



**УТВЕРЖДЕНО**

Директор ООО «Курсобр»

*В.С. Ильина* / В.С. Ильина /

«02» декабря 2019 г.

## **ОТЧЕТ**

**по исполнению договора №94-10 / ЕП-19 от 30 октября 2019 года  
на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве  
условий осуществления образовательной деятельности  
государственных образовательных организаций,  
подведомственных Комитету общего и профессионального  
образования Ленинградской области в 2019 году**

Исполнитель:

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

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

**Москва, 2019**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Методика расчета показателей НОК УОД.....	6
Аналитическая справка по результатам сбора и обобщения информации.....	13
Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	17
Результаты НОК УОД по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности.....	28
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций.....	142
Сводные данные по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (для размещения на портале bus.gov.ru).....	145
<u>Приложение 1.</u> <i>Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....</i>	148
<u>Приложение 2.</u> <i>Сводные данные по анкетам для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....</i>	153
<u>Приложение 3.</u> <i>Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....</i>	158
<u>Приложение 4.</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>	160
<u>Приложение 5.</u> <i>Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....</i>	165

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием (ТЗ) по исполнению договора №94-10 / ЕП-19 от 30 октября 2019 года на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УОД) государственных образовательных организаций, подведомственных Комитету общего и профессионального образования Ленинградской области в 2019 году, заключенного между Комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области (далее – Заказчик) и ООО «Курсобр» (далее – Оператор), были проведены следующие работы:

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

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

- проведение социологического опроса не менее 40% получателей образовательных услуг – обучающихся от 14 лет, родителей или законных представителей (но не более 600 респондентов);
- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,
- анализ информации о деятельности организаций, размещенной на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- анализ информации о деятельности организаций, представленной на информационных стендах в помещениях организаций, размещенной в брошюрах, буклетах;
- анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

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

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

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

2) Федеральным законом от 21 июля 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК УОД

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

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

1. 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/активных страниц) в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов:

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).

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

где:

$U_{\text{дост}}$  – число получателей услуг – инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\mathcal{C}_{\text{инв}}$  – число опрошенных получателей услуг – инвалидов.



4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации:

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).

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

где:

$U_{\text{перв.конт}}$  – 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).

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

где:

$U_{\text{показ.услуг}}$  – 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).

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

где:

$U_{\text{вежл.дист}}$  – 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).

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

- по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества;
- по муниципальному образованию в целом, а также по отрасли и иным организациям, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в сфере образования за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований<sup>1</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;
- по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отрасли и иным организациям, 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.

<sup>1</sup> В соответствии со статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»

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

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

где:

$S_{N_2}$  – показатель оценки качества n-й организации;

$K^m_{N_2}$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-й критерий оценки качества в n-й организации.

Средневзвешенная сумма показателей ( $K^m_n$ ), в свою очередь, рассчитывается по формулам:

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

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

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

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

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

Описание сегментов:

- сторонники – ставят 9–10 баллов вероятности рекомендации, это лояльные клиенты;
- нейтралы – ставят 7–8 баллов, это равнодушные клиенты, рекомендовать не станут;
- критики – ставят 0–6 баллов, это клиенты, которым настолько не понравилось контактировать с компанией, что они готовы оставлять отрицательные отзывы.

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

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

## АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

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

На сайте образовательных организаций была размещена анкета социологического опроса, разработанная сотрудниками ООО «Курсобр» с инструкцией по заполнению. Анкета разрабатывалась с учетом обновленных требований в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н. Заполнение анкет респондентами, обучающимися от 14 лет и их законными представителями, проходило в автоматизированном режиме с 5 по 15 ноября 2019 г. По итогам анкетирования было собрано **6979** анкет, что говорит об успешности проведения процедуры – набрано более 40% от общего числа обучающегося контингента на текущий учебный год.

*Таблица 1*

*Сравнительная таблица по количеству опрошенных респондентов*

Наименование организации	Контингент обучающихся на 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Бегуницкий агротехнологический техникум»	317	127	144
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Беседский сельскохозяйственный техникум»	557	223	264
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Борский агропромышленный техникум	487	195	246
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский политехнический техникум»	365	146	292
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский колледж транспортного строительства»	511	205	238
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Гатчинский педагогический колледж имени К.Д. Ушинского	572	229	323

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»	959	384	532
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Киришский политехнический техникум»	739	296	315
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кировский политехнический техникум»	674	270	305
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лисинский лесной колледж»	518	208	243
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лодейнопольский техникум промышленных технологий»	262	105	137
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Мичуринский многопрофильный техникум»	586	235	264
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Подпорожский политехнический техникум	326	131	168
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Приозерский политехнический колледж»	389	156	234
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сланцевский индустриальный техникум»	422	169	242
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сосновоборский политехнический колледж»	659	264	322
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Тихвинский промышленно-технологический техникум им. Е.И. Лебедева»	656	263	288
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр «Ладога»	658	264	321
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Россонь»	280	112	148

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский алюминиевый колледж	572	229	242
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Госненский политехнический техникум»	393	158	173
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Всеволожский агропромышленный техникум»	794	318	325
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Выборгский техникум агропромышленного и лесного комплекса»	507	203	213
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лужский агропромышленный техникум»	422	169	176
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Выборгский политехнический колледж «Александровский»	721	289	294
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Политехнический колледж» города Светогорска	300	120	123
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Техникум водного транспорта»	475	190	190
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»	337	135	135
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяк»	205	82	82

	выше нормы		Норма		ниже нормы
--	------------	--	-------	--	------------

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

Таблица 2

Обобщенные данные Блока I (информационного блока)

Категория	Количество, %	
Пол	<i>Мужской</i>	54,3
	<i>Женский</i>	45,7
Возраст	<i>14-15</i>	4,8
	<i>16-18</i>	63,9
	<i>19-20</i>	12,6
	<i>21-24</i>	2,3
	<i>25-30</i>	1,8
	<i>31-40</i>	5,8
	<i>41-50</i>	5,9
	<i>51 и старше</i>	2,9
Образование	<i>Неполное среднее</i>	49,2
	<i>Среднее общее</i>	20,9
	<i>Начальное профессиональное</i>	2,4
	<i>Среднее профессиональное</i>	17,8
	<i>Высшее</i>	9,7

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 54,3% являются лицами мужского пола, 45,7% – женского. В категории «Возраст» порядка 81,3% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 14 до 20 лет (основная категория получателей услуг). В порядке убывания распределились менее насыщенные возрастные группы респондентов в диапазоне от 41 до 50 лет – 5,9%, от 31 до 40 лет – 5,8%, от 51 года и старше – 2,9%, от 21 до 24 лет – 2,3%, от 25 до 30 лет – 1,8%.

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, респонденты предпенсионного и третьего возрастов, имеющие активную гражданскую позицию, либо ведущие активный образ жизни.

Средне профессиональное образование имеют 17,8% от общего числа респондентов, высшее образование – 9,7%, начальное профессиональное образование – 2,4%, полное среднее общее – 20,9%, неполное среднее – 49,2%, что в соотношении с данными о возрасте респондентов косвенно говорит о том, что 70% респондентов от общего количество опрошенных являются прямыми получателями услуг – обучающиеся.

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



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

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

В *Таблицах 8.1, 8.2, 8.3* представлены таблицы лиг, благодаря которым можно увидеть, что практически все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах. Следует обратить внимание на выделяющуюся желтую зону для следующих организаций (*Таблица 3*).

*Таблица 3*

### *Критерии желтой зоны*

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кировский политехнический техникум»	Доступность услуг для инвалидов	59,69
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сосновоборский политехнический колледж	Доступность услуг для инвалидов	58,15
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Техникум водного транспорта»	Доступность услуг для инвалидов	54,79

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](http://www.bus.gov.ru) в одной из 5 зон. Пропорционально с учетом обновленных требований зоны распределяются следующим образом<sup>2</sup>:

- 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).

<sup>2</sup> Данные могут некорректно корректироваться в соответствии с обновлением НПА в данной области

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

*Таблица 4*

*Рейтинг образовательных организаций*

<b>Наименование ОО</b>	<b>Балл</b>
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лодейнопольский техникум промышленных технологий»	97,3
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Выборгский техникум агропромышленного и лесного комплекса»	96,61
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяк»	95,75
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Киришский политехнический техникум»	94,96
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Россонь»	94,18
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»	93,89
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Борский агропромышленный техникум	93,46
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр «Ладога»	92,40
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Подпорожский политехнический техникум	91,76
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Тихвинский промышленно-технологический техникум им. Е.И. Лебедева»	91,51
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский политехнический техникум»	91,12
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Мичуринский многопрофильный техникум»	90,55
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сланцевский индустриальный техникум»	89,72
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лужский агропромышленный техникум»	89,63
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Политехнический колледж» города Светогорска	88,81
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Выборгский политехнический колледж «Александровский»	88,09
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский колледж транспортного строительства»	87,76
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лисинский лесной колледж»	87,49
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Гатчинский педагогический колледж имени К.Д. Ушинского»	87,06

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»	86,37
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Техникум водного транспорта»	86,13
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Приозерский политехнический колледж»	85,28
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Тосненский политехнический техникум»	84,65
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Беседский сельскохозяйственный техникум»	83,99
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Всеволожский агропромышленный техникум»	83,94
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Бегуницкий агротехнологический техникум»	82,30
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сосновоборский политехнический колледж»	80,56
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский алюминиевый колледж»	78,16
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кировский политехнический техникум»	76,72

Таблица 5

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

<b>Наименование ОО</b>	<b>Балл</b>
<b><i>Профессиональные образовательные организации</i></b>	
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лодейнопольский техникум промышленных технологий»	97,3
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Выборгский техникум агропромышленного и лесного комплекса»	96,61
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Киришский политехнический техникум»	94,96
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Борский агропромышленный техникум»	93,46
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Подпорожский политехнический техникум»	91,76
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Тихвинский промышленно-технологический техникум им. Е.И. Лебедева»	91,51
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский политехнический техникум»	91,12
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Мичуринский многопрофильный техникум»	90,55
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сланцевский индустриальный техникум»	89,72
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лужский агропромышленный техникум»	89,63
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Политехнический колледж» города Светогорска	88,81

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Выборгский политехнический колледж «Александровский»	88,09
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский колледж транспортного строительства»	87,76
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лисинский лесной колледж»	87,49
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Гатчинский педагогический колледж имени К.Д. Ушинского»	87,06
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»	86,37
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Техникум водного транспорта»	86,13
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Приозерский политехнический колледж»	85,28
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Тосненский политехнический техникум»	84,65
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Беседский сельскохозяйственный техникум»	83,99
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Всеволожский агропромышленный техникум»	83,94
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Бегуницкий агротехнологический техникум»	82,30
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сосновоборский политехнический колледж»	80,56
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский алюминиевый колледж»	78,16
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кировский политехнический техникум»	76,72
<b><i>Учреждения дополнительного образования</i></b>	
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяк»	95,75
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Россонь»	94,18
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»	93,89
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр «Ладога»	92,40

## Первичные данные (значения параметров показателей), профессиональные образовательные учреждения

	ГБПОУ ЛО «Бегуницкий агротехнологический техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Беседский сельскохозяйственный техникум»	ГА ПОУ ЛО «Борский агропромышленный техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Волховский алюминиевый колледж»	ГБПОУ ЛО «Волховский политехнический техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Волховский колледж транспортного строительства»	ГБПОУ ЛО «Всеволожский агропромышленный техникум»	ГА ПОУ ЛО «Выборгский техникум агропромышленного и лесного комплекса»	ГА ПОУ ЛО «Выборгский политехнический колледж «Александровский»	ГБ ПОУ ЛО «Гатчинский педагогический колледж имени К.Д. Ушинского»	ГБ ПОУ ЛО «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»	ГА ПОУ ЛО «Киришский политехнический техникум»	ГБПОУ ЛО «Кировский политехнический техникум»
Кол-во анкет	<b>144</b>	<b>264</b>	<b>246</b>	<b>242</b>	<b>292</b>	<b>238</b>	<b>325</b>	<b>213</b>	<b>294</b>	<b>323</b>	<b>532</b>	<b>315</b>	<b>305</b>
1.1	93,50	92,00	92,50	93,00	87,00	88,50	80,00	94,00	92,00	93,50	93,00	92,00	62,00
1.2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00	90,00	90,00
1.3	86,16	89,10	94,76	87,05	99,11	97,35	89,10	100,00	92,12	98,01	92,21	100,00	86,87
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.2	67,36	81,44	89,84	57,85	94,18	88,24	75,69	99,53	70,75	84,83	84,40	97,14	66,56
3.1	60,00	80,00	100,00	80,00	40,00	80,00	60,00	80,00	80,00	40,00	80,00	80,00	80,00
3.2	80,00	80,00	100,00	60,00	80,00	40,00	100,00	80,00	100,00	60,00	60,00	100,00	20,00
3.3	92,00	81,48	85,71	81,82	100,00	100,00	82,54	100,00	90,57	91,30	83,54	97,22	92,31
4.1	86,81	82,58	91,87	78,10	97,95	95,80	86,46	100,00	90,48	95,36	91,92	98,10	86,23
4.2	79,17	83,71	93,90	81,40	98,29	94,12	80,00	100,00	90,14	95,36	91,17	98,41	80,33
4.3	84,95	87,80	94,53	84,40	99,22	96,24	87,11	100,00	97,04	98,79	96,02	100,00	93,42
5.1	46,53	36,74	71,14	27,27	72,60	62,18	45,85	97,65	47,62	66,87	55,64	68,25	41,64
5.2	77,78	84,47	93,50	76,03	96,58	89,92	86,15	100,00	84,69	91,33	90,04	99,37	73,44
5.3	89,58	87,12	95,53	85,12	98,63	94,54	88,92	99,53	93,20	95,67	95,30	99,05	85,57

## Первичные данные (значения параметров показателей), профессиональные образовательные учреждения

	ГБ ПОУ ЛО «Лисинский лесной колледж»	ГБ ПОУ ЛО «Лодейнопольский техникум промышленных технологий»	ГА ПОУ ЛО «Лужский агропромышленный техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Мичуринский многопрофильный техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Подорожский политехнический колледж»	ГА ПОУ ЛО «Приозерский политехнический колледж»	ГБ ПОУ ЛО «Политехнический колледж» города Светогорска	ГБ ПОУ ЛО «Сланцевский индустриальный техникум»	ГА ПОУ ЛО «Сосновоборский политехнический колледж»	ГБ ПОУ ЛО «Техникум водного транспорта»	ГА ПОУ ЛО «Тихвинский промышленно- технологический техникум им. Е.И. Лебедева»	ГБ ПОУ ЛО «Госненский политехнический техникум»
Кол-во анкет	<b>243</b>	<b>137</b>	<b>176</b>	<b>264</b>	<b>168</b>	<b>234</b>	<b>123</b>	<b>242</b>	<b>322</b>	<b>190</b>	<b>288</b>	<b>173</b>
1.1	97,50	95,50	85,50	96,50	94,00	85,00	87,50	89,50	76,50	92,50	95,50	87,50
1.2	100,00	100,00	90,00	90,00	90,00	100,00	100,00	100,00	90,00	90,00	100,00	100,00
1.3	90,82	99,62	99,12	92,68	98,78	95,76	98,52	95,04	93,73	98,46	94,92	94,59
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.2	75,72	100,00	96,59	87,12	90,48	74,79	92,68	81,82	78,26	90,00	77,78	79,19
3.1	80,00	80,00	60,00	100,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	40,00	100,00	60,00
3.2	80,00	100,00	60,00	100,00	100,00	80,00	80,00	100,00	60,00	40,00	100,00	60,00
3.3	88,24	95,65	85,71	94,59	96,55	95,95	81,82	92,59	53,85	89,29	100,00	93,62
4.1	93,00	99,27	100,00	90,15	97,02	89,74	94,31	93,80	89,13	95,26	91,67	88,44
4.2	94,24	98,54	100,00	89,02	97,62	88,03	93,50	92,56	89,44	96,32	91,32	91,33
4.3	95,45	99,19	100,00	95,00	99,27	92,98	98,94	96,36	94,31	99,39	97,09	98,04
5.1	42,80	88,32	66,48	51,14	54,76	45,30	45,53	54,96	56,21	76,32	44,79	52,60
5.2	86,01	99,27	99,43	84,47	94,64	85,90	96,75	90,91	84,16	93,16	89,58	85,55
5.3	95,06	100,00	100,00	89,77	97,62	91,88	99,19	97,11	88,20	97,37	96,18	90,17

## Первичные данные (значения параметров показателей), учреждения дополнительного образования

	ГБ УДО «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»	ГБ УДО «Центр «Ладога»	ГБ УДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Россошь»	ГБ УДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяко»
Кол-во анкет	<b>135</b>	<b>321</b>	<b>148</b>	<b>82</b>
1.1	94,50	88,50	77,00	77,00
1.2	100,00	90,00	100,00	100,00
1.3	94,26	97,42	98,60	100,00
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00
2.2	94,81	96,88	96,62	100,00
3.1	80,00	60,00	80,00	80,00
3.2	80,00	80,00	80,00	80,00
3.3	100,00	95,00	100,00	100,00
4.1	94,07	98,13	98,65	100,00
4.2	98,52	98,44	97,30	100,00
4.3	97,44	98,59	99,26	100,00
5.1	83,70	83,49	88,51	98,78
5.2	95,56	98,75	97,97	100,00
5.3	98,52	98,75	99,32	100,00

## Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов), профессиональные образовательные учреждения

Показатель	ГБПОУ ЛО «Бегуницкий агротехнологический техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Беседский сельскохозяйственный техникум»	ГА ПОУ ЛО «Борский агропромышленный техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Волховский алюминиевый колледж»	ГБПОУ ЛО «Волховский политехнический техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Волховский колледж транспортного строительства»	ГБПОУ ЛО «Всеволожский агропромышленный техникум»	ГА ПОУ ЛО «Выборгский техникум агропромышленного и лесного комплекса»	ГА ПОУ ЛО «Выборгский политехнический колледж «Александровский»	ГБ ПОУ ЛО «Гатчинский педагогический колледж имени К.Д. Ушинского»	ГБ ПОУ ЛО «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»	ГА ПОУ ЛО «Кирпичский политехнический техникум»	ГБПОУ ЛО «Кировский политехнический техникум»
1.1	28,05	27,60	27,75	27,9	26,10	26,55	24,00	28,20	27,60	28,05	27,9	27,60	18,60
1.2	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	27,00	27,00	27,00
1.3	34,46	35,64	37,90	34,82	39,64	38,94	35,64	40,00	36,85	39,21	36,88	40,00	34,75
<b>K<sup>1</sup></b>	<b>92,51</b>	<b>93,24</b>	<b>95,65</b>	<b>92,72</b>	<b>95,74</b>	<b>95,49</b>	<b>89,64</b>	<b>98,20</b>	<b>94,45</b>	<b>97,26</b>	<b>91,78</b>	<b>94,60</b>	<b>80,35</b>
2.1	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
2.2	20,21	24,43	26,95	17,36	28,25	26,47	22,71	29,86	21,22	25,45	25,32	29,14	19,97
<b>K<sup>2</sup></b>	<b>83,68</b>	<b>90,72</b>	<b>94,92</b>	<b>78,93</b>	<b>97,09</b>	<b>94,12</b>	<b>87,85</b>	<b>99,77</b>	<b>85,37</b>	<b>92,41</b>	<b>92,20</b>	<b>98,57</b>	<b>83,28</b>
3.1	18,00	24,00	30,00	24,00	12,00	24,00	18,00	24,00	24,00	12,00	24,00	24,00	24,00
3.2	32,00	32,00	40,00	24,00	32,00	16,00	40,00	32,00	40,00	24,00	24,00	40,00	8,00
3.3	27,60	24,44	25,71	24,55	30,00	30,00	24,76	30,00	27,17	27,39	25,06	29,17	27,69
<b>K<sup>3</sup></b>	<b>77,60</b>	<b>80,44</b>	<b>95,71</b>	<b>72,55</b>	<b>74,00</b>	<b>70,00</b>	<b>82,76</b>	<b>86,00</b>	<b>91,17</b>	<b>63,39</b>	<b>73,06</b>	<b>93,17</b>	<b>59,69</b>
4.1	34,72	33,03	36,75	31,24	39,18	38,32	34,58	40,00	36,19	38,14	36,77	39,24	34,49
4.2	31,67	33,48	37,56	32,56	39,32	37,65	32,00	40,00	36,05	38,14	36,47	39,37	32,13
4.3	16,99	17,56	18,91	16,88	19,84	19,25	17,42	20,00	19,41	19,76	19,20	20,00	18,68
<b>K<sup>4</sup></b>	<b>83,38</b>	<b>84,08</b>	<b>93,21</b>	<b>80,68</b>	<b>98,34</b>	<b>95,21</b>	<b>84,01</b>	<b>100,00</b>	<b>91,65</b>	<b>96,04</b>	<b>92,44</b>	<b>98,60</b>	<b>85,31</b>
5.1	13,96	11,02	21,34	8,18	21,78	18,66	13,75	29,30	14,29	20,06	16,69	20,48	12,49
5.2	15,56	16,89	18,70	15,21	19,32	17,98	17,23	20,00	16,94	18,27	18,01	19,87	14,69
5.3	44,79	43,56	47,76	42,56	49,32	47,27	44,46	49,76	46,60	47,83	47,65	49,52	42,79
<b>K<sup>5</sup></b>	<b>74,31</b>	<b>71,48</b>	<b>87,80</b>	<b>65,95</b>	<b>90,41</b>	<b>83,91</b>	<b>75,45</b>	<b>99,06</b>	<b>77,82</b>	<b>86,16</b>	<b>82,35</b>	<b>89,87</b>	<b>69,97</b>



## Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов), профессиональные образовательные учреждения

Показатель	ГБ ПОУ ЛО «Лисинский лесной колледж»	ГБ ПОУ ЛО «Лодейнопольский техникум промышленных технологий»	ГА ПОУ ЛО «Лужский агропромышленный техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Мичуринский многопрофильный техникум»	ГБ ПОУ ЛО «Подорожский политехнический колледж»	ГА ПОУ ЛО «Приозерский политехнический колледж»	ГБ ПОУ ЛО «Политехнический колледж» города Светогорска	ГБ ПОУ ЛО «Сланцевский индустриальный техникум»	ГА ПОУ ЛО «Сосновоборский политехнический колледж»	ГБ ПОУ ЛО «Техникум водного транспорта»	ГА ПОУ ЛО «Тихвинский промышленно-технологический техникум им. Е.И. Лебедева»	ГБ ПОУ ЛО «Тосненский политехнический техникум»
1.1	29,25	28,65	25,65	28,95	28,20	25,50	26,25	26,85	22,95	27,75	28,65	26,25
1.2	30,00	30,00	27,00	27,00	27,00	30,00	30,00	30,00	27,00	27,00	30,00	30,00
1.3	36,33	39,85	39,65	37,07	39,51	38,3	39,41	38,02	37,49	39,39	37,97	37,84
<b>K<sup>1</sup></b>	<b>95,58</b>	<b>98,50</b>	<b>92,30</b>	<b>93,02</b>	<b>94,71</b>	<b>93,80</b>	<b>95,66</b>	<b>94,87</b>	<b>87,44</b>	<b>94,14</b>	<b>96,62</b>	<b>94,09</b>
2.1	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
2.2	22,72	30,00	28,98	26,14	27,14	22,44	27,80	24,55	23,48	27,00	23,33	23,76
<b>K<sup>2</sup></b>	<b>87,86</b>	<b>100,00</b>	<b>98,30</b>	<b>93,56</b>	<b>95,24</b>	<b>87,39</b>	<b>96,34</b>	<b>90,91</b>	<b>89,13</b>	<b>95,00</b>	<b>88,89</b>	<b>89,60</b>
3.1	24,00	24,00	18,00	30,00	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00	12,00	30,00	18,00
3.2	32,00	40,00	24,00	40,00	40,00	32,00	32,00	40,00	24,00	16,00	40,00	24,00
3.3	26,47	28,70	25,71	28,38	28,97	28,78	24,55	27,78	16,15	26,79	30,00	28,09
<b>K<sup>3</sup></b>	<b>82,47</b>	<b>92,70</b>	<b>67,71</b>	<b>98,38</b>	<b>86,97</b>	<b>78,78</b>	<b>74,55</b>	<b>85,78</b>	<b>58,15</b>	<b>54,79</b>	<b>100,00</b>	<b>70,09</b>
4.1	37,20	39,71	40,00	36,06	38,81	35,90	37,72	37,52	35,65	38,11	36,67	35,38
4.2	37,70	39,42	40,00	35,61	39,05	35,21	37,40	37,02	35,78	38,53	36,53	36,53
4.3	19,09	19,84	20,00	19,00	19,85	18,60	19,79	19,27	18,86	19,88	19,42	19,61
<b>K<sup>4</sup></b>	<b>93,99</b>	<b>98,96</b>	<b>100,00</b>	<b>90,67</b>	<b>97,71</b>	<b>89,71</b>	<b>94,91</b>	<b>93,82</b>	<b>90,29</b>	<b>96,51</b>	<b>92,61</b>	<b>91,52</b>
5.1	12,84	26,50	19,94	15,34	16,43	13,59	13,66	16,49	16,86	22,89	13,44	15,78
5.2	17,20	19,85	19,89	16,89	18,93	17,18	19,35	18,18	16,83	18,63	17,92	17,11
5.3	47,53	50,00	50,00	44,89	48,81	45,94	49,59	48,55	44,10	48,68	48,09	45,09
<b>K<sup>5</sup></b>	<b>77,57</b>	<b>96,35</b>	<b>89,83</b>	<b>77,12</b>	<b>84,17</b>	<b>76,71</b>	<b>82,60</b>	<b>83,22</b>	<b>77,80</b>	<b>90,21</b>	<b>79,44</b>	<b>77,98</b>

## Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов), учреждения дополнительного образования

Показатель	ГБУДО «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»	ГБУДО «Центр «Ладога»	ГБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Россоны»	ГБУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяк»
1.1	28,35	26,55	23,10	23,10
1.2	30,00	27,00	30,00	30,00
1.3	37,71	38,97	39,44	40,00
<b>К<sup>1</sup></b>	<b>96,06</b>	<b>92,52</b>	<b>92,54</b>	<b>93,10</b>
2.1	30,00	30,00	30,00	30,00
2.2	28,44	29,07	28,99	30,00
<b>К<sup>2</sup></b>	<b>97,41</b>	<b>98,44</b>	<b>98,31</b>	<b>100,00</b>
3.1	24,00	18,00	24,00	24,00
3.2	32,00	32,00	32,00	32,00
3.3	30,00	28,50	30,00	30,00
<b>К<sup>3</sup></b>	<b>86,00</b>	<b>78,50</b>	<b>86,00</b>	<b>86,00</b>
4.1	37,63	39,25	39,46	40,00
4.2	39,41	39,38	38,92	40,00
4.3	19,49	19,72	19,85	20,00
<b>К<sup>4</sup></b>	<b>96,52</b>	<b>98,35</b>	<b>98,23</b>	<b>100,00</b>
5.1	25,11	25,05	26,56	29,63
5.2	19,11	19,75	19,59	20,00
5.3	49,26	49,37	49,66	50,00
<b>К<sup>5</sup></b>	<b>93,48</b>	<b>94,17</b>	<b>95,81</b>	<b>99,63</b>

Таблицы лиг

Таблица 8

Показатель	ГБПОУ ЛО «Бегуницкий агротехнологический техникум»	ГБПОУ ЛО «Беседский сельскохозяйственный техникум»	ГАПОУ ЛО «Борский агропромышленный техникум»	ГБПОУ ЛО «Волховский алюминиевый колледж»	ГБПОУ ЛО «Волховский политехнический техникум»	ГБПОУ ЛО «Волховский колледж транспортного строительства»	ГБПОУ ЛО «Всеволожский агропромышленный техникум»	ГАПОУ ЛО «Выборгский техникум агропромышленного и лесного комплекса»	ГАПОУ ЛО «Выборгский политехнический колледж «Александровский»	ГБПОУ ЛО «Гатчинский педагогический колледж имени К.Д. Ушинского»	ГБПОУ ЛО «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»	ГАПОУ ЛО «Киришский политехнический техникум»	ГБПОУ ЛО «Кировский политехнический техникум»
K <sup>1</sup>	92,51	93,24	95,65	92,72	95,74	95,49	89,64	98,20	94,45	97,26	91,78	94,60	80,35
K <sup>2</sup>	83,68	90,72	94,92	78,93	97,09	94,12	87,85	99,77	85,37	92,41	92,20	98,57	83,28
K <sup>3</sup>	77,60	80,44	95,71	72,55	74,00	70,00	82,76	86,00	91,17	63,39	73,06	93,17	59,69
K <sup>4</sup>	83,38	84,08	93,21	80,68	98,34	95,21	84,01	100,00	91,65	96,04	92,44	98,60	85,32
K <sup>5</sup>	74,31	71,48	87,80	65,95	90,41	83,91	75,45	99,06	77,82	86,16	82,35	89,87	69,97
Sn	82,30	83,99	93,46	78,16	91,12	87,75	83,94	96,61	88,09	87,05	86,37	94,96	75,72

Показатель	ГБПОУ ЛО «Линский лесной колледж»	ГБПОУ ЛО «Лодейнопольский техникум промышленных технологий»	ГАПОУ ЛО «Лужский агропромышленный техникум»	ГБПОУ ЛО «Минчуринский многопрофильный техникум»	ГБПОУ ЛО «Подпорожский политехнический колледж»	ГАПОУ ЛО «Приозерский политехнический колледж»	ГБПОУ ЛО «Политехнический колледж» города Светогорска	ГБПОУ ЛО «Сланцевский индустриальный техникум»	ГАПОУ ЛО «Сосновоборский политехнический колледж»	ГБПОУ ЛО «Техникум водного транспорта»	ГАПОУ ЛО «Тихвинский промышленно-технологический техникум им. Е.И. Лебедева»	ГБПОУ ЛО «Тосненский политехнический техникум»
K <sup>1</sup>	95,58	98,50	92,30	93,02	94,71	93,80	95,66	94,87	87,44	94,14	96,62	94,09
K <sup>2</sup>	87,86	100,00	98,30	93,56	95,24	87,39	96,34	90,91	89,13	95,00	88,89	89,60
K <sup>3</sup>	82,47	92,70	67,71	98,38	86,97	78,78	74,55	85,78	58,15	54,79	100,00	70,09
K <sup>4</sup>	93,99	98,96	100,00	90,67	97,71	89,71	94,91	93,82	90,29	96,51	92,61	91,52
K <sup>5</sup>	77,57	96,35	89,83	77,12	84,17	76,71	82,60	83,22	77,80	90,21	79,44	77,98
Sn	87,49	97,30	89,63	90,55	91,76	85,28	88,81	89,72	80,56	86,13	91,51	84,65

Показатель	ГБ УДО «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»	ГБ УДО «Центр «Ладога»	ГБ УДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Росось»	ГБ УДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяк»
K <sup>1</sup>	96,06	92,52	92,54	93,10
K <sup>2</sup>	97,41	98,44	98,31	100,00
K <sup>3</sup>	86,00	78,50	86,00	86,00
K <sup>4</sup>	96,52	98,35	98,23	100,00
K <sup>5</sup>	93,48	94,17	95,81	99,63
Sn	93,89	92,40	94,18	95,75

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

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Бегуницкий агротехнологический техникум»**  
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей  
оценки качества условий образовательной деятельности*

144 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,05
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	34,46
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>92,51</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	20,21
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>83,68</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	32,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,6
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>77,60</b>

<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	34,72
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	31,67
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,99
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>83,38</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	13,96
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	15,56
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	44,79
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>74,31</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>82,30</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	67
Нейтральные	26
Неудовлетворенные (Критики)	51
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	11,1

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS намного ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 77,6 баллов – в светло-зеленой зоне. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана также хорошая оценка – 74,31 баллов – в светло-зеленой зоне. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 82,3 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные моменты в деятельности профессионального образовательного учреждения: комфортабельность, профессионализм и мастерство преподавательского коллектива, хороший рацион питания, хорошая подготовка к будущей профессии, наличие мастерских в техникуме, доступное обучение в секциях.

#### *Рекомендации*

Найти возможность сделать косметический ремонт внешнего фасада здания, ремонт внутренних помещений, заменить окна, повысить эффективность системы отопления в здании, соблюдать температурный режим в учебных помещениях. Улучшить транспортную доступность к учреждению, оснастить спортивный зал современным оборудованием, сделать оптимальное освещение в спортивном зале, сделать спортивную площадку со специальным покрытием и оснастить ее оборудованием, улучшить материально-техническую оснащенность мастерских, обновить мебель, сделать зоны комфорта в коридорах учреждения. Обеспечить чистоту в санитарно-гигиенических помещениях учебного заведения, доступность Интернета в образовательных целях, работу медицинского кабинета. Привлечь молодых специалистов в штат ППС, расширить перечень направлений подготовки специалистов по новым программам.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Фотографии есть не у всех.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется через вкладку «Обращение граждан» в разделе «Электронное обращение».

К положительным сторонам следует отнести: имеется раздел «Доступная среда»; на главной странице сайта есть лента с перечислением основных специальностей техникума на фоне соответствующих фотографий и возможностью более подробного ознакомления с ними; наличие виртуального кабинета профессиональной ориентации с множеством фото и видеоматериалов, имеется строка поиска по сайту.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне.

Доступ в здание для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении обеспечен. В организации созданы условия для частичного получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся. Возможность качественно оказывать виды психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи реализована на среднем уровне: есть медицинский кабинет.

Техникум располагает одной столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Имеются библиотека, спортивная площадка и зал, общежитие, но нет информации подробной информации о приспособленности общежития для использования его инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

К негативным сторонам следует отнести: вся информация по разделам находится во вкладке «Основные сведения образовательной организации», а во вкладках с соответствующими названиями информация представлена частично. Например, нет возможности во вкладке «Документы» просмотреть раздел «Локальные документы», после перехода по ссылке сайт требует авторизации, но перечень локальных документов приведен в «Основных сведениях образовательной организации».

### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в рубрике «Студентам» по ссылке «Многопрофильный ресурсный центр» нет информации;
- в раздел «Структура и органы управления образовательной организацией» добавить фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений, адреса электронной почты, Положение о порядке создания и работе структурных подразделений ГБПОУ ЛО «Бегуницкий агротехнологический техникум».
- добавить в раздел «Документы» Локально-нормативные акты техникума, отчет об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования;
- раздел «Образование» дополнить информацией об описании образовательных программ, учебных планов, о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных

образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Разместить аннотации к рабочим программам дисциплин и календарный учебный график;

- в раздел «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» внести информацию о условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, указать наличие медицинского кабинета;
- в раздел «Стипендии и иные виды материальной поддержки» внести информацию о общежитии и его приспособленности для использования его инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
  - в разделе «Сведения об образовательной организации» сделать активной ссылкой «Положение о системе оценок, периодичности промежуточной аттестации и переводе обучающихся на следующий курс;
  - сделать активной ссылкой «Многопрофильный ресурсный центр»;
- в разделе «Документы образовательной организации» исправить ошибку в названии подраздела «Локальные акты техникума...»;
- в рубрике «Контакты» не указаны график и часы работы;
- более подробно описать условия проживания в общежитии инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.



**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Беседский сельскохозяйственный техникум»**

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

264 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	35,64
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>93,24</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,43
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>90,72</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24,44
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>80,44</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	33,03

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	33,48
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	17,56
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов <math>K^4</math></b>			<b>84,08</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	11,02
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,89
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	43,56
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов <math>K^5</math></b>			<b>71,48</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества по ОО (<math>S_n</math>)</b>			<b>83,99</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	97
Нейтральные	78
Неудовлетворенные (Критики)	89
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	3,0

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS намного ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 80,44 баллов – в светло-зеленой зоне. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана также хорошая оценка – 71,48 баллов – в светло-зеленой зоне. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 83,99 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: высококвалифицированные преподаватели, доброжелательность и открытость преподавателей, качественное образование, хорошие условия оказания образовательных услуг, проведение конкурса молодых профессионалов, наличие профессионального оборудования для обучения, организация спортивных кружков, проведение различных спортивных мероприятий.

### *Рекомендации*

Благоустроить территорию учреждения, повысить эффективность системы отопления в здании, соблюдать температурный режим в учебных помещениях. Улучшить транспортную доступность к учреждению, увеличить количество маршрутных автобусов от ближайших городов и населенных пунктов до образовательной организации. Сделать зоны комфорта в коридорах учреждения, повесить зеркала в коридорах. Поставить замки в санитарно-гигиенических помещениях учебного заведения и обеспечить их туалетными принадлежностями.

Обеспечить доступность Интернета в образовательных целях. Увеличить книжный фонд библиотеки, проводить занятия с применением интерактивных форм и методов обучения, на занятиях использовать иллюстративно-наглядный материал. Увеличить количество спортивного инвентаря в спортивном зале, в тренажерном зале. Оптимизировать ценообразование на услуги питания, соблюдать санитарные правила и нормы в столовой.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра приятная, использовано 2-3 неярких цвета; строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако ни у руководства, ни у педагогического состава нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте реализовано в виде электронного обращения и находится в рубрике «Независимая оценка качества образовательной деятельности», что является неудобным для применения. При попытке отправки письма выяснилось, что форма не работает.

К положительным сторонам следует отнести: удобная навигация по сайту; на главной странице размещены последние новости; есть раздел «Телефон доверия» с полезными контактами, памятками и положениями; информация о медицинском обслуживании, питании и активном отдыхе в достаточном объеме размещена в рубрике «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса».

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса.

Доступ в здание для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении обеспечен, в организации созданы условия для частичного получения

образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся. Возможность качественно оказывать виды психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи реализована на среднем уровне: есть медицинский кабинет. Медицинское обслуживание преподавателей и студентов БСТ осуществляет амбулатория. При амбулатории действует стоматологический кабинет, процедурный кабинет, физиотерапевтический кабинет.

Техникум располагает одной столовой с горячим питанием, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Имеется библиотека, спортивный и актовый залы, общежитие, информация о его доступности для лиц с ОВЗ и инвалидов находится в рубрике «Доступная среда» в виде копии Паспорта доступности.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

К негативным сторонам следует отнести: нехватку фото и видеоматериалов; не все активные ссылки работают корректно.

#### *Рекомендации*

Необходимо внести поправки на официальном сайте:

- в разделе «Полезные ссылки» ссылки на «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» и «Координационно-аналитический центр содействия трудоустройству выпускников учреждений профессионального образования» сделать активными;
- в раздел «Структура и органы управления образовательной организации» внести фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;
- в разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» ссылку «Распоряжение об утверждении государственных заданий на оказание государственных услуг» сделать активной;
- в разделе «Дополнительная информация» ссылки «Конкурс профессионального мастерства», «Публичный доклад за 2015-2016 учебный год», «Видеоролик, подготовленный Министерством здравоохранения Российской Федерации для демонстрации в образовательных учреждениях» сделать активными;
- в разделе «Независимая оценка качества» заполнить вкладки «Часто задаваемые вопросы» и «Получение консультации по оказываемым услугам»;
- внести информацию о доступности общежития для лиц с ОВЗ и инвалидов в раздел «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса»;
- дополнить сайт фотографиями и видеоматериалами;
- разместить форму для электронного обращения в раздел «Основные сведения»;
- реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Борский агропромышленный техникум»**

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

246 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,75
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,90
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>95,65</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,95
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>94,92</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	30,0
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	25,71
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>95,71</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	36,75

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	37,56
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	18,91
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>93,21</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,34
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,70
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,76
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>87,80</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>93,46</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	175
Нейтральные	39
Неудовлетворенные (Критики)	32
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	58,1

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS выше 50, что говорит о значительном уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 93,46 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Тем не менее, необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: квалифицированный преподавательский коллектив, огромный потенциал для дальнейшего развития, хороший уровень профессиональной подготовки учащихся, доступность изложения учебного материала, достаточный уровень материально-технического обеспечения

учебного процесса, автошколы, комфортность, много развивающих мероприятий, спортивных кружков, востребованность выпускников на рынке труда.

### *Рекомендации*

Улучшить материально-техническую базу производственного обучения. Расширить перечень направлений подготовки специалистов. Обеспечить доступность Интернета в образовательных целях. Увеличить количество маршрутных автобусов от ближайших городов и населенных пунктов до образовательной организации. Поставить замки в санитарно-гигиенических помещениях учебного заведения и обеспечить их туалетными принадлежностями.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, информативное. Из недостатков нужно отметить, что активные ссылки находятся на фоне заднего плана в виде довольно яркой фотографии и плохо читаемы при прокрутке, так как тон шрифта бледный и сливается с задним фоном. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако ни у руководства, ни у педагогического состава нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется с помощью формы обратной связи на главной странице.

К положительным сторонам следует отнести: контакты учреждения размещены на главной странице; есть раздел «Помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации»; имеется поиск по сайту.

К негативным сторонам следует отнести: нехватку фото и видеоматериалов; информация в разделе «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» не представлена в необходимом объеме, фотографии на странице не отображаются. Многие ссылки на стандарты, отчеты и положения неработают.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне.

Нет информации о приспособленности учреждения и общежития для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Нет информации, или она находится не в соответствующем разделе, об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, о наличии медицинского кабинета. Техникум располагает библиотекой, актовым, спортивным и тренажерным залами.

На территории техникума есть учебное кафе и столовая.

### *Рекомендации*

Необходимо внести поправки на официальном сайте:

- внести в раздел «Структура и органы управления образовательной организацией» сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений;
- в разделе «Документы» все перечисленные интерактивные ссылки на локальные акты и инструкции связать с источниками;

- в раздел «Образование» по всем образовательным программам внести информацию об их описании, учебных планах и аннотации к рабочим программам дисциплин с приложением их копий. А также информацию об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
  - в разделе «Образовательные стандарты» все ссылки связать с источниками;
  - дополнить сайт фотографиями руководства и педагогического состава;
- внести в раздел «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» информацию об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Также информацию о приспособленности общежития, кафе, столовой, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- внести в раздел «Стипендии и иные виды материальной поддержки» информацию о приспособленности общежития для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья и информацию о формировании платы за проживание в общежитии.
  - дать более подробную информацию на сайте об организации комфортных условий для обучения обучающихся с ОВЗ и инвалидов, в том числе об оборудовании внутреннего пространства и прилегающей территории, позволяющей обучающимся с ОВЗ и инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.



**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Волховский алюминиевый колледж»**  
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей  
оценки качества условий образовательной деятельности*  
242 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,9
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	34,82
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></i>			<b>92,72</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	17,36
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></i>			<b>78,93</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
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	24,55
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></i>			<b>72,55</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	31,24

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	32,56
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	16,88
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>80,68</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	8,18
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	15,21
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	42,56
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>65,95</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>78,16</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	66
Нейтральные	74
Неудовлетворенные (Критики)	102
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	отриц.

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS отрицательное, ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» дана хорошая оценка – 78,93 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 72,55 баллов – светло-зеленая зона. Тем не менее, необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» дана хорошая оценка – 80,68 баллов – светло-зеленая зона. Также необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана также хорошая оценка – 65,95 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 78,16 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: квалифицированные и доброжелательные преподаватели, приятная атмосфера, комфортность учебных аудиторий, доступность информации, свободный доступ к Интернету, организация различных конкурсов, мероприятий, перечень направлений подготовки специалистов, успеваемость студентов, хороший рацион питания в столовой.

#### *Рекомендации*

Найти возможность благоустроить территорию, заасфальтировать дорожки на территории учреждения, сделать парковочные места около здания. Сделать косметический ремонт в учебном заведении, обновить окна, напольное покрытие, отремонтировать спортивный зал, оснастить его новым спортивным инвентарем, установить душевые комнаты в раздевалках. На территории учреждения сделать спортивную площадку со специальным покрытием, оснастить площадку спортивным оборудованием. Организовать зоны отдыха в учреждении, обновить столы, парты, мебель в учебных аудиториях. Сделать ремонт, обеспечить чистоту в санитарно-гигиенических помещениях учреждения, обеспечить их туалетными принадлежностями. Повысить эффективность системы отопления в здании, соблюдать температурный режим в учебных помещениях. Усилить материально-

техническую оснащенность производственного обучения, оборудовать лаборатории и помещения для проведения производственной практики. Использовать интерактивные методы обучения, усилить практическую составляющую учебного процесса. Наладить работу медицинского кабинета. Увеличить время отдыха на переменах, расширить меню питания в столовой учреждения, улучшить рацион питания обучающихся, установить кулеры с водой в коридорах учебного заведения.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация расположена на белом фоне, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако не у всех педагогов есть фотографии.

Возможность взаимодействия с образовательной организацией на сайте не реализовано.

К положительным сторонам следует отнести: удобная навигация по сайту; хорошее наполнение необходимой информацией; на главной странице размещена важная информация, новости, приветственное письмо директора колледжа с кратким описанием достоинств учебного заведения, имеется поиск по сайту и раздел со страничками преподавателей, на некоторых из них осуществляется двухсторонняя связь между студентом и преподавателем посредством формы для отправки домашних заданий; есть специальный раздел для лиц с ОВЗ; наличие строки поиска по сайту.

К негативным сторонам следует отнести: нет информации о приспособленности общежития для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеются библиотека, спортивный и тренажерный залы, теннисная, спортивный стадион и площадка.

Доступ в здание для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении обеспечен, лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся. Возможность качественно оказывать виды психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи реализована на среднем уровне: есть медицинский кабинет в здании учебного корпуса и здании общежития, договор с межрайонной больницей.

На территории учреждения в здании учебного корпуса и общественно-бытового блока имеются столовые.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

#### *Рекомендации*

Необходимо внести поправки на официальном сайте:

- подробнее описать условия проживания в общежитии для лиц с ОВЗ и инвалидов;
- реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Волховский политехнический техникум»**

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

292 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,1
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,64
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>95,74</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,25
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>97,09</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32,0
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>74,00</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	39,18

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	39,32
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	19,84
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>98,34</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,78
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,32
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,32
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>90,41</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>91,12</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	212
Нейтральные	62
Неудовлетворенные (Критики)	18
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	66,4

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 74,0 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

Итоговое значение критерия составляет 91,12 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: профессиональный преподавательский коллектив с большим опытом работы на производстве,

вежливость и отзывчивость преподавателей. Дисциплина в образовательном учреждении, интерактивное обучение, материально-техническое обеспечение для изучения специальных предметов, хорошая организация производственной практики, помощь в трудоустройстве выпускников, наличие кружков и секций, хороший рацион питания учащихся, интерьер учебных кабинетов, комфортность.

### *Рекомендации*

Найти возможность отремонтировать крышу, улучшить материально-техническую оснащенность мастерских и лабораторий, повысить эффективность системы отопления в здании. Необходимо соблюдать температурный режим в учебных помещениях, санитарные правила и нормы в столовой, добавить в рацион питания учащихся фрукты. Расширить зоны пребывания учащихся в учреждении, улучшить зоны комфорта в коридорах учреждения, обеспечить чистоту в санитарно-гигиенических помещениях учебного заведения и обеспечить их туалетными принадлежностями.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация представлена на белом фоне; шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако ни у кого нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией представлено в виде формы обратной связи во вкладке «Контакты».

К положительным сторонам следует отнести: на главной странице размещена контактная информация, краткое описание достоинств учебного заведения. Есть раздел правовая помощь детям с указаниями контактных номеров для социальной поддержки.

К негативным сторонам следует отнести: неудобная навигация по сайту, информация о разделах представлена в колонке с левой стороны, на открытой странице любого из разделов колонка слева пропадает и становится невозможным быстрый переход к другому разделу из этой колонки без необходимости возврата на главную страницу. В соответствующих разделах информация отражена не полностью. Нет информации о приспособленности общежития для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне.

Доступ в здание для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении обеспечен, в организации созданы условия для частичного получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ.

Также частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся. Возможность качественно оказывать виды психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи реализована на среднем уровне: имеются медицинский и процедурный кабинеты, соответствующие

санитарным требованиям. Медицинские услуги студентам техникума оказывает межрайонная больница на основании договора.

В техникуме имеется библиотека, спортивная площадка, тренажерный и спортивный зал, столовая, приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

#### *Рекомендации*

Необходимо внести поправки на официальном сайте:

- добавить в раздел «Документы» информацию о порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- разместить подробную информацию о приспособленности общежития для лиц с ОВЗ и инвалидов;
  - в разделе «Образование» для всех образовательных программ разместить информацию о сроке действия государственной аккредитации, информацию об учебных планах сделать актуальной. Добавить информацию о календарных учебных графиках, об адаптированных программах, о методических и иных документах для обеспечения образовательного процесса, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии). Сделать рабочей ссылкой «Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам»;
- в раздел «Финансово-хозяйственная деятельность» внести информацию о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
  - добавить в раздел «Контакты» часы работы.



**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Волховский колледж транспортного строительства»**

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

238 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,55
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,94
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>95,49</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,47
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>94,12</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>70,0</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	38,32

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,65
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	19,25
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>95,21</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	18,66
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,98
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,27
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>83,91</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>87,76</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	148
Нейтральные	62
Неудовлетворенные (Критики)	28
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	50,4

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS чуть выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 70,0 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

Итоговое значение критерия составляет 87,76 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Тем не менее, необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: отзывчивая администрация, квалифицированный преподавательский состав, доброжелательность

преподавателей, хорошая организация учебного процесса, доступное объяснение учебного материала. Участие учащихся в олимпиадах и конкурсах различного уровня, спортивные достижения учащихся, хорошие условия для воспитания и развития личности, порядок и дисциплина, автошкола, ремонт учебных аудиторий, устойчивая репутация и имидж образовательной организации.

#### *Рекомендации*

Найти возможность сделать капитальный ремонт актового зала, косметический ремонт столовой учреждения. Благоустроить территорию, заасфальтировать дорожки на территории учреждения, сделать парковочные места около здания. Сделать спортивную площадку со специальным покрытием и оснастить ее оборудованием. Сделать зоны комфорта в коридорах учреждения, увеличить количество обеденных столов в столовой. Обновить книжный фонд библиотеки, обеспечить доступность Интернета в образовательных целях. Рассмотреть возможность перехода на пятидневную учебную неделю. Обеспечить туалетными принадлежностями санитарно-гигиенические помещения учебного заведения. Наладить работу медицинского кабинета. Улучшить рацион питания учащихся, установить кулеры с водой в коридорах учреждения.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена не полностью и отсутствуют фотографии.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется через вкладку «Контакты» в виде формы обратной связи.

К положительным сторонам следует отнести: сайт располагает удобной навигацией; на главной странице сайта есть ссылка на «Страницу безопасности», на ней размещена информация о информационной безопасности колледжа, приведены гиперссылки на безопасные сайты и памятки по психологической безопасности. Справа находится новостная колонка и динамическая фотогалерея. Также на главной странице находится актуальная информация о приеме в колледж и ссылка на телефоны доверия. Имеется «Кабинет профориентации» с подробной информацией. В разделе «Доступная среда» размещены фотографии и информация о приспособленности колледжа и общежития для использования лицами с ОВЗ и инвалидами. В разделе «Общежитие» есть подробная информация об условиях проживания с фотографиями, контактами и ссылками на документы. Имеются личные страницы преподавателей с возможностью размещения на них заданий и важной информации для учащихся. В колледже имеется студенческий спортивный клуб и курсы профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории «В», подробная информация о них также размещена на сайте.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне.

Доступ в здание для лиц с ОВЗ в учреждении обеспечен, в организации созданы условия для частичного получения образования в рамках сетевой формы

(интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся. Возможность качественно оказывать виды психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи реализована на хорошем уровне: колледж активно сотрудничает с межрайонной больницей; мероприятия физкультурно-оздоровительной направленности являются частью воспитательной работы; обучающиеся регулярно проходят периодические медицинские осмотры; проводится социально-психологическое тестирование обучающихся, направленное на раннее выявление немедицинского потребления детьми и подростками наркотических средств и психотропных веществ; волонтерский отряд колледжа регулярно принимает участие в экологических акциях.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

К негативным сторонам следует отнести: в разделе «Специальность» плохо читаемы заголовки таблицы. В разделе «Документы» размещены не все локальные акты. В разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» не хватает развернутой информации с обобщенным описанием оснащенности колледжа.

#### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- добавить в раздел «Документы» порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- в разделе «Специальность» изменить шрифт заголовков таблицы на более темный;
- в раздел «Структура и органы управления» нужно добавить фотографии руководящего состава и педагогов, а также информацию о занимаемых должностях, стаже работы по специальности;
- добавит в раздел «Контакты» график и часы работы колледжа;
- в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» добавить обобщенную информацию об оснащенности колледжа и приспособленности помещений учебной части и общежития для людей с ОВЗ и инвалидов.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Всеволожский агропромышленный техникум»**

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

325 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	24,0
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	35,64
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>89,64</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,71
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>87,85</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	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	24,76
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>82,76</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	34,58

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	32,0
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	17,42
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>84,01</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	13,75
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,23
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	44,46
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>75,45</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>83,94</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	149
Нейтральные	107
Неудовлетворенные (Критики)	69
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	24,6

Респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана хорошая оценка – 75,45 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 83,94 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: доступность, доброжелательность, квалификация преподавательского состава,

востребованность программ обучения, хорошая подготовка специалистов, востребованность выпускников на рынке труда, оснащенность материально-технической базы учреждения, работа автошколы, контроль за посещаемостью студентов и четкое взаимодействие с родителями.

### *Рекомендации*

Сделать косметический ремонт в помещениях учебного заведения, поставить замки в санитарно-гигиенических помещениях, обеспечить их туалетными принадлежностями. Усилить материально-техническую оснащенность производственного обучения, оснащенность мастерских, учебных кабинетов современными техническими средствами обучения, компьютерами. Наладить работу медицинского кабинета. Обновить книжный фонд библиотеки, использовать интерактивные методы обучения, организовать зоны беспроводного доступа Wi-Fi. Расширить перечень направлений подготовки специалистов. Пригласить в штат молодых специалистов.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга, текст расположен на белом фоне. Есть версия для слабовидящих. Но стоит отметить очень низкую скорость работы сайта в общедоступных браузерах. Имеется строка поиска по сайту.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена не полностью и отсутствуют фотографии.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется по ссылке «Электронная приемная» на главной странице сайта.

Практически нет информации о материально-техническом и информационном обеспечении организации.

Информация о доступе в здание для лиц с ОВЗ и инвалидов, об условиях для охраны и укрепления здоровья обучающихся и предоставления питания не представлена или представлена не в соответствующих разделах.

На сайте нет подробной информации о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений, устава образовательной организации и еще некоторых копий обязательных для размещения документов. При переходе по гиперссылке «Положение о структурном подразделении» размещен только титульный лист. Нет информации о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ, об описании образовательных программ с приложением их копий. Нет информации об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий не актуальна. В разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» не хватает подробной развернутой информации с обобщенным описанием оснащенности техникума.

### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- добавить в раздел «Документы» Устав образовательной организации, режим занятий обучающихся, формы порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе, отчет об исполнении предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования;

- в раздел «Образование» внести информацию о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ и актуальную информацию о календарных учебных графиках с приложением их копий;

- в раздел «Руководство и педагогический состав» внести сведения о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: 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;

- в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» добавить подробную обобщенную информацию о оснащенности техникума и приспособленности помещений учебной части и общежития для людей с ОВЗ и инвалидов. А также об условиях питания и условиях охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ;

- в раздел «Стипендии и иные виды материальной поддержки» внести подробную информацию о общежитии;

- разместить актуальную информацию в раздел «Вакантные места для приема (перевода)».

Необходимо повысить скорость работы сайта образовательного учреждения и дополнить его актуальной информацией о жизни и работе техникума, опираясь на замечания, описанные выше.



**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Выборгский техникум агропромышленного  
и лесного комплекса»**

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

213 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40,0
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>98,2</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,86
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>99,77</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32,0
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>86,0</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>100,0</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,30
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20,0
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,77
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>99,06</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>96,61</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	208
Нейтральные	4
Неудовлетворенные (Критики)	1
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	97,18

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 96,61 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Тем не менее, необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: доброжелательный преподавательский состав, высококвалифицированные мастера производственного обучения, качественное образование, индивидуальный подход к учащимся, благоприятный психологический климат, прохождение производственной практики на предприятиях города, автошколы, востребованность выпускников на рынке труда.

### *Рекомендации*

Найти возможность отремонтировать актовый зал образовательной организации, повысить эффективность системы отопления в здании, соблюдать температурный режим в учебных помещениях, повысить уровень материально-технического обеспечения образовательной организации, обновить и увеличить машинно-транспортный парк, сделать зоны комфорта в коридорах учреждения, дополнить образовательный процесс факультативами, предложить новые спортивные секции, расширить перечень направлений подготовки учащихся.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга, основной текст размещен на белом фоне. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме и дополнена фотографиями.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется на главной странице в виде иконки «Написать письмо», а также в виде формы обратной связи в разделе «Контакты».

К положительным сторонам следует отнести: сайт хорошо наполнен фотографиями, информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается на главной странице и дублируется в разделе «Новости» достаточно полно, оснащен удобной навигацией. В конце главной страницы имеются полезные ссылки. В разделе «Дополнительные сведения» есть ссылка на информационную безопасность с размещенной подробной информационной памяткой для учеников. Имеется подробная информация по дорожной безопасности. Есть ссылка на информацию о волонтерском движении. Имеется строка поиска по сайту.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется библиотека, спортивный и тренажерный зал.

Доступ в здание для лиц с ОВЗ в учреждении обеспечен, в организации созданы условия для частичного получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет и договор с детской городской больницей.

Техникум располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

К негативным сторонам следует отнести: тест раздела «Материально-техническое обеспечение образовательной организации» не отформатирован; в разделе «Абитуриенту» большинство ссылок из подраздела «Для лиц с ограниченными возможностями и инвалидов» и «Профориентация» не работают. В разделе «Студенту» также не все ссылки рабочие.

### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в раздел «Стипендии и другие виды материальной поддержки» добавить контакты общежития и информацию о приспособленности его для лиц с ОВЗ и инвалидов;
- сделать активными все ссылки в разделах «Абитуриенту» и «Студенту»;
- привести текст раздела «Материально-техническое обеспечение образовательной организации» к единому формату.

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Выборгский политехнический колледж  
«Александровский»**

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

294 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	36,85
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>94,45</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	21,22
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>85,37</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
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	27,17
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>91,17</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	36,19

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,05
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,41
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>91,65</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	14,29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	16,94
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	46,60
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>77,82</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>88,09</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	140
Нейтральные	100
Неудовлетворенные (Критики)	54
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	29,3

В итоге респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS намного ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана хорошая оценка – 77,82 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 88,09 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: доброжелательный, отзывчивый преподавательский коллектив, учащиеся занимают призовые места на разных конкурсах профессионального мастерства, разнообразие внеклассных мероприятий для учащихся, высокий уровень подготовки специалистов, удобный график проведения занятий, оснащенность кабинета информатики, рацион питания учащихся в столовой.

### *Рекомендации*

Найти возможность косметического ремонта помещений здания и ремонта крыши. Заменить мебель в учебном корпусе, организовать зоны комфорта и установить кулеры с водой в коридорах учебного заведения. Расширить перечень направлений подготовки специалистов. Больше проводить текущие консультации для учащихся, использовать интерактивные методы обучения и мультимедийную технику. Расширить площадь помещения столовой для приема пищи, разнообразить меню питания для учащихся, оптимизировать ценообразование на услуги питания. Обеспечить санитарно-гигиенические помещения учебного заведения туалетными принадлежностями, организовать постоянную работу гардероба.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, текст хорошо читаем и расположен на белом фоне, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в частичном объеме и дополнена фотографиями.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется на главной странице через иконку «Задать вопрос».

К положительным сторонам следует отнести: сайт наполнен фотографиями, располагает удобной навигацией; на главной странице расположены контакты учебного заведения, новости и полезные ссылки. Информация расположена в удобной и доступной форме. Также имеется строка поиска по сайту. Есть анкета «Изучение мнения о качестве оказания колледжем услуг».

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. В учреждении имеются 2 библиотеки, 2 спортивных зала, актовый зал и музей профессионального воспитания.

Доступ в здание для лиц с ОВЗ в учреждении обеспечен, в организации созданы условия для частичного получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

К негативным сторонам следует отнести: на сайте не представлена или расположена в несоответствующем разделе информация об реализуемых условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся; в разделе «Студентам» есть подраздел «Вопрос к психологу», но он не функционирует; в разделе «Абитуриенту» большинство ссылок из подраздела «Для лиц с ограниченными возможностями и инвалидов» и «Профориентация» не работают; в разделе «Студенту» также не все ссылки функционируют; не представлена или расположена в несоответствующем разделе информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий.

### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в разделе «Образование» разместить информацию об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий;
- в разделе «Руководство. Педагогический состав» дополнить сведения о педагогическом составе, а именно преподаваемых дисциплинах, общем стаже работы и стаже работы по дисциплине;
  - внести в раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» информацию о реализуемых условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, в том числе лиц с ОВЗ и инвалидов;
  - в раздел «Стипендии и другие виды материальной поддержки» внести контактную информацию общежития.



**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Гатчинский педагогический колледж  
имени К.Д. Ушинского»**

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

323 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,05
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,21
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>97,26</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,45
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>92,41</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
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	27,39
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>63,39</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	38,14

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	38,14
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	19,76
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>96,04</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	20,06
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,27
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,83
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>86,16</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>87,06</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	216
Нейтральные	78
Неудовлетворенные (Критики)	29
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	57,9

Респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS чуть выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 63,39 баллов – нижний порог светло-зеленой зоны. Тем не менее, необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

Итоговое значение критерия составляет 87,06 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: квалифицированный

преподавательский состав, доброжелательное отношение и индивидуальный подход преподавателей к учащимся, комфортные условия обучения, высокий уровень качества оказания образовательных услуг, достаточный уровень материально-технической базы образовательного процесса, широкая база проведения производственных практик. Активная жизнь в колледже, участие учащихся в спортивных мероприятиях, обеспеченность спортивным инвентарем, пропускной режим, система безопасности и дисциплина в колледже, оптимальное ценообразование на услуги питания в столовой.

#### *Рекомендации*

Найти возможность проведения ремонта в общежитии и повышения уровня обеспеченности учебного заведения местами для размещения студентов, косметического ремонта колледжа и строительство дополнительного спортивного зала, сделать напольную плитку с повышенной защитой от скольжения. Использовать интерактивные методы обучения, выделить помещения для организации самостоятельной работы студентов, увеличить количество компьютеров и закупить программное обеспечение для ведения образовательного процесса, графические планшеты для учебной работы, электронные стенды с информацией. Наладить работу медицинского кабинета. Обеспечить санитарно-гигиенические помещения учебного заведения туалетными принадлежностями.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга, основной текст размещен на белом фоне. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в частичном объеме и без фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется на главной странице в разделе «Контакты» в виде формы обратной связи.

К положительным сторонам следует отнести: сайт хорошо наполнен информацией и фотографиями, приятный дизайн и удобная навигация. На главную страницу вынесены разделы «Обучение лиц с ОВЗ» и «Психологическая поддержка» с полезной информацией для заинтересованных лиц, в том числе с указанием информации о графике работы психолога в здании колледжа и общежития. В разделе «Новости колледжа» имеется QR код для быстрого перехода на официальную страницу колледжа в социальной сети «Вконтакте». Имеется ссылка на блог методической службы, который создан для методического сопровождения преподавателей и студентов колледжа.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется театральная студия, студенческий спортивный клуб «Феникс», спортивный зал, стадион, библиотека и музей.

Доступ в здание для лиц с ОВЗ в учреждении обеспечен, в организации созданы условия для частичного получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением

дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

К негативным сторонам следует отнести: в разделе «Обучение лиц с ОВЗ» представлен недостаточный объем необходимой информации.

#### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в раздел «Стипендии и другие виды материальной поддержки» добавить контакты общежития и информацию о приспособленности его для лиц с ОВЗ и инвалидов;

- в раздел «Образование» внести информацию о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;

- раздел «Руководство. Педагогический состав» дополнить информацией о квалификации и опыте работы, наименовании направления подготовки и (или) специальности, стаже работы по специальности и общем стаже для педагогического состава;

- раздел «Обучение лиц с ОВЗ» дополнить подробной информацией о доступе и удобстве использования здания колледжа и общежития для лиц с ОВЗ и инвалидов.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»**

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

532 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,9
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	36,88
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>91,78</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	25,32
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>92,20</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
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	25,06
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>73,06</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	36,77

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,47
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	19,20
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>92,44</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	16,69
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,01
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,65
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>82,35</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>86,37</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	296
Нейтральные	137
Неудовлетворенные (Критики)	99
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	37,0

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана удовлетворительная оценка – 73,06 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

Итоговое значение критерия составляет 86,37 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: вежливость, профессионализм

и доброжелательность преподавателей, ответственный персонал, высокий уровень образования, доступность информации, доступность образования, индивидуальный подход к каждому учащемуся, взаимодействие колледжа с работодателями, комфортная атмосфера, спортивные мероприятия, множество кружков, вкусные обеды. Колледж хорошо развивается в плане физической и профессиональной подготовки молодых специалистов.

### *Рекомендации*

Найти возможность проведения ремонта учебного заведения. Улучшить транспортную доступность и подъездные пути к учебному заведению. Организовать зоны комфорта в коридорах учреждения. Обеспечить эффективность отопления здания, соблюдать температурный режим в помещениях. Улучшить оснащенность мастерских. Обеспечить санитарно-гигиенические помещения учебного заведения туалетными принадлежностями. Усилить практическую составляющую учебного процесса. Добавить дистанционное обучение, больше конкурсов по специальности. Обеспечить постоянство расписания проведения занятий. Установить требования к одежде обучающихся, в том числе требования к ее общему виду, цвету, фасону, видам одежды обучающихся. Увеличить время на перемены. Организовать работу буфета, наладить работу медицинского кабинета. Увеличить количество посадочных мест столовой, расширить пространство входа в столовую.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга, текст расположен на белом фоне. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме, но отсутствуют фотографии.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано. В разделе «Обратная связь» размещены контакты и электронный адрес образовательного учреждения.

К положительным сторонам следует отнести: сайт хорошо наполнен информацией и фотографиями, приятный дизайн и удобная навигация; на главной странице размещены актуальные новости, контакты, полезные ссылки и строка поиска по сайту; в подразделе «Доступная среда» раздела «Обучение лиц с ОВЗ» подробно описаны условия обучения и пребывания в колледже и общежитии лиц с ОВЗ и инвалидов.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеются две библиотеки, тренажерный и спортивный залы.

Доступ в здание для лиц с ОВЗ и инвалидов обеспечен, в организации созданы условия для частичного получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими. Но стоит заметить, что учебные кабинеты, мастерские и лаборатории для

проведения практических занятий, библиотека, спортзалы, расположенные выше первого этажа, а также общежитие не приспособлены для использования инвалидами и лицами с ОВЗ.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: работает фельдшер.

Колледж располагает двумя столовыми с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленными для инвалидов и лиц с ОВЗ.

К негативным сторонам следует отнести: на сайте размещены не все копии необходимых локальных актов; информация о описании образовательных программ, об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий представлена на сайте не в полном объеме; отсутствует информация о календарных учебных графиках с приложением их копий.

#### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в раздел «Локальные нормативные акты» добавить информацию о порядке и основании перевода, отчисления и восстановления обучающихся, а также о порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- в раздел «Образование» внести информацию о недостающих учебных планах и описании образовательных программ, с приложением их копий, а также информацию о календарных графиках;
- в раздел «Образование» внести информацию о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- раздел «Руководство. Педагогический состав» дополнить информацией о квалификации и опыте работы, наименовании направления подготовки и (или) специальности, стаже работы по специальности и общем стаже для педагогического состава;
- раздел «Обучение лиц с ОВЗ» дополнить подробной информацией о доступе и удобстве использования здания колледжа и общежития для лиц с ОВЗ и инвалидов.



**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Киришский политехнический техникум»**

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

315 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40,0
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>94,60</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,14
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>98,57</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
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	29,17
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>93,17</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	39,24

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	39,37
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>98,60</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	20,48
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,87
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,52
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>89,87</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>94,96</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	215
Нейтральные	97
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	67,3

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 94,96 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Тем не менее, необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: доброжелательный коллектив преподавателей, современная материально-техническая база мастерских и кабинетов, ремонт, комфортная среда, участие обучающихся в олимпиадах, конкурсах, спортивных соревнованиях, организация внеурочной деятельности и индивидуальных консультаций, индивидуальный подход к учащимся со стороны

мастеров, организация гражданско-патриотического воспитания учащихся, возможность проходить практику на предприятиях города.

### *Рекомендации*

Оборудовать спортивную площадку, оснастить ее современным оборудованием. Установить спортивные тренажеры, закупить специальную литературу по профилям подготовки. Установить новые компьютеры в кабинете информатики. Пригласить в штат молодых специалистов. Усилить практическую составляющую учебного процесса. Установить информационные стенды в учебных кабинетах. Сделать удобное расписание занятий учащихся. Наладить работу медицинского кабинета. Организовать внеурочные мероприятия. Организовать зоны комфорта в коридорах учреждения. Организовать зоны беспроводного доступа Wi-Fi.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме, но отсутствуют фотографии.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано. На главной странице размещены контакты и электронный адрес образовательного учреждения.

К положительным сторонам следует отнести: удобная навигация по сайту; хорошее наполнение информацией и фотографиями; на сайте имеется памятка по безопасному маршруту «дом-техникум-дом» с подробным описанием и приложенной схемой безопасного движения в виде карты; есть ссылка на брошюру «Как поговорить с ребенком о наркотиках»; в разделе «Абитуриенту» есть ссылка на информацию о возможности и условиях для получения образования обучающимися с ОВЗ.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеются две библиотеки, три спортивных зала. Для обучающихся работают спортивные секции (баскетбол, футбол, волейбол, бокс). Кружки: «Кулинар», «Пользователь ПК».

Доступ в здание для лиц с ОВЗ и инвалидов обеспечен, в организации созданы условия для частичного получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий.

Техникум располагает двумя столовыми с горячим питанием для обучающихся, но нет подробной информации о приспособленности для инвалидов и лиц с ОВЗ.

К негативным сторонам следует отнести: недостаточное наличие информации в разделе «Возможности и условия для получения образования обучающимися с ОВЗ»; нет информации об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ, или она представлена не в соответствующем разделе; не достаточно подробно размещена информация об

использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ.

#### *Рекомендации*

Необходимо в раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» внести информацию об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ. Более подробно описать условия доступа к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ. В разделе «Возможности и условия для получения образования обучающимися с ОВЗ» необходимо более развернуто описать уровень приспособленности здания учебного корпуса и общежития для использования инвалидами и лицами с ОВЗ, в том числе условия доступности учебных кабинетов, столовых, библиотек и спортивных залов. Реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Кировский политехнический техникум»**

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

305 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	18,6
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	34,75
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></i>			<b>80,35</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	19,97
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></i>			<b>83,28</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
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	27,69
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></i>			<b>59,69</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	34,49

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	32,13
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,68
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>85,31</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	12,49
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	14,69
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	42,79
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>69,97</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>75,72</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	127
Нейтральные	101
Неудовлетворенные (Критики)	77
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	16,39

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS гораздо ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 1 «Открытость и достоверность информации об образовательной организации» дана оценка – 80,35 баллов – светло-зеленая зона. Руководителю организации необходимо учесть комментарии эксперта по сайту и мнения респондентов.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана удовлетворительная оценка – 59,69 баллов – верхний порог желтой зоны. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана хорошая оценка – 69,97 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 75,72 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: гибкая управленческая структура, доброжелательность, отзывчивость, квалифицированность преподавателей, опыт работы специалистов на производстве, постоянно обновляемая материально-техническая база, оборудование мастерских, интерьер учебного заведения, актовый зал, спортивный зал, подготовка специалистов высокого уровня. Работа студенческого совета, участие в международном конкурсе WorldSkills, работа спортивных кружков и секций, регулярные экскурсии на предприятия района, удобное расписание занятий, сотрудничество с высшими учебными учреждениями.

#### *Рекомендации*

Пригласить в штат молодых преподавателей, обладающих современными профессиональными знаниями и умениями, и способных заинтересовать молодежь в необходимости получения знаний и навыков, которые пригодятся им в профессиональной деятельности. Создать мониторинговую службу по отслеживанию качества учебного процесса и преподавательской деятельности, расширить доступность электронных и библиотечных ресурсов, развить систему дистанционного обучения. Перейти на пятидневную учебную неделю. Усилить практическую составляющую учебного процесса. Сделать напольную плитку с повышенной защитой от скольжения. Заменить окна. Организовать зоны беспроводного доступа Wi-Fi и зоны комфорта в коридорах учебного заведения, установить кулеры с водой. Обеспечить санитарно-гигиенические помещения учебного заведения туалетными принадлежностями. Усилить информационную составляющую сайта. Установить пандусы для инвалидов. Наладить работу гардероба. Необходимо соблюдать санитарные правила и нормы в столовой. Оптимизировать ценообразование на питание в столовой и увеличить количество обеденных столов.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

В оформлении сайта использована простая цветовая палитра, два-три цвета, текст расположен на белом фоне. Ссылки на разделы сайта находятся в верхней части главной страницы и при прокрутке информации, размещенной на любой из страниц сайта, «шапка» остается неподвижной, что мешает просмотру информации, так как частично закрывает текст. Есть версия для слабовидящих.

Сайт не информативен, так как большинство разделов пустые.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Лисинский лесной колледж»**  
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей  
оценки качества условий образовательной деятельности*  
243 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	29,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	36,33
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>95,58</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,72
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>87,86</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	26,47
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>82,47</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,20



4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	37,70
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,09
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>93,99</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	12,84
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,20
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	47,53
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>77,57</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>87,49</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	104
Нейтральные	80
Неудовлетворенные (Критики)	59
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	18,5

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана также хорошая оценка – 77,57 баллов – светло-зеленая зона, однако необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 87,49 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: квалифицированный преподавательский персонал, вежливые и отзывчивые преподаватели, качество

подготовки специалистов, подготовка по специальным предметам, комфортные условия обучения, интерьер, порядок, наличие спортивных секций, кружков.

### *Рекомендации*

Улучшить материально-техническую оснащенность образовательной организации, отремонтировать спортивный стадион, обновить спортивный инвентарь. Использовать интерактивные методы обучения, обеспечить доступность Интернета в образовательных целях, обновить книжный фонд библиотеки. Сделать зоны комфорта в коридорах учреждения, повысить комфортность проживания в общежитии (своевременное отопление, соблюдение температурного режима в помещениях, подача горячей воды, электричества, стиральные машины в рабочем состоянии, соблюдение санитарных норм, душевые кабины, доступность Интернета). Обеспечить туалетными принадлежностями санитарно-гигиенические помещения учреждения, соблюдать санитарные правила в столовой. Наладить работу медицинского кабинета. Увеличить количество маршрутных автобусов до образовательной организации. Изменить график обеденного перерыва (увеличить на 10 минут), оптимизировать ценообразование на услуги питания в столовой, обеспечить работу буфета в учебном корпусе.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме с фотографиями руководящего состава.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется через вкладку «Обратная связь», расположенную на главной странице.

К положительным сторонам следует отнести: сайт хорошо наполнен необходимой информацией и располагает удобной навигацией; на главной странице размещены актуальные новости, контакты и строка поиска по сайту; в разделе «Документы» имеется строка поиска «Фильтр по заголовку», что значительно облегчает поиск нужного документа; в разделе «Материально-техническое обеспечение и оснащенность» размещена схема безопасного движения студентов по маршруту «дом-колледж-дом».

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеются: библиотека, спортивный зал, стадион, лыжная база, тренажерный зал (в общежитии), также в колледже есть возможность посещения спортивных секций.

Доступ в здание для лиц с ОВЗ и инвалидов обеспечен, в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: студенты колледжа получают медицинскую помощь в Лисинской сельской амбулатории, а также в колледже существует программа производственного контроля образовательной деятельности, в которой предусмотрено регулярное лабораторное исследование опасных факторов, профессионально-гигиеническая подготовка персонала и назначены ответственные лица за охрану здоровья студентов.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся.

К негативным сторонам следует отнести нехватку более подробной информации о приспособленности учебных кабинетов, общежития, столовой, библиотеки и других помещений, входящих в состав образовательного учреждения, для лиц с ОВЗ и инвалидов.

#### *Рекомендации*

Дополнить сайт более подробной информацией о приспособленности учебного учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов в соответствии с вышеизложенными замечаниями из раздела выводы.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Лудейнополюский техникум  
промышленных технологий»**

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

137 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,65
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,85
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>98,50</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30,0
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>100,0</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
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	28,70
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>92,70</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	39,71

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,42
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,84
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>98,96</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	26,50
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,85
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,00
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>96,35</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>97,3</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	121
Нейтральные	12
Неудовлетворенные (Критики)	4
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	85,4

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 97,3 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Тем не менее, необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: отзывчивый и профессиональный преподавательский состав, оптимальные условия обучения, достаточная материально-техническая база и качество обучения, интерактивное обучение, разнообразие воспитательных мероприятий, достаточные условия для развития творческих способностей учащихся, наличие разнообразия секций, в том

числе спортивных. Развитие волонтерского движения, достаточный рацион питания учащихся, результативность работы Совета обучающихся.

### *Рекомендации*

Найти возможность строительства футбольного поля, автодрома, оборудованного для обучения вождению автомобилей, современной спортивной площадки со специальным покрытием и оснащенной спортивным оборудованием. Усилить механизм взаимодействия промышленных предприятий и системы профессионального образовательного учреждения, расширить систему наставничества, разнообразить формы дистанционного обучения, расширить перечень направлений подготовки специалистов по новым программам. Оснастить компьютерные классы, организовывать экскурсии в г. Санкт-Петербург для закрепления учебного материала.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, текст хорошо читаем и расположен на белом фоне, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме, но нет фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется на главной странице при переходе по вкладке «Обратная связь».

К положительным сторонам следует отнести: сайт информационно наполненный и располагает хорошей навигацией; на главной странице расположена иконка в виде конверта, при нажатии которой осуществляется быстрый переход на страницу с контактами техникума; имеется строка поиска по сайту; во вкладке «Новости», помимо актуальной новостной информации, расположена ссылка на социальный видеоролик антинаркотической направленности «Выбор за тобой».

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. В учреждении не предусмотрено общежитие. Имеются библиотека, спортивный и тренажерный зал, спортивная площадка.

Доступ в здание учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов обеспечен. В организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими. Подробнее с этой информацией можно ознакомиться в разделе «Локальные нормативные акты», ссылка на документ «Положение об организации и оснащённости образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

Возможность оказания услуг психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи реализована на среднем уровне, имеется медицинский кабинет.

Техникум располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в разделе «Структура и органы управления» внести информацию о Ф.И.О. и должностях представителей органов управления, адреса электронной почты и сведения об органах управления с приложением копий указанных положений;
- внести в раздел «Документы» порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- в раздел «Образование» добавить информацию о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.
- раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» дополнить обобщенным описанием оснащенности техникума и приспособленности его для лиц с ОВЗ и инвалидов.

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Лужский агропромышленный техникум»**  
*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей  
оценки качества условий образовательной деятельности*

176 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,65
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,65
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>92,3</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,98
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>98,3</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	25,71
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>67,71</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	40,00



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	40,00
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20,00
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>100,0</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	19,94
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,89
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	50,00
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>89,83</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>89,63</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	117
Нейтральные	53
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	63,0

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 67,71 баллов – средний порог в «светло-зеленой» зоне. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

Итоговое значение критерия составляет 89,63 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные моменты в деятельности профессионального образовательного учреждения: профессионализм преподавателей и мастеров производственного обучения, высокий уровень

профессиональной и теоретической подготовки учащихся, результативность участия в конкурсах профессионального мастерства, хорошее отношение к учащимся со стороны преподавателей и администрации учреждения. Комфортность, социальная поддержка учащихся и организация их досуга, оснащенность сварочной мастерской для производственного обучения, востребованность выпускников на рынке труда.

#### *Рекомендации*

Найти возможность строительства современной футбольной площадки, обустроить спортивный стадион, обновить спортивный инвентарь в спортивном зале, обновить материально-техническую базу учреждения (новый парк автомобилей), отремонтировать учебные кабинеты, поставить новые окна, сделать зоны комфорта в коридорах учреждения, организовать питание для всех категорий учащихся.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, текст хорошо читаем и расположен на светлом фоне, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена в полном объеме и дополнена фотографиями, но не у всех. Информация о руководителях представлена без контактов.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано.

В разделах «Документы», «Образование» и «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» необходимая информация представлена не полностью.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. В учреждении имеется библиотека, спортивный и тренажерный зал, общежитие.

Информация о получении питания находится в разделе «Образование. Абитуриенту» и представлена в виде документа «Порядок организации питания обучающихся». Нет информации, или она находится не в соответствующем разделе, о доступе в здание лиц с ОВЗ и инвалидов и получения образовательных услуг наравне с другими, а также информации об условиях охраны здоровья обучающихся.

#### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- внести в раздел «Образование» Информацию о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ, об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий, о календарных учебных графиках с приложением их копий, о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного

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

- в разделе «Руководство и педагогический состав» внести контактную информацию руководства;
- раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» дополнить информацией об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ, об условиях питания обучающихся, об условиях охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- разместить на сайте в разделе «Информация для лиц с ОВЗ», помимо той информации которая уже есть, подробное описание о доступности входных групп, приспособленности кабинетов, библиотеки, спортивного зала, санитарно-гигиенических помещений, общежития и помещений, обеспечивающих питание, для лиц с ОВЗ и инвалидов. А также информацию о наличии необходимых средств для обеспечения образовательного процесса лицам с ОВЗ и инвалидам наравне с другими;
- реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Мичуринский многопрофильный техникум»**

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

264 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,95
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,07
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>93,02</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	26,14
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>93,56</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	30,0
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	28,38
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>98,38</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	36,06

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	35,61
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,00
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>90,67</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	15,34
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,89
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	44,89
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>77,12</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>90,55</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	135
Нейтральные	66
Неудовлетворенные (Критики)	63
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	27,3

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS намного ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана также хорошая оценка – 77,12 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Однако, итоговое значение критерия составляет 90,53 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: квалифицированный преподавательский коллектив, материально-техническая база (современная

техника, оборудование), возможность участия обучающихся в конкурсах, в проектах, активное участие в конкурсах профессионального мастерства, дисциплина, занятия спортом, большой выбор специальностей. Разносторонняя подготовка по профилю обучения, комфортные условия получения образовательных услуг, ремонт в учреждении, организация досуга обучающихся.

#### *Рекомендации*

Перейти на пятидневную учебную неделю, усилить практическую составляющую учебного процесса, обновить методические пособия. Обеспечить постоянство звонка (сигнала) об окончании учебного занятия, доступность Интернета в образовательных целях в учебном заведении и в общежитии. Увеличить количество внеаудиторных занятий, кружков, спортивных секций, время на перемены. Благоустроить территорию вокруг общежития, повысить уровень обеспеченности учебного заведения местами для размещения студентов. Усилить сотрудничество учебного заведения с предприятиями и профильными организациями. Обеспечить санитарно-гигиенические помещения учебного заведения туалетными принадлежностями. Улучшить информационную составляющую сайта.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, текст размещен на белом фоне. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в подробном виде и дополнена фотографиями.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано.

К положительным сторонам следует отнести: удобная навигация по сайту; в разделе «Документы» приведена подробная информация о базовой профессиональной образовательной организации, обеспечивающей поддержку региональной системы инклюзивного профессионального образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; на главной странице размещены контакты учреждения и режим работы; имеются ссылки для быстрого перехода «Социальная линия «Нет коррупции» и официальную страницу техникума в социальной сети «Вконтакте».

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне.

Доступ в здание учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов обеспечен, в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими. Подробнее с этой информацией можно ознакомиться в разделе о базовой профессиональной образовательной организации «БПОО. Имеется библиотека, общежитие, спортивный и тренажерный зал, спортивная площадка.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет.

Техникум располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

К негативным сторонам следует отнести: на главной странице в центре не загружается информационный блок, многие страницы сайта не заполнены информацией и находятся в стадии разработки в том числе и раздел «Условия обучения для инвалидов и ЛОВЗ». При просмотре страницы о платных образовательных услугах на таблицу, расположенную на странице, строки раздел меню наезжают на таблицу.

### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в раздел «Условия обучения для инвалидов и ЛОВЗ» заполнить информацией;
- в раздел «Структура и органы управления образовательной организацией» внести сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений;
- в таблицу о педагогическом составе техникума внести информацию о преподаваемых дисциплинах;
- все пустые разделы заполнить соответствующей информацией;
- раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» дополнить обобщенным описанием оснащенности техникума и приспособленности его для лиц с ОВЗ и инвалидов;
- реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Подпорожский политехнический техникум**

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

168 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,51
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>94,71</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,14
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>95,24</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	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	28,97
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>86,97</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	38,81



4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,05
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,85
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>97,71</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	16,43
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,93
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,81
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>84,17</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>91,76</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	92
Нейтральные	60
Неудовлетворенные (Критики)	16
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	45,2

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS чуть ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 91,76 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Однако необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные моменты в деятельности профессионального образовательного учреждения: отзывчивость, доброжелательность и профессионализм преподавательского состава, результативность участия студентов в различных конкурсах, внеурочная деятельность, возможность получения дополнительных компетенций на дополнительных курсах, информативные факультативы, востребованность

выпускников на рынке труда, доброжелательная атмосфера (психологический климат). Материально-техническая база спортивного зала, доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

#### *Рекомендации*

Найти возможность сделать ремонт крыши здания, внутренних помещений, актового зала, столовой учреждения. Благоустроить территорию, положить новый асфальт около учреждения. Обновить материально-техническую оснащенность компьютерного класса, учебных кабинетов (новые станки с ЧПУ). Расширить перечень направлений подготовки специалистов. Сделать зоны комфорта в коридорах учреждения, поставить замки в санитарно-гигиенических помещениях, в комнаты для переодевания учащихся. Организовать питание для всех категорий учащихся, оптимизировать ценообразование на услуги питания, соблюдать температурный режим в учебных помещениях. Организовать экскурсии для закрепления учебного материала. Улучшить работу медицинского кабинета.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, но следует заметить, что в правом верхнем углу «шапки» сайта строки наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме, но отсутствуют фотографии.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано.

К положительным сторонам следует отнести: сайт хорошо наполнен информацией; имеется множество полезных ссылок, в том числе на главной странице сайта есть ссылка на виртуальный кабинет профориентации и международное интернет-издание «ПрофОбразование»; новостная лента вынесена в колонку слева в виде ссылок с краткой информацией на новости в более подробной форме; в разделе «Студентам» есть ссылка на студенческую газету «Полный вперед»; в разделе «Образование» имеется подраздел «Доступная среда» с описанием адаптированных образовательных программ.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется общежитие, спортивный зал, библиотека, приспособленные для лиц с ОВЗ и инвалидов.

Доступ в здание для лиц с ОВЗ в учреждении обеспечен, в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет.

Техникум располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

К негативным сторонам следует отнести: не очень удобная навигация по сайту.

#### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- реализовать на сайте более удобную навигацию, в том числе создать дублирование ссылок из всплывающих окон в соответствующих разделах.
- реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Приозерский политехнический колледж»**

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

234 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	25,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,3
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>93,80</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,44
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>87,39</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	32,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	28,78
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>78,78</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	35,9

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	35,21
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	18,6
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>89,71</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	13,59
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,18
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	45,94
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>76,71</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>85,28</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	106
Нейтральные	64
Неудовлетворенные (Критики)	64
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	17,9

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS гораздо ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 1 «Открытость и достоверность информации об образовательной организации» дана оценка – 77,98 баллов – светло-зеленая зона. Руководителю организации необходимо учесть комментарии эксперта по сайту и мнения респондентов.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 78,78 баллов – верхний порог светло-зеленой зоны. Тем не менее, необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана также хорошая оценка – 76,71 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 85,18 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные моменты в деятельности профессионального образовательного учреждения: квалифицированный преподавательский коллектив, доброжелательность и внимательность педагогов, доступность, открытость, качество образования, воспитательная работа, участие обучающихся в конкурсах профессионального мастерства, фестивалях, мероприятиях колледжа и города. Просторный спортивный зал, материально-техническая база учреждения, ремонт и интерьер в здании, широкая база проведения производственной практики, востребованность выпускников на рынке труда. Комфортные условия получения образовательных услуг, автошкола, организация досуга обучающихся, спортивные секции.

#### *Рекомендации*

Найти возможность увеличения учебных площадей, спортивной площадки, актового зала для проведения мероприятий. Сделать спортивную площадку со специальным покрытием, оснастить площадку спортивным оборудованием. Расширить перечень направлений подготовки специалистов. Увеличить количество спортивных секций. Усилить информационную составляющую сайта. Наладить работу медицинского кабинета. Организовать зоны комфорта в коридорах учреждения. Поставить замки и обеспечить чистоту в санитарно-гигиенических помещениях учебного заведения, обеспечить их туалетными принадлежностями.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, текст расположен на светлом фоне, но желательно более крупный размер шрифта, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте реализовано в разделе «Информация о сайте» в виде формы обратной связи.

К положительным сторонам следует отнести: в разделе «Воспитательная работа» расположена полезная информация для родителей, кураторов и студентов; в разделе «Расписание» есть памятка о террористической угрозе.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется общежитие, библиотека, спортивный зал и две спортивные площадки.

Информации о доступе в здание для лиц с ОВЗ и инвалидов в соответствующем разделе нет.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, информации о приспособленности помещения для лиц с ОВЗ и инвалидов нет.

К негативным сторонам следует отнести: некоторые разделы сайта не наполнены соответствующей информацией; не все ссылки активны; в разделе «Документы» не размещены локальные нормативные акты и предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний, а также 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; в разделе «Стипендии и иные виды материальной поддержки» нет информации о трудоустройстве, в «положении об общежитии» и «информации об общежитии» размещен один и тот же документ.

#### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в разделе «Материально-техническое обеспечение» нужно отредактировать текст и фото; сделать активными ссылки в конце страницы; дополнить обобщенным описанием приспособленности техникума и его структурных подразделений для лиц с ОВЗ и инвалидов, в том числе об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;
- раздел «Образование» дополнить информацией о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ;
- раздел «Образовательные стандарты» заполнить соответствующей информацией;
- в разделе «Стипендии» сделать активной ссылку о трудоустройстве;
- разместить информацию о вакантных местах для приема (перевода);
- заполнить все пустые разделы сайта соответствующей информацией.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Политехнический колледж» города Светогорска**

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

123 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,41
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></i>			<b>95,66</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,80
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></i>			<b>96,34</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	32,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	24,55
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></i>			<b>74,55</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	37,72



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	37,40
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,79
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>94,91</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	13,66
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,35
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,59
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>82,6</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>88,81</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	56
Нейтральные	51
Неудовлетворенные (Критики)	16
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	32,5

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 74,55 баллов – верхний порог светло-зеленой зоны. Тем не менее, необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

Итоговое значение критерия составляет 88,83 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: профессиональный преподавательский состав, доброжелательность и вежливость преподавателей,

атмосфера взаимопонимания, поддержки со стороны преподавательского состава, комфортные условия для обучения, материально-техническая оснащенность мастерских, достаточный рацион питания учащихся, оборудованный спортивный зал, тренажерный зал, достаточность информационного ресурса учреждения.

#### *Рекомендации*

Найти возможность строительства футбольного поля, создания автошколы, обеспечения материально-технической оснащенности лаборатории химического анализа. Повысить дисциплину в учреждении, усилить практическую составляющую обучения учащихся, расширить перечень направлений подготовки специалистов, обеспечить трудоустройство выпускников. Обеспечить доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (лифт), транспортное обеспечение обучающихся с организацией бесплатной перевозки до образовательной организации и обратно. Расширить меню питания для учащихся, обеспечить санитарно-гигиенические помещения учебного заведения туалетными принадлежностями.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано.

К положительным сторонам следует отнести: приятный дизайн, удобная навигация, на главной странице расположена динамическая фотогалерея, контакты учреждения, новостная лента и полезные ссылки; сайт хорошо наполнен информацией; имеется раздел «Доступная среда» с копией паспорта доступности.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется библиотека, стадион, спортивный и тренажерный зал – объекты предусмотрены для использования инвалидами и лицами с ОВЗ. Общежитие отсутствует.

Доступ в здание учреждения для лиц с ОВЗ обеспечен, электронное обучение и дистанционное обучение не производится.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

#### *Рекомендации*

Заполнить раздел «Лагерь» и «Часто задаваемые вопросы» соответствующей информацией. На сайте реализовать возможность взаимодействия с образовательной организацией. Реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Сланцевский индустриальный техникум»**

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

242 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,85
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,02
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></i>			<b>94,87</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24,55
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></i>			<b>90,91</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	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	27,78
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></i>			<b>85,78</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	37,52

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	37,02
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	19,27
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>93,82</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	16,49
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,18
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,55
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>83,22</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>89,72</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	133
Нейтральные	66
Неудовлетворенные (Критики)	43
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	37,2

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 89,75 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные моменты в деятельности профессионального образовательного учреждения: доброжелательность, компетентность и квалифицированность преподавательского состава, укомплектованность инженерно-педагогическими кадрами, наличие необходимого учебного оборудования во всех лабораториях и учебных мастерских, наличие современных персональных компьютеров, используемых в

образовательном и воспитательном процессе, возможность посещения тренажерного зала, внеаудиторная работа с учащимися, участие в профессиональных конкурсах.

#### *Рекомендации*

Требуется капитальный ремонт здания учебного заведения, косметический ремонт коридоров, фойе, жилых комнат общежития. Найти возможность строительства спортивной площадки, оборудовать ее современным спортивным инвентарем. Найти возможность строительства автодрома для подготовки обучающихся по вождению транспортных средств. Сделать зоны комфорта в коридорах учреждения, обновить напольное покрытие. Сделать ремонт, обеспечить чистоту в санитарно-гигиенических помещениях учреждения, обеспечить их туалетными принадлежностями. Расширить перечень направлений подготовки специалистов, перечень дополнительных образовательных услуг. Пригласить в штат молодых специалистов, внедрить дистанционные формы обучения, обновить в учебных мастерских стенды и оборудование. Дополнительно предложить спортивные секции, кружки. Выстроить более тесную связь выпускников и работодателей для трудоустройства после окончания образовательной организации. Расширить меню, рацион питания учащихся в столовой.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в частичном объеме и безфотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется в разделе «Контакты» через форму обратной связи.

К положительным сторонам следует отнести: сайт имеет приятный дизайн и хорошую навигацию; на сайте размещено множество полезных ссылок и информации, как для обучающихся, так и для их родителей; на главной странице указан телефон доверия; в разделе «Абитуриентам» представлена подробная информация, в том числе для лиц с ОВЗ и инвалидов. Есть раздел «Безопасность при террористических актах».

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется библиотека, спортивный и актовый зал.

Информация о доступе в здание учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов находится в разделе «Обучение лиц с ОВЗ», но не понятно, оснащен ли техникум всем необходимым или только находится на стадии оснащения.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет, изолятор.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся.

К негативным сторонам следует отнести: нет подробного развернутого описания доступности учреждения и его подразделений для лиц с ОВЗ и инвалидов разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности»; в разделе «Образование» размещены не все необходимые сведения.

### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в раздел «Образование» внести информацию о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ, об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий, о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 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;
- раздел «Материально-техническое обеспечение» нужно дополнить обобщенным описанием приспособленности техникума и его структурных подразделений для лиц с ОВЗ и инвалидов, в том числе об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации;
- информационные сведения о педагогическом составе дополнить сведениями о преподаваемых дисциплинах.

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Сосновоборский политехнический колледж»**

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей*

*оценки качества условий образовательной деятельности*

322 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	22,95
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,49
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>87,44</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,48
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>89,13</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	16,15
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>58,15</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	35,65

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	35,78
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	18,86
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>90,29</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	16,86
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	16,83
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	44,10
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>77,80</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>80,56</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	181
Нейтральные	69
Неудовлетворенные (Критики)	72
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	33,8

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана удовлетворительная оценка – 58,15 баллов – верхний порог желтой зоны. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана хорошая оценка – 77,8 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 80,46 баллов, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.



### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные моменты в деятельности профессионального образовательного учреждения: доброжелательные, отзывчивые и квалифицированные преподаватели, профессиональное образование и опыт для дальнейшей работы учащихся, база практического обучения, участие учащихся в различных конкурсах, хорошая техническая оснащенность мастерских и кабинетов, востребованность выпускников на рынке труда, благоустройство колледжа, автошколы, благоприятная атмосфера в учебном заведении.

### *Рекомендации*

Распределение выпускников после окончания колледжа. Найти возможность строительства стадиона, оснастить современным оборудованием спортивную площадку, тренажерный зал. Обновить мебель в учебных аудиториях, организовать зоны комфорта в коридорах учебного заведения, повысить эффективность системы отопления в спортивном зале, сделать душевые комнаты в раздевалках. Необходимо соблюдать температурный режим в учебных помещениях. Сделать ремонт и обеспечить туалетными принадлежностями санитарно-гигиенические помещения учебного заведения. Усилить практическую составляющую образовательного процесса, расширить базу прохождения учащимися производственной практики, организовать тесное сотрудничество с высшими учебными заведениями, открыть по возможности заочную форму обучения, усилить организацию внеурочной деятельности учащихся (посещение музеев, театров, концертов). Увеличить количество посадочных мест в столовой, разнообразить меню питания в столовой.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в частичном объеме и без фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано.

К положительным сторонам следует отнести: наличие разделов «Информация для родителей» и «Безопасность» большим объемом полезной информации.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: здравпункт.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся и кухней.

Имеется библиотека, общежитие, гостиница.

К негативным сторонам следует отнести: сайт не содержит полный перечень необходимой информации; отсутствует информация об условиях доступа в здание учреждения лиц с ОВЗ и инвалидов, а также отсутствует, или размещена не в соответствующем разделе, информация об условиях получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий лиц с ОВЗ и инвалидов; в разделе

«Документы» не хватает некоторых локальных нормативных актов; раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» не содержит обобщенной подробной информации об оснащенности учреждения и приспособленности его для получения образования лицам с ОВЗ и инвалидам наравне со всеми.

#### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- дополнить раздел «Структура и органы управления образовательной организацией» информацией о фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии), а также сведениями о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений;

- в раздел «Документы» внести информацию о правилах приема обучающихся и порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;

- раздел «Образование» дополнить подробной информацией о реализуемых программах, в том числе: о формах обучения, о нормативных сроках обучения, о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ, об описании образовательных программ с приложением их копий, об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий, об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий, о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии), 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),

- добавить информацию о преподаваемых дисциплинах педагогическому составу;

- в раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» внести подробную обобщенную информацию об оснащенности учреждения и приспособленности его для получения образования лицам с ОВЗ и инвалидам наравне со всеми;

- реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Техникум водного транспорта»**  
Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей  
оценки качества условий образовательной деятельности  
190 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,75
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,39
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>94,14</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,0
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>95,0</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
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	26,79
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>54,79</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	38,11

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	38,53
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	19,88
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>96,51</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	22,89
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	18,63
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,68
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>90,21</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>86,13</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	145
Нейтральные	32
Неудовлетворенные (Критики)	13
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	69,5

По представленным расчетам респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана низкая удовлетворительная оценка – 54,79 баллов – средний порог желтой зоны. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

Итоговое значение критерия составляет 86,14 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: квалифицированный преподавательский состав, доброжелательность, отзывчивость, понимание

преподавателей, индивидуальный подход к учащимся, доброжелательная атмосфера, открытая интерактивная среда, экскурсии учащихся, трудоустройство выпускников, дополнительное образование, организация производственной практики, хороший рацион питания учащихся в столовой.

### *Рекомендации*

Сделать ремонт в помещениях учебного заведения, обеспечить чистоту в санитарно-гигиенических помещениях, обеспечить их туалетными принадлежностями, сделать напольную плитку с повышенной защитой от скольжения. Усилить материально-техническую базу учреждения для проведения практических и лабораторных работ, обновить лабораторные стенды, тренажеры по специальностям, закупить новое оборудование для производственных мастерских. Организовать зоны отдыха в учреждении, увеличить время отдыха на переменах, организовать зоны беспроводного доступа Wi-Fi. Расширить перечень направлений подготовки специалистов, перечень дополнительных образовательных услуг, обновить учебно-методические пособия по судовождению. Пригласить в штат молодых специалистов. Усилить сотрудничество учебного заведения с предприятиями и профильными организациями г. Санкт-Петербурга.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в частичном объеме и без фотографий.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте не реализовано.

К положительным сторонам следует отнести: наличие виртуального кабинета профориентации.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется автошкола, библиотека, два спортивных зала, спортивная площадка, тир, общежитие.

Информация о доступе в здания учреждения для лиц с ОВЗ не представлена или находится не в соответствующем разделе.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: два медицинских кабинета.

Техникум располагает двумя столовыми с горячим питанием для обучающихся.

К негативным сторонам следует отнести: необходимая информация на сайте представлена частично; названия разделов в колонке «Меню сайта» указаны не полностью, а с сокращением в виде многоточия; в разделе «Документы» представлены не все необходимые копии; раздел «образование» заполнен частично; раздел «Образовательные стандарты» не содержит копий или ссылок на сами стандарты; в разделе «педагогический состав» представлена не полная информация о преподавателях; в разделе «Материально-техническое обеспечение

образовательной деятельности» нет информации о приспособленности учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов.

### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- прописать полное название разделов в колонке «Меню сайта»;
- добавить в раздел «Документы» порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний;
- в раздел «Образование» внести информацию об учебных планах реализуемых образовательных программ, об аннотации 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, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой (с приложением их копий), об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии), 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);
- разместить информацию 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;
- раздел «Руководство, педагогический состав» дополнить информацией о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, занимаемой должности; ученой степени (при наличии); учебного звания (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;
- добавить в раздел «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» подробную информацию о приспособленности учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов;
- реализовать на сайте возможность взаимодействия с образовательной организацией.

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Тихвинский промышленно-технологический  
техникум им. Е.И. Лебедева»**

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

288 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,65
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,97
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>96,62</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,33
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>88,89</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	30,0
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	30,0
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>100,0</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	36,67

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,53
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	19,42
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>92,61</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	13,44
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,92
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	48,09
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>79,44</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>91,51</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	129
Нейтральные	113
Неудовлетворенные (Критики)	46
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	28,8

По представленным расчетам респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана хорошая оценка – 79,44 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 91,44 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: доброжелательность,



вежливость и отзывчивость преподавательского состава, качество образовательных услуг, оснащенность мастерских, спортивный зал, библиотека, востребованность выпускников на рынке труда, наличие специальных технических устройств для ориентации в пространстве слабовидящих и незрячих учащихся, дисциплина, хороший рацион питания в столовой.

#### *Рекомендации*

Найти возможность сделать ремонт во втором корпусе учебного учреждения, сделать косметический ремонт в учебных кабинетах, заменить окна. Улучшить оснащенность материально-технической базы учебного процесса, оснащенность кабинета информатики новыми компьютерами. Усилить практическую составляющую образовательного процесса, организовать внеурочную деятельность. Сделать зоны комфорта и установить кулеры с водой в коридорах учреждения. Обеспечить санитарно-гигиенические помещения учебного учреждения туалетными принадлежностями. Обеспечить транспортную доступность учебного учреждения. Наладить работу медицинского кабинета. Разнообразить меню в столовой, оптимизировать цены на услуги питания. Обеспечить свободный доступ к сети Wi-Fi в образовательных целях.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы несколько неярких цветов, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется на главной странице в разделе «Контакты» в виде формы обратной связи.

К положительным сторонам следует отнести: сайт хорошо наполнен фото и видеoinформацией, имеет хороший дизайн и удобную систему навигации. На главной странице размещена схема безопасного маршрута «дом-образовательная организация-дом», указан Единый общероссийский телефон доверия и другие полезные ссылки. Имеется раздел «Доступная среда» с подробной информацией и фотографиями.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется 2 спортивных зала, 2 библиотеки, 1 стадион, 3 спортплощадки, общежитие, приспособленные для лиц с ОВЗ и инвалидов.

Доступ в здание учреждения для лиц с ОВЗ, в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий, в связи с этим лица с ОВЗ и инвалиды обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет и обслуживание в городской поликлинике.

Техникум располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

К негативным сторонам следует отнести: отсутствие информации 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; отсутствие информации о порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

#### *Рекомендации*

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте и внести следующие поправки:

- в раздел «Документы» добавить информацию о порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- раздел «Образование» дополнить информацией 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.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ленинградской области «Тосненский политехнический техникум»**

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

173 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,25
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,84
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>94,09</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	23,76
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>89,60</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	28,09
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>70,09</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	35,38

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	36,53
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,61
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>91,52</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	15,78
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	17,11
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	45,09
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>5</sup></b>			<b>77,98</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>84,65</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	91
Нейтральные	45
Неудовлетворенные (Критики)	37
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	31,2

В целом респонденты не удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о низком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка – 70,09 баллов – «светло-зеленая» зона. Однако необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» дана также хорошая оценка – 77,98 баллов – светло-зеленая зона. Необходимо обратить внимание на рекомендации респондентов.

Итоговое значение критерия составляет 84,56 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности профессионального образовательного учреждения: профессионализм и

доброжелательность преподавательского состава, индивидуальный подход к каждому студенту, удобное расписание занятий.

### *Рекомендации*

Найти возможность строительства нового спортивного стадиона, улучшить материально-техническую базу производственного обучения, обновить мебель в кабинетах, установить новые турникеты на вход в учреждение, сделать зоны комфорта в коридорах учреждения. Усилить практическую составляющую учебного процесса. Увеличить число спортивных секций, организовать досуг во внеурочное время. Оптимизировать ценообразование на услуги питания в столовой, установить в коридорах учреждения дополнительные кулеры с водой.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, цветовая палитра простая, использованы два-три цвета, информация хорошо читаема, строки не наезжают друг на друга. Есть версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена в полном объеме.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте осуществляется на главной странице в разделе «Контакты» в виде формы обратной связи, а также прямой ссылкой в одноименном разделе меню.

К положительным сторонам следует отнести: сайт хорошо наполнен информацией и фотографиями, приятный дизайн и удобная навигация. На главной странице представлена новостная информация и динамическая фотогалерея. На сайте есть раздел с профессиональным тестированием, которое помогает абитуриентам определиться с выбором будущей профессии. Имеются страницы педагогических работников. Наличие раздела «Обучение лиц с ОВЗ».

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеется библиотека, спортивный и тренажерный зал. Общежитие не предусмотрено.

Доступ в здание учреждения для лиц с ОВЗ обеспечен, но программы инклюзивного образования в техникуме не реализуются, инвалиды и лица с ОВЗ обучаются при условии отсутствия медицинских противопоказаний к обучению по профессиям и специальностям, реализуемым в техникуме.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся: медицинский кабинет.

Колледж располагает столовой с горячим питанием для обучающихся, в том числе приспособленной для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

### *Рекомендации*

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

**Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования  
«Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей  
и юношества «Интеллект»**

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

135 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,35
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	37,71
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>96,06</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,44
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>97,41</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32,0
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>86,0</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	37,63

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,41
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,49
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>96,52</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	25,11
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,11
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,26
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>93,48</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>93,89</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	113
Нейтральные	16
Неудовлетворенные (Критики)	6
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	79,3

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 93,96 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Тем не менее, необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности учреждения дополнительного образования: деятельность администрации, квалификация педагогического состава, высокий уровень качества образовательных услуг, количество образовательных программ, организация учебного процесса, индивидуальный подход к каждому обучающемуся, систематическая подготовка обучающихся к олимпиадам. Техническая оснащенность центра развития

творчества одаренных детей и юношества, наличие скоростного Wi-Fi, территориальное месторасположение образовательного учреждения в экологически благоприятном районе, разнообразие меню питания, комфортное проживание и организация досуга детей во внеурочное время.

#### *Рекомендации*

Найти возможность строительства новой спортивной площадки. Усилить материально-техническую базу проведения практик, обеспечить транспортную доступность учреждения дополнительного образования, заменить окна в учреждении. Увеличить количество программ по иностранным языкам, увеличить количество мест в центре развития творчества одаренных детей и юношества. Обновить интерьер в комнатах для проживания, соблюдать температурный режим в помещениях, обеспечить подачу горячего водоснабжения, улучшить шумоизоляцию. Наладить обратную связь с потребителями услуг, организовывать экскурсии в г. Санкт-Петербург, улучшить рацион питания обучающихся, увеличить количество посадочных мест в столовой учреждения. В душевых кабинах поставить замки на двери, постелить коврики на пол.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

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

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако у педагогического состава нет сведений о преподаваемых дисциплинах и сведения о наименовании направления подготовки и (или) специальности указаны не у всех.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте реализовано через всплывающее окно бизнес-менеджера Jivosite на главной странице, где можно задать вопрос и получить ответ в режиме онлайн.

К положительным сторонам следует отнести: сайт имеет удобную навигацию; на главной странице расположена динамическая фотогалерея, строка поиска по сайту, новости, ссылки на страницы в соцсетях и другие полезные ссылки.

К негативным сторонам следует отнести: в разделе «Документы» по ссылке на «Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» размещено «Положение о добровольных пожертвованиях», в разделе «Образование» нет информации об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии), информации 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; в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» нет информации об электронных образовательных ресурсах, к которым



обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеются библиотека, два теннисных стола, 5 кулеров, помещения для круглосуточного пребывания, для сна и отдыха обучающихся, в том числе приспособленные для инвалидов и лиц с ОВЗ.

Доступ в здание для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении обеспечен, инвалиды частично обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими, созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий.

Охрана здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выполняется в полном объеме и в соответствии с законодательством РФ: СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей» и СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 2.2.2. гигиена труда, технологические процессы, сырье, материалы, оборудование, рабочий инструмент. В наличии медкабинет и изолятор.

В учреждении имеется столовая с горячим питанием, в том числе приспособленная для инвалидов и лиц с ОВЗ.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

#### *Рекомендации*

Внести на сайт следующие поправки:

- дополнить разделы «Документы», «Образование» и «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» недостающей информацией, указанной выше в разделе «Выводы»;
- разместить соответствующий документ по ссылке «Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений»;
- дополнить информацию о педагогическом составе сведениями о преподаваемых дисциплинах и о наименовании направления подготовки и (или) специальности.

**Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования  
«Центр «Ладога»**

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

321 анкета

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	26,55
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,97
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></i>			<b>92,52</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,07
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></i>			<b>98,44</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
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	32,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	28,5
<i>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></i>			<b>78,5</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,25

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,38
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	19,72
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>98,35</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,05
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,75
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,38
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>94,17</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>92,4</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	268
Нейтральные	45
Неудовлетворенные (Критики)	8
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	80,9

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана высокая оценка – 78,5 баллов – верхний порог светло-зеленой зоны. Тем не менее, необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации.

Итоговое значение критерия составляет 92,3 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные моменты в деятельности учреждения дополнительного образования: отремонтированный центр для

организации и проведения интересных для молодежи мероприятий. Высококвалифицированный тренерский персонал, доброжелательность и вежливость работников, высокое качество образовательных услуг, заинтересованность детей в посещении центра, оснащенность, доступность, информативность, комфортность условий предоставления услуг, многопрофильность, интересные программы образования, большой выбор кружков, хорошее меню питания.

#### *Рекомендации*

Найти возможность строительства бассейна, обустроить пандусы для колясочников. Улучшить зоны комфорта ожидания для родителей со стойками для зарядки мобильных устройств и телефонов, установить дополнительные кулеры с водой, оборудовать раздевалки для девочек. Расширить перечень спортивных секций, кружковой деятельности, оснащенность спортивным инвентарем для ведения занятий. Улучшить организацию проведения соревнований, транспортную доступность к месту проведения тренировок. Усилить коммуникационное взаимодействие организации и родителей.

#### *Комментарии эксперта по сайту*

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

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте реализовано через форму обратной связи, при нескольких попытках отправить сообщение сайт выдавал информацию об ошибке.

К положительным сторонам следует отнести: сайт хорошо наполнен информацией и имеет удобную навигацию; на главной странице размещены новости и информация о прошедших мероприятиях. Имеется строка поиска по сайту и список полезных ссылок.

К негативным сторонам следует отнести: форма обратной связи на сайте не функционирует.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Имеются игровой спортивный зал, зал бокса и зал для восточных единоборств. Библиотека не предусмотрена.

Доступ в здание для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении не предусмотрен, в связи с чем, лица с ОВЗ и инвалиды не обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими и не созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий.

В образовательной организации частично реализованы условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся.

В учреждении расположена столовая, отвечающая всем требованиям, но для обслуживания обучающихся только на время проведения мероприятий.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

### *Рекомендации*

Внести на сайт следующие поправки:

- дополнить информацию о педагогическом составе сведениями о преподаваемых дисциплинах и о наименовании направления подготовки и (или) специальности;
- сделать рабочей форму обратной связи.

**Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования**

**«Детский оздоровительно-образовательный центр «Россонь»**

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей*

*оценки качества условий образовательной деятельности*

148 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	23,1
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	39,44
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>92,54</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	28,99
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>98,31</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32,0
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>86,00</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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	39,46

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	38,92
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,85
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>98,23</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
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	26,55
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,59
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,66
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>95,81</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>94,18</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	131
Нейтральные	15
Неудовлетворенные (Критики)	2
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	87,2

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 94,12 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности учреждения дополнительного образования: профессионализм педагогов, грамотно подобранный персонал, достаточная методическая база и хороший уровень учебно-воспитательной и организационной работы, современные формы организации досуга, продуманный сервис, достаточные условия для отдыха детей и проведения различных семинаров, высокий уровень ответственности за детей.

Развитая инфраструктура центра, разнообразие кружков, комфортные условия проживания, отличное питание.

### *Рекомендации*

Найти возможность строительства крытого бассейна, территориального расширения границ детского оздоровительно-образовательного центра «Россонь», развития инфраструктуры организации отдыха и оздоровления детей, обеспечения круглогодичной работы центра, предложения вариативного меню питания детям, улучшения транспортной доступности центра.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра яркая, но в меру, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, однако у педагогического состава нет сведений о преподаваемых дисциплинах.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте реализовано через всплывающее окно бизнес-менеджера Jivosite на главной странице, где можно задать вопрос и получить ответ в режиме онлайн, а также в виде формы обратной связи в разделе «Контакты».

К положительным сторонам следует отнести: сайт имеет удобную навигацию и хороший дизайн; на главной странице расположена динамическая информационная фотогалерея, актуальные новости, ссылка на страницу в социальной сети «ВКонтакте» и другие полезные ссылки.

К негативным сторонам следует отнести: на сайте нет информации, или она находится не в соответствующих разделах, о приспособленности учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов, о возможности получать образование наравне с другими; в «Локальных актах» не хватает информации о порядке и основании перевода, отчисления и восстановления обучающихся, а также о порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на среднем уровне. Учреждение располагает хорошей инфраструктурой, включающей в себя 4 спальных трехэтажных кирпичных корпуса, хозяйственный и бытовой корпус, стадион, каток, бассейн, тренажерный зал, веревочный парк, физкультурно-оздоровительный комплекс и благоустроенный пляж, но информации о приспособленности данных объектов для лиц с ОВЗ нет.

В образовательной организации имеется медицинский пункт, 2 изолятора и физиокабинет, наличие бессрочной лицензии на осуществление медицинской деятельности, что позволяет реализовать условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся на достаточном уровне.

В учреждении имеется столовая с горячим питанием.



Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

#### *Рекомендации*

Внести на сайт следующие поправки:

- разместить на сайте в соответствующих разделах информацию о приспособленности учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов, о возможности получать образование наравне с другими;
- добавить в раздел «Локальные акты» информацию о порядке и основании перевода, отчисления и восстановления обучающихся и о порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- дополнить информацию о педагогическом составе сведениями о преподаваемых дисциплинах.

**Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования**

**«Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяк»**

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей*

*оценки качества условий образовательной деятельности*

82 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0,3	23,1
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	40,0
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>93,1</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	30,0
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>100,0</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	32,0
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>86,0</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>4</sup></b>			<b>100,0</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,63
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
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K<sup>5</sup></b>			<b>99,63</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)</b>			<b>95,75</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	81
Нейтральные	1
Неудовлетворенные (Критики)	0
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	98,8

В целом респонденты полностью удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 98,8 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Но, тем не менее, необходимо учесть мнения респондентов.

#### *Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности учреждения дополнительного образования: высококвалифицированный педагогический персонал, слаженный коллектив сотрудников, высокое качество оказываемых услуг, инфраструктура учреждения, доступность информации, достаточные условия для разностороннего развития детей, разнообразие интересных игр и

занятий, спортивных мероприятий, мастер-классов, работа кружков, бассейна, постоянный контроль воспитателей и вожатых, хороший рацион питания.

### *Рекомендации*

Найти возможность ремонта первого корпуса, установки системы кондиционирования воздуха в зале. Увеличить количество путевок для отдыха детей. Улучшить материально-техническую базу учреждения – дополнительно футбольное поле, закрытый спортивный стадион. Разнообразить меню питания детей. Предложить новые интерактивные игры.

### *Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая приятная, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках представлена частично.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте реализовано в виде формы обратной связи в разделе «Контакты».

К положительным сторонам следует отнести: сайт имеет удобную навигацию и хороший дизайн; на главной странице расположена динамическая информационная фотогалерея, актуальные новости и анонсы предстоящих мероприятий, ссылки на страницы в социальных сетях и другие полезные ссылки.

К негативным сторонам следует отнести: на сайте нет информации, или она находится не в соответствующих разделах, о реализуемых уровнях образования, формах обучения, об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий, о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса; информация о педагогическом составе не содержит в себе сведений об уровне образования, квалификации и опыта работы, наименовании направления подготовки и (или) специальности, данных о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общего стаж работы и стажа работы по специальности.

Раздел «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» наполнен подробной информацией с фотографиями о инфраструктуре учреждения, но нет информации о приспособленности данных объектов для лиц с ОВЗ и инвалидов. Вся информация, касающаяся инвалидов и лиц с ОВЗ, находится в разделе доступная среда без обобщенного описания, в виде ссылок на документы.

В образовательной организации имеется медицинский пункт, медицинский блок, существующий под руководством опытных врачей и специалистов, имеется лицензия на осуществление медицинской деятельности, что позволяет реализовать условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся на достаточном уровне.

В учреждении имеется столовая с горячим питанием.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

### *Рекомендации*

Внести на сайт следующие поправки:

- в раздел «Образование» внести информацию о реализуемых уровнях образования, формах обучения, об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий, о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- информацию о педагогическом составе дополнить сведениями об уровне образования, квалификации и опыте работы, наименовании направления подготовки и (или) специальности, данных о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии). Указать общий стаж работы и стаж работы по специальности;
- раздел «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» дополнить подробным описанием о приспособленности учреждения для лиц с ОВЗ и инвалидов, в том числе о доступности (или не доступности) входа в учреждение.

## ИТОГОВЫЙ ВЫВОД О КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организаций осуществляется в целях:

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

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

Важно обратить внимание на общие моменты, характерные для организаций Ленинградской области в целом.

По первым двум критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Комфортность условий предоставления услуг» все обследуемые образовательные организации Ленинградской области получили высокий балл и по данному критерию находятся в «светло-зеленой» и «зеленой» зонах. Средний балл по Ленинградской области среди обследуемых организаций по Критерию 1 – 93 баллов, по Критерию 2 – 92 баллов. Сотрудники образовательных организаций оперативно реагировали на поступающие от ООО «Курсобр» запросы, что говорит о хорошем уровне взаимодействия организаций с внешней средой.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» баллы определены как отличные, хорошие (в подавляющем большинстве) и средние показатели по всем организациям Ленинградской области, что говорит о достаточном уровне организации доступной среды. Средний балл среди обследуемых организаций – 79, что определяет нахождение по данному критерию в «светло-зеленой» зоне.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» в обследуемых образовательных организациях оценка высокая, средний балл по району среди обследуемых организаций – 93 баллов.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» показатели также высокие. Средний балл среди обследуемых организаций – 83 балла.

В рамках отчета представлены мнения респондентов и их рекомендации по улучшению деятельности каждой организации, а также рекомендации эксперта по сайту обследуемых организаций.

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 уровень удовлетворенности получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания, кроме некоторых организаций;
- работники организаций, в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны;
- у большей части образовательных организаций реализована частично или почти полностью доступная среда;

- уровень комфортности в обследуемых образовательных организациях в целом хороший;

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

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

*Рекомендовано для всех образовательных организаций:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Наименование ОО	Респонденты		Показатели																																	
	Кол-во	Доля	1.1.1.		1.1.2.		1.2.1.		1.3.1.		1.3.2.		2.1.1.		2.3.1.		3.1.1.		3.2.1.		3.3.1.		4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		5.1.1.		5.2.1.		5.3.1.			
ГБ ПОУ ЛО «Бегуницкий агротехнологический техникум»	144	45	15	15	43	49			100	94	107	87	103			100	97	144	3	20	4	20	23	25	125	144	114	144	79	93	67	144	112	144	129	144
ГБ ПОУ ЛО «Беседский сельскохозяйственный техникум»	264	47	14	15	45	49			100	191	214	193	217			100	215	264	4	20	4	20	44	54	218	264	221	264	144	164	97	264	223	264	230	264
ГА ПОУ ЛО «Борский агропромышленный техникум»	246	50	15	15	42	49			100	209	217	192	206			100	221	246		100		100	78	91	226	246	231	246	190	201	175	246	230	246	235	246
ГБ ПОУ ЛО «Волховский алюминиевый колледж»	242	42	14	15	46	49			100	173	188	119	145			100	140	242	4	20	3	20	27	33	189	242	197	242	92	109	66	242	184	242	206	242
ГБ ПОУ ЛО «Волховский политехнический техникум»	292	80	14	15	40	49			100	273	273	276	281			100	275	292	2	20	4	20	15	15	286	292	287	292	254	256	212	292	282	292	288	292
ГБ ПОУ ЛО «Волховский колледж транспортного строительства»	238	46	13	15	45	49			100	194	197	204	212			100	210	238	4	20	2	20	17	17	228	238	224	238	128	133	148	238	214	238	225	238
ГБ ПОУ ЛО «Всеволожский агропромышленный техникум»	325	41	14	15	33	49			100	234	256	184	212			100	246	325	3	20		100	52	63	281	325	260	325	169	194	149	325	280	325	289	325
ГА ПОУ ЛО «Выборгский техникум агропромышленного и лесного комплекса»	213	42	14	15	47	49			100	212	212	212	212			100	212	213	4	20	4	20	3	3	213	213	213	213	211	211	208	213	213	213	212	213
ГА ПОУ ЛО «Выборгский политехнический колледж «Александровский»	294	40	14	15	45	49			100	208	227	188	203			100	208	294	4	20		100	48	53	266	294	265	294	164	169	140	294	249	294	274	294
ГБ ПОУ ЛО «Гатчинский педагогический колледж имени К.Д. Ушинского»	323	56	15	15	43	49			100	298	305	293	298			100	274	323	2	20	3	20	21	23	308	323	308	323	245	248	216	323	295	323	309	323

ГБ ПОУ ЛО «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»	532	55	14	15	46	49	3	30	414	434	365	410		100	449	532	4	20	3	20	66	79	489	532	485	532	338	352	296	532	479	532	507	532
ГА ПОУ ЛО «Киришский политехнический техникум»	315	42	14	15	45	49	3	30	298	298	298	298		100	306	315	4	20		100	70	72	309	315	310	315	302	302	215	315	313	315	312	315
ГБ ПОУ ЛО «Кировский политехнический техникум»	305	45	15	15	12	49	3	30	206	222	153	189		100	203	305	4	20	1	20	48	52	263	305	245	305	142	152	127	305	224	305	261	305
ГБ ПОУ ЛО «Лисинский лесной колледж»	243	47	15	15	47	49		100	183	194	179	205		100	184	243	4	20	4	20	15	17	226	243	229	243	147	154	104	243	209	243	231	243
ГБ ПОУ ЛО «Лодейнопольский техникум промышленных технологий»	137	52	15	15	45	49		100	136	136	130	131		100	137	137	4	20		100	22	23	136	137	135	137	122	123	121	137	136	137	137	137
ГА ПОУ ЛО «Лужский агропромышленный техникум»	176	41	15	15	35	49	3	30	171	173	165	166		100	170	176	3	20	3	20	6	7	176	176	176	176	169	169	117	176	175	176	176	176
ГБ ПОУ ЛО «Мичуринский многопрофильный техникум»	264	45	15	15	46	49	3	30	182	189	171	192		100	230	264		100		100	35	37	238	264	235	264	152	160	135	264	223	264	237	264
ГБ ПОУ ЛО «Подпорожский политехнический колледж»	168	51	14	15	47	49	3	30	156	157	163	166		100	152	168	3	20		100	28	29	163	168	164	168	136	137	92	168	159	168	164	168
ГА ПОУ ЛО «Приозерский политехнический колледж»	234	60	14	15	38	49		100	203	210	184	194		100	175	234	3	20	4	20	71	74	210	234	206	234	159	171	106	234	201	234	215	234
ГБ ПОУ ЛО «Политехнический колледж» города Светогорска	123	41	12	15	47	49		100	111	112	95	97		100	114	123	3	20	4	20	9	11	116	123	115	123	93	94	56	123	119	123	122	123
ГБ ПОУ ЛО «Сланцевский индустриальный техникум»	242	57	15	15	39	49		100	196	205	188	199		100	198	242	3	20		100	50	54	227	242	224	242	159	165	133	242	220	242	235	242
ГА ПОУ ЛО «Сосновоборский политехнический колледж»	322	48	15	15	26	49	3	30	232	253	248	259		100	252	322	3	20	3	20	21	39	287	322	288	322	232	246	181	322	271	322	284	322

ГБ ПОУ ЛО «Техникум водного транспорта»	190	40	15	15	42	49	3	30	172	174	153	156		100	171	190	2	20	2	20	25	28	181	190	183	190	162	163	145	190	177	190	185	190
ГА ПОУ ЛО «Тихвинский промышленно-технологический техникум им. Е.И. Лебедева»	288	44	15	15	45	49		100	239	248	215	230		100	224	288		100		100	19	19	264	288	263	288	200	206	129	288	258	288	277	288
ГБ ПОУ ЛО «Тосненский политехнический техникум»	173	44	12	15	47	49		100	124	132	120	126		100	137	173	3	20	3	20	44	47	153	173	158	173	100	102	91	173	148	173	156	173
ГБ УДО «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»	135	40	14	14	34	38		100	126	130	120	131		100	128	135	4	20	4	20	9	9	127	135	133	135	114	117	113	135	129	135	133	135
Центр «Ладога»	321	48	10	12	36	38	3	30	293	300	275	283		100	311	321	3	20	4	20	38	40	315	321	316	321	279	283	268	321	317	321	317	321
ГБ УДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Россонь»	148	52	10	13	30	38		100	138	141	146	147		100	143	148	4	20	4	20	13	13	146	148	144	148	135	136	131	148	145	148	147	148
ГБ УДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяк»	82	40	10	13	30	38		100	81	81	81	81		100	82	82	4	20	4	20	41	41	82	82	82	82	80	80	81	82	82	82	82	82

## 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. Относятся 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!**

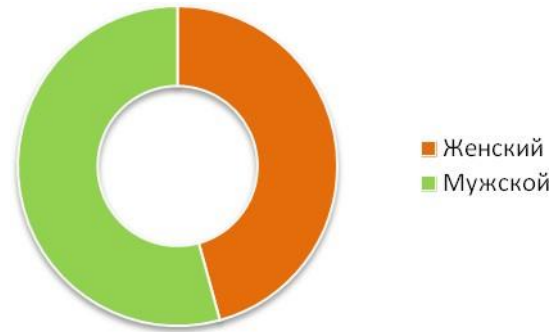


**СВОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО АНКЕТАМ  
для проведения социологического опроса  
потребителей образовательных услуг**

**I. Информационный блок**

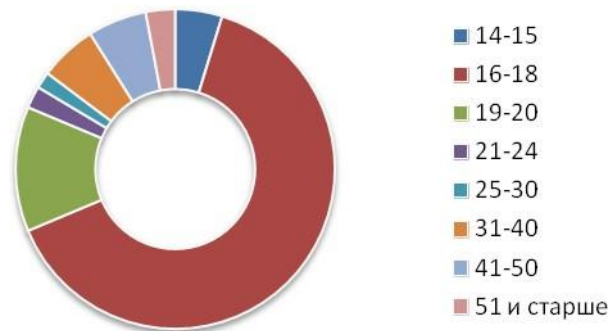
*Укажите Ваш пол*

Женский	3192
Мужской	3787



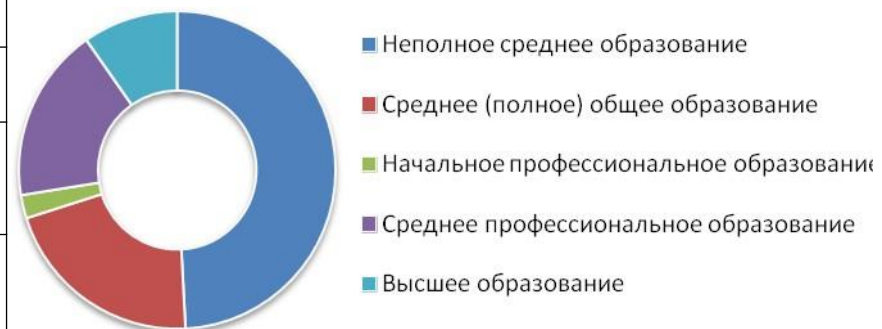
*Укажите Ваш возраст (полных лет)*

14-15	332
16-18	4462
19-20	881
21-24	156
25-30	117
31-40	407
41-50	416
51 и старше	208



*Укажите Ваше образование*

Неполное среднее образование	3431
Среднее (полное) общее образование	1461
Начальное профессиональное образование	165
Среднее профессиональное образование	1243
Высшее образование	679



## II. Основной блок

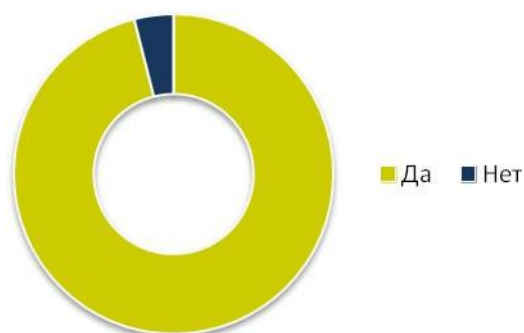
1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да	5985
Нет	994



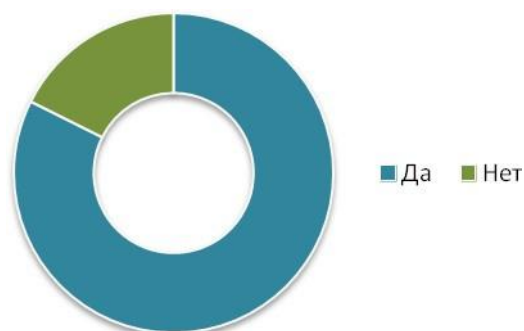
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да	5747
Нет	238



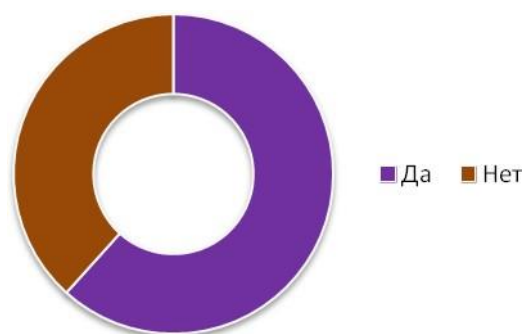
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да	5749
Нет	1230



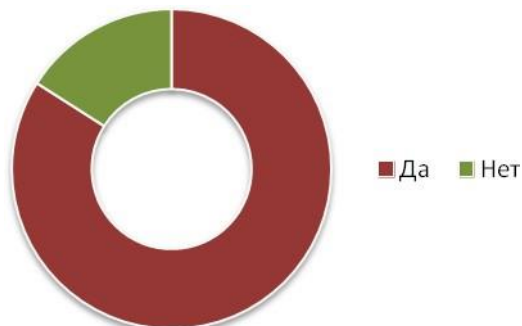
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да	5397
Нет	3352



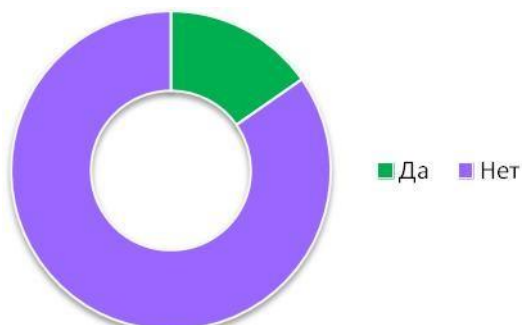
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в образовательной организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри помещения; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических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

Да	5864
Нет	1115



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

Да	1068
Нет	5911



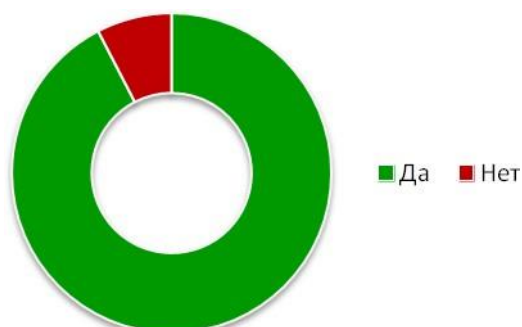
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в организации?

Да	958
Нет	110



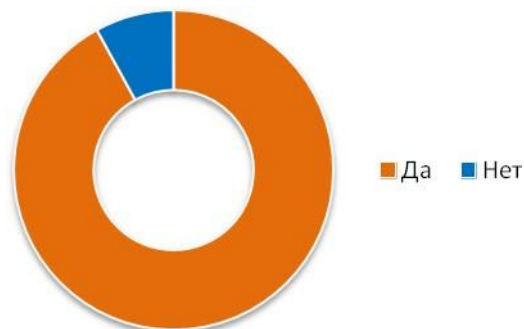
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.)?

Да	6448
Нет	531



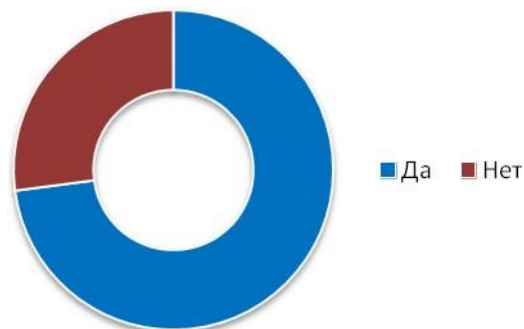
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (педагогические или социальные работники, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари и прочие работники)?

Да	6422
Нет	557



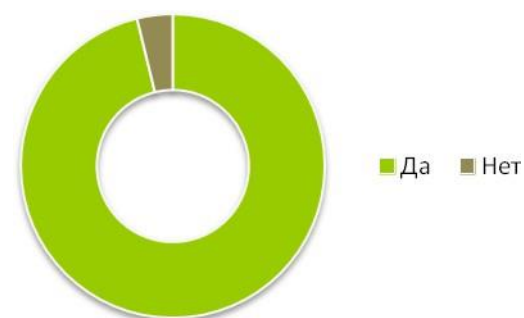
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы»,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

Да	5090
Нет	1889



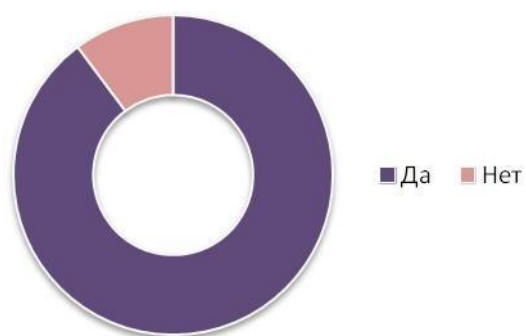
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам)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

Да	4897
Нет	193



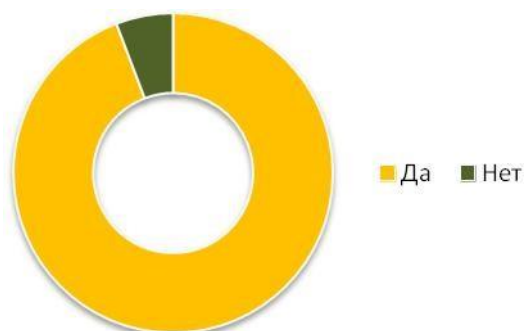
12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг: графиком работы образовательной организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода работника на дом и прочие)?

Да	6267
Нет	712



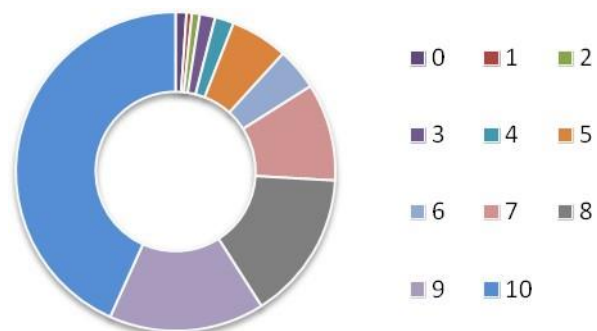
13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в организации?

Да	6575
Нет	404



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 0 до 10)

Значение	Количество
0	76
1	38
2	56
3	110
4	133
5	406
6	298
7	691
8	1052
9	1099
10	3020



**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»*

<b>Показатель 2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</b>		
<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		
<b>Итого</b>		

<b>Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>		
<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		
<b>Итого</b>		
<b>Показатель 3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>		
<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		
<b>Итого</b>		

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



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

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

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

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

**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<sub>норм</sub>), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

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

№	Название организации	Официальный сайт организации
1.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Бегуницкий агротехнологический техникум»	<a href="http://gbouspobat.ru">http://gbouspobat.ru</a>
2.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Беседский сельскохозяйственный техникум»	<a href="http://bsht.spb.ru">http://bsht.spb.ru</a>
3.	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Борский агропромышленный техникум»	<a href="http://www.borskyapt.ru">http://www.borskyapt.ru</a>
4.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский алюминиевый колледж»	<a href="http://suz-vak.ru">http://suz-vak.ru</a>
5.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский политехнический техникум»	<a href="http://volhovpoliteh.ru">http://volhovpoliteh.ru</a>
6.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Волховский колледж транспортного строительства»	<a href="http://vctc.ru">http://vctc.ru</a>
7.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Всеволожский агропромышленный техникум»	<a href="http://www.vsevshk.ru">http://www.vsevshk.ru</a>
8.	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Выборгский техникум агропромышленного и лесного комплекса»	<a href="http://vtalk-vbg.ru/VTALK">http://vtalk-vbg.ru/VTALK</a>
9.	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Выборгский политехнический колледж «Александровский»	<a href="http://www.politeh.vbglenobl.ru">http://www.politeh.vbglenobl.ru</a>
10.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Гатчинский педагогический колледж имени К.Д. Ушинского»	<a href="http://www.college-gatchina.ru">http://www.college-gatchina.ru</a>
11.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кингисеппский колледж технологии и сервиса»	<a href="http://www.kolledj-kingisepp.ru">http://www.kolledj-kingisepp.ru</a>
12.	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Киришский политехнический техникум»	<a href="http://www.spokipk.ru">http://www.spokipk.ru</a>
13.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Кировский политехнический техникум»	<a href="http://kpcollege.ru">http://kpcollege.ru</a>
14.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лисинский лесной колледж»	<a href="http://www.llk.su">www.llk.su</a>

15.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лодейнопольский техникум промышленных технологий»	<a href="http://www.lptlo.ru">www.lptlo.ru</a>
16.	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Лужский агропромышленный техникум»	<a href="http://www.lapk.znaet.ru">www.lapk.znaet.ru</a>
17.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Мичуринский многопрофильный техникум»	<a href="mailto:мт-ло.рф">мт-ло.рф</a>
18.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Подпорожский политехнический техникум»	<a href="http://пптло.рф">http://пптло.рф</a>
19.	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Приозерский политехнический колледж»	<a href="http://prioz-ptk.ucoz.ru">prioz-ptk.ucoz.ru</a>
20.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Политехнический колледж» города Светогорска	<a href="http://www.svetocolledge.ru">www.svetocolledge.ru</a>
21.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сланцевский индустриальный техникум»	<a href="http://www.slit.uspb.ru">www.slit.uspb.ru</a>
22.	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Сосновоборский политехнический колледж»	<a href="http://www.pl36.ru">www.pl36.ru</a>
23.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Техникум водного транспорта»	<a href="http://spolokvt226.narod.ru">spolokvt226.narod.ru</a>
24.	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Тихвинский промышленно-технологический техникум им. Е.И. Лебедева»	<a href="http://www.tppt.ru">http://www.tppt.ru</a>
25.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Тосненский политехнический техникум»	<a href="http://tosnopt.ru">http://tosnopt.ru</a>
26.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»	<a href="http://center-intellect.ru">center-intellect.ru</a>
27.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр «Ладога»	<a href="http://www.udod-ladoga.ru">www.udod-ladoga.ru</a>
28.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Россонь»	<a href="http://www.edu.lenobl.ru">www.edu.lenobl.ru</a>
29.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Маяк»	<a href="http://www.mayak29.ru">www.mayak29.ru</a>