техническом обеспечении необходимо разместить информацию:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;

- о наличии или отсутствии условий питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ;

- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ (актуализировать сведения);

- о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;

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

- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ.

Необходимо разместить информации о наличии или отсутствии платных образовательных услуг.

В разделе «Вакантные места для приема (перевода)» разместить актуальные на текущую дату сведения.

ИТОГОВЫЙ ВЫВОД О КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организаций осуществляется в целях:

- предоставления участникам образовательных отношений информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации;
- предоставления организациям обратной связи по уровню 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 Бокситогорского района в целом.

	Средний интегральный показатель по исследованным общеобразовательным организациям	Средний интегральный показатель по исследованным дошкольным организациям	Средний интегральный показатель по исследованным организациям дополнительного образования	Средний интегральный показатель по всем исследованным образовательным организациям
K¹	87,6	93,1	89,4	90,0
K²	92,0	95,0	93,4	93,4
K³	48,2	45,7	43,8	46,3
K⁴	94,7	97,6	99,0	96,7
K⁵	86,0	93,5	94,7	90,7
S_n	81,7	85,0	84,0	83,4

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» (K¹) исследуемые организации находятся в «зеленой» зоне (кроме МБОУ «Бокситогорская СОШ №2», МБОУ ДО «Бокситогорская ДЮСШа»), средний балл по району – 90,0.

Сотрудники образовательных организаций не во всех случаях оперативно реагировали на поступающие от Оператора запросы, что говорит о недостаточно хорошем уровне взаимодействия организаций с внешней средой. Стоит обратить внимание, что функция обратной связи через электронную форму на сайтах практически не функционирует: форма реализована только у 11-ти организаций из 27-ми (40%) организаций, у 2-х из которых формы технически неисправны и формируют ошибку при отправке (МБДОУ «Детский сад №4 КВ г. Бокситогорска», МБДОУ «Ефимовский ДС КВ»). В свою очередь, ответ был получен только из двух организаций: МБДОУ «ДС №5 КВ г. Бокситогорска» и МБУ «Бокситогорский ЦППМиСП».

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (K^2) средний балл – 93,4, все организации в «зеленой» зоне (кроме МБОУ «Бокситогорская СОШ №2»).

По показателю «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (K^3) объекты исследования преимущественно занимают средние позиции: от «красной» до «светло-зеленой» зоны, что говорит о достаточно среднем уровне организации доступной среды, либо об отсутствии обучающихся с ОВЗ и/или адаптированных образовательных программ. Средний балл по району среди обследуемых организаций – 46,3, что определяет нахождение по данному критерию у нижней границы «желтой» зоны (перечень организаций был представлен в *Таблице 3*).

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (K^4) организации находятся полностью в «зеленой» зоне со средним баллом 96,7.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» (K^5) показатели по району также высокие. Средний балл среди исследуемых организаций – 90,7, нахождение в «зеленой» зоне (кроме МБОУ «Бокситогорская СОШ №2», МБОУ «СОШИ п. Ефимовский», МКОУ «Заборьевская СОШ»). В большинстве своем респонденты удовлетворены условиями оказания образовательных услуг в образовательных организациях и готовы рекомендовать их своему ближайшему кругу.

Несмотря на вышесказанное, стоит отметить, что в расчете показателя, характеризующего готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым в рамках расчета критерия «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» применялся метод NPS, 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 скрытой неудовлетворенности потребителей образовательных услуг, несмотря на высокие показатели, полученные в ходе проведения исследования. В дальнейшем, для проведения самостоятельного углубленного исследования по данной проблематике, организациям рекомендуется использовать вышеобозначенный метод в качестве одного из инструментов.

Наименование ОО	Статус
МБОУ «СОШ №4» г. Пикалево им. А.П. Румянцева	Рекомендуется
МКОУ «Подборовская ООШ»	Рекомендуется
МБДОУ «ДС №6 КВ» г. Пикалево	Рекомендуется
МБОУ «СОШИ п. Ефимовский» 30	Крайне необходимо
МБОУ «БСОШ №2» 29	Крайне необходимо
МКОУ «Заборьевская СОШ» 10	Крайне необходимо

В целом в процессе исследования не было выявлено ярко выраженных недостатков и критических ситуаций, определены лишь некоторые обобщенные категории жалоб, присущие для определенного вида образовательных организаций.

Для общеобразовательных организаций Бокситогорского района наиболее проявленными проблемами являются:

- неудовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения по следующим аспектам: 1) оборудование прилегающей к образовательной организации территории (ремонт дорожного покрытия, оборудование площадок различной направленности и т.д.); 2) организации зон отдыха и релаксации для обучающихся, а также организации зоны ожидания для родителей и других представителей обучающихся; 3) состояние санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, туалетной бумаги и т.д.); 4) соблюдение температурного режима (работа систем вентиляции, систем отопления); 5) качество питания (невкусная и/или холодная еда).

- нехватка сотрудников: педагогических кадров, специалистов узкого профиля;

- недостаточный уровень компетенций в области дистанционных форм образования.

Для дошкольных организаций основной и главной проблемой является материально-техническое обеспечение в следующих аспектах:

- отсутствие оборудованных прилегающих к образовательной организации территорий для основного контингента воспитанников, не говоря уже о доступной среде;

- капитальный/косметический ремонт зданий как снаружи, так и внутри.

В меньшей степени высказаны жалобы на переполненность групп воспитанниками и на нехватку педагогов.

Для организаций дополнительного образования основными проблемами стали:

- организационная составляющая: расписание, несовместимое с обучением в школе (занятия слишком рано или слишком поздно);

- отсутствие возможности питания.

Для всех исследуемых организаций в целом проблемными зонами являются:

- доступная среда, которая практически полноценно не реализована;
- недостаточный уровень взаимодействия организаций как с внешней средой, так и со внутренней;

- недостаточный уровень воспитательной работы (среди всех субъектов образовательного процесса) – в меньшей степени;

- последние две категории исследуемых организаций (дошкольные, организации дополнительного образования) нуждаются в дополнительном финансировании.

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 отличный уровень удовлетворенности получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания;

- работники организаций, в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны;

- примерно у 8% образовательных организаций (2) доступная среда реализована на хорошем уровне, примерно у 70% (19) на среднем, у 19% (5) уровень

организации доступной среды ниже среднего, у 4% (1) – неудовлетворительно (относительно возможностей организаций, а также наличия реализации адаптированных образовательных программ и/или обучающихся с ОВЗ);

- уровень комфортности в обследуемых образовательных организациях в целом хороший;

- в основном, образовательные организации обеспечивают достаточно хороший уровень информационной открытости деятельности.

Независимо от общих позитивных оценок образовательных организаций необходимо обратить внимание на все выявленные в ходе НОК УОД недостатки, проанализировать полученные результаты, выявить пул основных проблем с целью дальнейшей работы по улучшению деятельности и внесением корректировок в Программы развития образовательных организаций для недопущения проявления негативных сценариев в будущем.

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. посредством рубрики «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.

- Проводить регулярные исследования, направленные на своевременное 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 корректировки и/или диверсификации спектра предлагаемых программ дополнительного образования.

- Разработка общего плана повышения уровня культуры населения на муниципальном уровне по вопросам здорового образа жизни, этики и культуры взаимодействия.

- 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, дошкольных организаций, организаций дополнительного образования), включить действия по улучшению данных составляющих образовательного процесса в программы развития.

Продолжить работу в совершенствовании комфортности условий, в которых реализуются образовательные услуги. Для общеобразовательных организаций направить внимание на проблемы соблюдения санитарно-гигиенических норм: организация работы санитарно-гигиенических помещений, обеспечение температурного и питьевого режимов, повышение качества питания. Для дошкольных организаций обустройство прилегающих к организации территорий. Для организаций дополнительного образования направить свое внимание на организацию более комфортных условий пребывания в организации (оборудование зон ожидания для посетителей, организация пунктов питания или приема пищи, хотя бы минимально).

- Оптимизировать учебное расписание и синхронизировать работу образовательных организаций (общего и дополнительного образования).

- Продолжить повышать компетентность административного и педагогического состава в аспекте современных способов взаимодействия с потребителями образовательных услуг, современных педагогических технологий (особенно в аспекте дистанционных форм образования, в аспекте ИКТ-компетентности), методов формирования комфортного образовательного пространства.

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

АНКЕТА

для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

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

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

Благодарим Вас за сотрудничество!

I. Информационный блок

Укажите Ваш пол

- Женский
- Мужской

Укажите Ваш возраст (полных лет)

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

Укажите Ваше образование

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

II. Основной блок

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

(Оцените Вашу готовность от 1 до 10)

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

III. Открытая форма

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

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

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

(является обязательным для заполнения)

Благодарим Вас за участие в опросе!

АНКЕТА

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

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

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

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

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

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

<i>Перечень информации</i>	<i>На информационных стендах в помещении организации</i>	<i>На официальном сайте организации в сети «Интернет»</i>
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	<input type="checkbox"/>
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	<input type="checkbox"/>
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Информация о режиме, графике работы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Информация о контактных телефонах и адресах электронной почты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	<input type="checkbox"/> *
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	<input type="checkbox"/>
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>
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*	<input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> *
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	<input type="checkbox"/> *
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	<input type="checkbox"/> *
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	X	<input type="checkbox"/>
18. Информация о формах обучения	X	<input type="checkbox"/>
19. Информация о нормативных сроках обучения	X	<input type="checkbox"/>
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	<input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> *
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	<input type="checkbox"/>
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	<input type="checkbox"/> *
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	<input type="checkbox"/>

25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	<input type="checkbox"/> *
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	<input type="checkbox"/>
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	<input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> *
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		
30. Уровень образования	X	<input type="checkbox"/> *
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	<input type="checkbox"/> *
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	<input type="checkbox"/> *
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	<input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> *

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	<input type="checkbox"/>
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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	<input type="checkbox"/>
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	<input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> *
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>
43.Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	<input type="checkbox"/>
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44.Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	<input type="checkbox"/> *
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	<input type="checkbox"/>
46.Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	<input type="checkbox"/> *
IX. Платные образовательные услуги		
47.Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	<input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> *
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	<input type="checkbox"/>
49.Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
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	Сайт организации
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Бокситогорская основная общеобразовательная школа №1»	http://boosh1.lbihost.ru/
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Бокситогорская средняя общеобразовательная школа №2»	http://boosh1.lbihost.ru/
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Бокситогорская средняя общеобразовательная школа №3»	http://bsosh-3.lbihost.ru
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1» города Пикалево	https://pikalevo1.lenschool.ru/
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3» города Пикалево	http://www.pikalsosh3.narod.ru/
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4» города Пикалево имени А.П. Румянцева	http://school4pikalevo.edusite.ru/
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Борская средняя общеобразовательная школа»	http://bor-server.ru/
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа-интернат поселка Ефимовский»	http://efimsosh2017.lbihost.ru/
9	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Заборьевская средняя общеобразовательная школа»	http://zaborsosh67.lbihost.ru
10	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Большедворская основная общеобразовательная школа»	http://bdvorsosh.narod.ru
11	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Подборовская основная общеобразовательная школа»	http://podborovie2012.narod.ru
12	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально- личностному развитию детей города Бокситогорска»	http://boksitcad.narod.ru/
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №4 комбинированного вида города Бокситогорска»	https://dou-kompens4.nubex.ru/
14	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 комбинированного вида города Бокситогорска»	https://bok5.tvoysadik.ru/
15	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 комбинированного вида» города Пикалево	http://детский-сад3.пф/

16	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 комбинированного вида» города Пикалево	http://детский-сад5.рф/
17	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 комбинированного вида» города Пикалево	http://mdoyds6.my1.ru/
18	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №7 комбинированного вида» города Пикалево	http://детский-сад7.рф/
19	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №9» города Пикалево	http://дс9.рф/
20	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Борский детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей»	http://dsbor.nubex.ru/
21	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Ефимовский детский сад комбинированного вида»	http://efim-ds.ucoz.net/
22	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Бокситогорская детско-юношеская спортивная школа»	http://бдюсш.рф/
23	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Бокситогорская детская школа искусств»	http://b-artschool.ru/
24	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская юношеская спортивная школа города Пикалево имени Н.И. Жебко»	http://дюзш-пикалево.рф/
25	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Пикалевская детская школа искусств»	http://artpikalevo.ru/
26	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Ефимовская детская музыкальная школа»	http://edmsh.webnode.ru/
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Бокситогорский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	boksitogorsk-centr.ru