

УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Курсобр»

_____ / **В.С. Ильина** /

«19» октября 2020 г.

ОТЧЕТ

по исполнению муниципального контракта

№71 от 24 августа 2020 г.

на оказание услуг по проведению независимой оценки

**качества условий осуществления образовательной деятельности
образовательными организациями Киришского муниципального района
Ленинградской области в 2020 г.**

Исполнитель:

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

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

Москва, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Методика расчета показателей НОК УОД.....	6
Аналитическая справка по результатам сбора и обобщения информации.....	1 2
Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	1 4
Результаты НОК УОД по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности.....	1 9
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций.....	7 1
<u>Приложение 1.</u>	
Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....	7 5
<u>Приложение 2.</u>	
Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....	8 0
<u>Приложение 3.</u>	
Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.....	8 3
<u>Приложение 4.</u>	
Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....	8 8

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием муниципального контракта №71 от 24 августа 2020 года на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Киришского муниципального района Ленинградской области в 2020 г., заключенного между Комитетом по образованию Киришского муниципального района Ленинградской области (далее – Заказчик) и Обществом с ограниченной ответственностью «Курс образования» (далее – Оператор), были оказаны следующие услуги:

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

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

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

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,

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

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

- анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

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

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

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

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

- Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам

совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

-Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

-Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

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

-Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

-Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

-Областной закон Ленинградской области от 24 февраля 2014 г. №6-ОЗ «Об образовании в Ленинградской области».

Сбор и обобщение информации, полученной в ходе анализа данных, размещенных на официальном сайте оцениваемой образовательной организации

по общим критериям, таким как открытость и доступность информации об организации, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доступность образовательной деятельности для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации, удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК УОД

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

$$П_{откр_{уд}} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

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

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

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

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

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

$С_{комф}$ – 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).

$$П_{комф_{уд}} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.2)$$

где:

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

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

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов:

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

где:

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

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации:

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

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

где:

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

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

где:

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

$\chi_{\text{общ}}$ – 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).

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

где:

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

$\chi_{\text{общ}}$ – 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).

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

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

где:

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

K^m_n – 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:

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

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

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

Важно отметить, что непосредственно для сферы образования Показатель 2.2, характеризующий время предоставления услуг, был исключен из расчетов. На его место переместился Показатель 2.3, характеризующий долю удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Ввиду того что на момент проведения процедуры НОК УОД методические рекомендации по расчету показателей в сфере образования не были разработаны, расчет производился в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 г. №344н по формуле расчета для K^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 услуг организации (индекс готовности рекомендовать). В контексте данного исследования использование методики направлено на то, чтобы показать сколько у организации сторонников – людей, готовых рекомендовать организацию своему окружению. Данный метод является методом «одного вопроса» и может использоваться в дальнейшем каждой образовательной организацией для постоянного мониторинга лояльности потребителей образовательных услуг.

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

Описание сегментов:

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

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

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

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Сбор данных проводился Оператором в августе-сентябре 2020 г., был осуществлен мониторинг официальных сайтов образовательных организаций, сбор информации, осмотр организаций в соответствии с требованиями критериев, связанных с открытостью и доступностью информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, а также с комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, после чего был произведен расчет показателей согласно действующему законодательству в данной области, с учетом рекомендаций Министерства труда и социальной защиты РФ.

На сайтах образовательных организаций была размещена анкета социологического опроса, разработанная Оператором с инструкцией по заполнению. Анкета разрабатывалась с учетом обновленных требований в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н. Заполнение анкет респондентами, обучающимися от 14 лет и(или) их законными представителями, проходило в автоматизированном режиме в августе-сентябре 2020 г. По итогам анкетирования было собрано **5959 анкет** (6793 анкеты), что говорит об успешности проведения процедуры – набрано более 40% от общего числа обучающегося контингента.

Таблица 1

Сравнительная таблица по количеству опрошенных респондентов

Наименование организации	Контингент обучающихся на 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
МОУ «КСОШ №1 им. С.Н. Ульянова»	721	288	361
МОУ «КСОШ №2»	675	270	372
МОУ «КСОШ №3»	536	214	288
МОУ «Гимназия» г. Кириши	690	276	321
МОУ «КСОШ №6»	777	310	517
МОУ «КСОШ №7»	788	316	486
МОУ «КСОШ №8»	954	382	514
МОУ «Киришский лицей»	883	353	583
МОУ «Будогощская СОШ им. М.П. Галкина»	342	137	139
МОУ «Глажевская СОШ»	220	88	99
МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»	71	28	28
МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова»	75	30	34
МОУ «Кусинская СОШ»	74	30	30
МАУДО «Киришский Дворец творчества им. Л.Н. Маклаковой»	4500	600*	600* (1275)
МАУДО «Киришская ДЮСШ»	1295	518	600* (671)
МАУДО «МУК»	2986	600*	600* (688)
МАУДО «КДШИ»	818	372	387

*не более 600 анкет (в соответствии с "Методикой 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" (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. N 675н)

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>	24
	<i>Женский</i>	79
Возраст	<i>14-15</i>	16
	<i>16-18</i>	9
	<i>19-20</i>	1
	<i>21-24</i>	2
	<i>25-30</i>	9
	<i>31-40</i>	34
	<i>41-50</i>	23
	<i>51 и старше</i>	5
Образование	<i>Неполное среднее</i>	23
	<i>Среднее общее</i>	8
	<i>Начальное профессиональное</i>	3
	<i>Среднее профессиональное</i>	25
	<i>Высшее</i>	41

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 79% являются лицами женского пола, 24% – мужского. В категории «Возраст» порядка 66% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 25 до 50 лет и 25% на возрастную категорию от 14 до 18 лет (основная категория получателей услуг). В порядке убывания распределились менее насыщенные возрастные группы респондентов в диапазоне от 51 года и старше – 5%, от 21 до 24 лет – 2% и от 19 до 20 лет – 1%.

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

Высшее образование имеет 41% от общего числа респондентов, начальное и среднее профессиональное - 28%, неполное среднее – 23%, полное среднее – 8%. Соотнесение данных о возрасте (25%) и образовании (23-31%) респондентов косвенно говорит о том, что порядка ¼ от общего числа опрашиваемых являются прямыми получателями услуг – обучающиеся.

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

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

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

В *Таблице 8* представлена таблица лиг, благодаря которой можно увидеть, что практически все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах, кроме показателей по Критерию 3. При возникновении потребностей в повышении уровня данного критерия по каким-либо причинам следует обратить внимание на выделяющиеся желтую и оранжевую зоны для следующих организаций, распределенных в порядке уменьшения значения. Соответственно в верхней части *Таблицы 3* размещены организации с наименее выраженной проблемой, в нижней – с наиболее.

Таблица 3

Критерии желтой и оранжевой зон

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
МОУ «КСОШ №3»	Доступность услуг для инвалидов	60,1
МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова»		60,0
МОУ «КСОШ №8»		58,4
МОУ «Будогошская СОШ им. М.П. Галкина»		52,0
МАУДО «МУК»		51,5
МАУДО «КДШИ»		50,5
МОУ «Глажевская СОШ»		50,0
МОУ «Киришский лицей»		48,8
МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»		43,0
МОУ «КСОШ №2»		34,4

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

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

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

² Данные могут 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: общеобразовательные организации и организации дополнительного образования), представленного в *Таблице 5*.

Таблица 4

Рейтинг образовательных организаций

Наименование ОО	Балл
МАУДО «Киришский Дворец творчества им. Л.Н. Маклаковой»	94,5
МАУДО «Киришская ДЮСШ»	93,0
МОУ «КСОШ №1 им. С.Н. Ульянова»	91,1
МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова»	89,0
МАУДО «МУК»	88,5
МАУДО «КДШИ»	87,0
МОУ «Кусинская СОШ»	86,0
МОУ «Глажевская СОШ»	84,7
МОУ «КСОШ №3»	83,7
МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»	83,0
МОУ «Киришский лицей»	82,9
МОУ «КСОШ №6»	82,2
МОУ «Гимназия» г. Кириши	82,1
МОУ «КСОШ №7»	80,1
МОУ «КСОШ №8»	79,8
МОУ «Будогощская СОШ им. М.П. Галкина»	79,5
МОУ «КСОШ №2»	76,0

Таблица 5

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

Наименование ОО	Балл
<i>Общеобразовательные организации</i>	
МОУ «КСОШ №1 им. С.Н. Ульянова»	91,1
МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова»	89,0
МОУ «Кусинская СОШ»	86,0
МОУ «Глажевская СОШ»	84,7
МОУ «КСОШ №3»	83,7
МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»	83,0
МОУ «Киришский лицей»	82,9
МОУ «КСОШ №6»	82,2
МОУ «Гимназия» г. Кириши	82,1
МОУ «КСОШ №7»	80,1
МОУ «КСОШ №8»	79,8
МОУ «Будогощская СОШ им. М.П. Галкина»	79,5
МОУ «КСОШ №2»	76,0
<i>Образовательные организации дополнительного образования</i>	
МАУДО «Киришский Дворец творчества им. Л.Н. Маклаковой»	94,5
МАУДО «Киришская ДЮСШ»	93,0
МАУДО «МУК»	88,5
МАУДО «КДШИ»	87,0

Таблица 6

Первичные данные (значения параметров показателей)

	МОУ «КСОШ №1 им. С.Н. Ульянова»	МОУ «КСОШ №2»	МОУ «КСОШ №3»	МОУ «Гимназия» г. Кириши	МОУ «КСОШ №6»	МОУ «КСОШ №7»	МОУ «КСОШ №8»	МОУ «Киришский лицей»	МОУ «Будогощская СОШ им. М.П. Галкина»	МОУ «Глажевская СОШ»	МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»	МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова»	МОУ «Кузнская СОШ»	МАУДО «Киришский Дворец творчества им. Л.Н. Маклаковой»	МАУДО «Киришская ДЮСШ»	МАУДО «МУК»	МАУДО «КДШИ»
Кол-во анкет	361	372	288	321	517	486	514	583	139	99	28	34	30	600	600	600	387
1.1	95,9	96,6	91,8	98,3	98,3	97,2	85,3	97,8	98,9	92,8	91,7	96,5	72,8	92,1	92,2	94,9	95,4
1.2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	60,0	90,0	90,0	90,0	100,0	90,0	90,0	60,0	100,0	100,0	100,0	100,0
1.3	97,0	89,5	93,8	95,6	93,2	93,4	92,1	94,1	88,6	98,4	100,0	94,7	98,1	96,4	98,9	99,6	94,9
2.1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.2	92,8	69,1	77,4	72,6	65,6	67,7	66,1	86,8	81,3	90,9	92,9	100,0	93,3	90,5	92,2	92,0	92,5
3.1	20,0	20,0	60,0	40,0	40,0	0,0	20,0	20,0	20,0	20,0	40,0	20,0	20,0	60,0	40,0	0,0	20,0
3.2	100,0	30,0	40,0	60,0	60,0	100,0	60,0	40,0	40,0	60,0	40,0	60,0	100,0	100,0	100,0	60,0	40,0
3.3	95,7	54,5	86,8	81,8	85,7	76,5	94,7	89,2	100,0	66,7	50,0	100,0	75,0	95,3	88,9	91,7	95,1
4.1	94,2	90,3	94,4	89,4	90,9	91,6	88,1	93,8	89,9	94,9	92,9	100,0	93,3	98,3	98,7	99,8	96,9
4.2	94,7	89,2	92,0	86,6	90,7	90,3	87,4	94,7	86,3	94,9	100,0	100,0	93,3	99,8	98,7	99,8	98,4
4.3	97,1	94,0	96,1	92,8	94,9	93,8	91,7	98,2	95,9	98,9	100,0	100,0	100,0	99,4	100,0	99,7	99,1
5.1	80,6	53,0	59,7	53,3	47,8	54,7	59,3	61,4	41,7	65,7	57,1	79,4	80,0	85,8	86,8	89,8	85,3
5.2	95,8	85,2	85,8	84,4	85,9	86,4	85,4	90,2	82,7	96,0	92,9	94,1	93,3	98,2	96,3	99,7	94,6
5.3	96,7	85,2	91,7	88,5	92,6	88,1	88,7	93,7	88,5	92,9	96,4	97,1	96,7	99,8	97,5	99,8	97,9

Таблица 7

Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

	МОУ «КСОШ №1 им. С.Н. Ульянова»	МОУ «КСОШ №2»	МОУ «КСОШ №3»	МОУ «Гимназия» г. Кириши	МОУ «КСОШ №6»	МОУ «КСОШ №7»	МОУ «КСОШ №8»	МОУ «Киришский лицей»	МОУ «Будогошская СОШ им. М.П. Галкина»	МОУ «Глажевская СОШ»	МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»	МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова»	МОУ «Кусинская СОШ»	МАУДО «Киришский Дворец творчества им. Л.Н. Маклаковой»	МАУДО «Киришская ДЮСШ»	МАУДО «МУК»	МАУДО «КДШИ»
1.1	28,8	29,0	27,5	29,5	29,5	29,1	25,6	29,3	29,7	27,8	27,5	29,0	21,8	27,6	27,6	28,5	28,6
1.2	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	18,0	27,0	27,0	27,0	30,0	27,0	27,0	18,0	30,0	30,0	30,0	30,0
1.3	38,8	35,8	37,5	38,2	37,3	37,4	36,9	37,7	35,5	39,3	40,0	37,9	39,2	38,6	39,6	39,9	38,0
K¹	97,6	94,8	95,0	97,7	96,8	84,5	89,5	94,0	92,2	97,1	94,5	93,9	79,0	96,2	97,2	98,4	96,6
2.1	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.2	46,4	34,5	38,7	36,3	32,8	33,8	33,1	43,4	40,6	45,5	46,4	50,0	46,7	45,3	46,1	46,0	46,3
K²	96,4	84,5	88,7	86,3	82,8	83,8	83,1	93,4	90,6	95,5	96,4	100,0	96,7	95,3	96,1	96,0	96,3
3.1	6,0	6,0	18,0	12,0	12,0	0,0	6,0	6,0	6,0	6,0	12,0	6,0	6,0	18,0	12,0	0,0	6,0
3.2	40,0	12,0	16,0	24,0	24,0	40,0	24,0	16,0	16,0	24,0	16,0	24,0	40,0	40,0	40,0	24,0	16,0
3.3	28,7	16,4	26,1	24,5	25,7	22,9	28,4	26,8	30,0	20,0	15,0	30,0	22,5	28,6	26,7	27,5	28,5
K³	74,7	34,4	60,1	60,5	61,7	62,9	58,4	48,8	52,0	50,0	43,0	60,0	68,5	86,6	78,7	51,5	50,5
4.1	37,7	36,1	37,8	35,8	36,4	36,6	35,3	37,5	36,0	38,0	37,1	40,0	37,3	39,3	39,5	39,9	38,8
4.2	37,9	35,7	36,8	34,6	36,3	36,1	34,9	37,9	34,5	38,0	40,0	40,0	37,3	39,9	39,5	39,9	39,4
4.3	19,4	18,8	19,2	18,6	19,0	18,8	18,3	19,6	19,2	19,8	20,0	20,0	20,0	19,9	20,0	19,9	19,8
K⁴	95,0	90,6	93,8	89,0	91,7	91,5	88,5	95,0	89,7	95,8	97,1	100,0	94,6	99,1	99,0	99,7	98,0
5.1	24,2	15,9	17,9	16,0	14,3	16,4	17,8	18,4	12,5	19,7	17,1	23,8	24,0	25,8	26,1	27,0	25,6
5.2	19,2	17,0	17,2	16,9	17,2	17,3	17,1	18,0	16,5	19,2	18,6	18,8	18,7	19,6	19,3	19,9	18,9
5.3	48,3	42,6	45,8	44,2	46,3	44,0	44,4	46,8	44,2	46,5	48,2	48,5	48,3	49,9	48,8	49,9	49,0
K⁵	91,7	75,5	80,9	77,1	77,8	77,7	79,3	83,2	73,2	85,4	83,9	91,1	91,0	95,3	94,2	96,8	93,5

Таблица 8

Таблица лиз

	МОУ «КСОШ №1 им. С.Н. Ульянова»	МОУ «КСОШ №2»	МОУ «КСОШ №3»	МОУ «Гимназия» г. Кириши	МОУ «КСОШ №6»	МОУ «КСОШ №7»	МОУ «КСОШ №8»	МОУ «Киришский лицей»	МОУ «Будогошская СОШ им. М.П. Галкина»	МОУ «Глажевская СОШ»	МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»	МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова»	МОУ «Кусинская СОШ»	МАУДО «Киришский Дворец творчества им. Л.Н. Маклаковой»	МАУДО «Киришская ДЮСШ»	МАУДО «МУК»	МАУДО «КДШИ»
К¹	97,6	94,8	95,0	97,7	96,8	84,5	89,5	94,0	92,2	97,1	94,5	93,9	79,0	96,2	97,2	98,4	96,6
К²	96,4	84,5	88,7	86,3	82,8	83,8	83,1	93,4	90,6	95,5	96,4	100,0	96,7	95,3	96,1	96,0	96,3
К³	74,7	34,4	60,1	60,5	61,7	62,9	58,4	48,8	52,0	50,0	43,0	60,0	68,5	86,6	78,7	51,5	50,5
К⁴	95,0	90,6	93,8	89,0	91,7	91,5	88,5	95,0	89,7	95,8	97,1	100,0	94,6	99,1	98,9	99,7	98,0
К⁵	91,7	75,5	80,9	77,1	77,8	77,7	79,3	83,2	73,2	85,4	83,9	91,1	91,0	95,3	94,2	96,8	93,5
S_n	91	76	83,7	82,1	82,2	80,1	79,8	82,9	79,5	84,7	83,0	89,0	86,0	94,5	93,0	88,5	87,0

0-19 неудовлетворительно	20-39 ниже среднего	40-60 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	------------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

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

МАУДО «МУК»

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

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	28,5
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30,0
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	50,0
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	46,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	27,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			51,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	0,4	39,9

	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)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,9
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	27,0
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,9
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			88,5

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	539
Нейтральные	47
Неудовлетворенные (Критики)	14
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	88

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

Отмечаются жалобы на недостаточный уровень материально-технического обеспечения (отсутствие ремонта снаружи и внутри здания, недостаточно оборудованы зоны ожидания для родителей и зоны отдыха и релаксации для обучающихся).

Отмечается высокая удовлетворенность уровнем квалификации и профессионализмом педагогического состава, отзывчивость и компетентность; созданный благоприятный микроклимат и позитивная атмосфера.

Отмечается удобное расположение образовательной организации (центр города). Удовлетворенность организационной составляющей (удобное расписание).

Итоговое значение критерия составляет 88,5 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МАУДО «МУК» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Рекомендации

Неоднократно отмечен недостаточный уровень материально-технического обеспечения, необходимо продолжить его дальнейшее развитие. Особое внимание следует уделить следующим аспектам: 1) проведение капитального ремонта снаружи здания, его внутренних помещений (в т.ч. санитарно-технических); 2) обеспечение оборудованием образовательного процесса; 3) организация мест для питания (минимально): мини-буфет или уголок с функцией самообслуживания, вендинговый аппарат; 4) обеспечение питьевого режима.

Продолжить профессиональное развитие сотрудников образовательной организации. Рассмотреть возможность привлечения дополнительного числа сотрудников (педагогов и других специалистов). Диверсифицировать спектр предлагаемых образовательных услуг с учетом актуальных запросов со стороны социума.

Продолжить развитие доступной среды (установка пандуса).

Рекомендации по стенду и сайту

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

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

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

Размещен актуальный отчет о результатах самообследования.

В разделе «Образование» данные по аннотациям к рабочим программам дисциплин размещены с паролем. Необходимо открыть доступ для свободного пользования.

В разделе о материально-техническом обеспечении рекомендуется расширить сведения об условиях охраны здоровья, доступной среде.

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

Несмотря на некоторые недочеты, сайт прекрасно оформлен, вся информация открыта и доступна для желающих.

ИТОГОВЫЙ ВЫВОД О КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организаций осуществляется в целях:

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

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

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

По трем критериям «Открытость и доступность информации об организации» (кроме незначительного недобора 1 балла у МОУ «Кусинская СОШ»), «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации» все обследуемые образовательные организации Киришского района Ленинградской области получили высокий балл и по данным критериям находятся в «зеленой» зоне. Средний балл по району среди обследуемых организаций по Критерию 1 – 94 балла, по Критерию 2 – 92 балла, по Критерию 4 – 95 баллов. Сотрудники образовательных организаций оперативно реагировали на поступающие от Оператора запросы, что говорит о хорошем уровне взаимодействия организаций с внешней средой. Стоит обратить внимание, что обратная связь, реализованная посредством электронных форм, размещенных на официальном сайте, функционирует примерно у ¼ обследуемых образовательных организаций. Ответ поступил только из 5-ти организаций: МОУ «КСОШ №2», МОУ «Гимназия» г. Кириши, МОУ «Киришский лицей», МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова», МАУДО «Киришский Дворец творчества им. Л.Н. Маклаковой»; у 2-х образовательных организаций форма обратной связи технически неисправна - ошибка при отправке сообщения; у 3-х образовательных организаций форм нет в наличии: МОУ «КСОШ №7», МОУ «Кусинская СОШ», МАУДО «МУК».

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» объекты исследования преимущественно занимают средние позиции: от «оранжевой» до «светло-зеленой» зоны, что говорит о среднем уровне организации доступной среды, либо об отсутствии обучающихся с ОВЗ и/или адаптированных образовательных программ. Средний балл по району среди обследуемых организаций – 59, что определяет нахождение по данному критерию в «желтой» зоне.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» показатели по району также высокие. Средний балл по району среди обследуемых организаций – 85 («зеленая» зона). В большинстве своем респонденты удовлетворены условиями в образовательных организациях и готовы рекомендовать их своему ближайшему кругу.

Несмотря на вышесказанное, стоит отметить, что в расчете показателя, характеризующего готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым в рамках расчета критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» применялся метод NPS, описанный в параграфе «Методика расчета показателей НОК УОД» данного аналитического отчета. Определен перечень организаций, для которых важно провести более углубленную работу, направленную на выявление причин скрытой неудовлетворенности потребителей образовательных услуг, несмотря на высокие показатели, полученные в ходе проведения обследования. В дальнейшем, для проведения самостоятельного углубленного исследования по данной проблематике, организациям рекомендуется использовать вышеобозначенный метод в качестве одного из инструментов.

Наименование ОО	Статус
МОУ «Киришский лицей»	Рекомендуется
МОУ «КСОШ №3»	Рекомендуется
МОУ «КСОШ №8»	Рекомендуется
МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»	Обязательно
МОУ «Гимназия» г. Кириши	Обязательно
МОУ «КСОШ №7»	Обязательно
МОУ «КСОШ №2»	Крайне необходимо
МОУ «КСОШ №6»	Крайне необходимо
МОУ «Будогошская СОШ им. М.П. Галкина»	Крайне необходимо

Ярко выраженных недостатков и критических ситуаций не выявлено, определены лишь некоторые категории жалоб, присущие для определенного вида образовательных организаций.

Для общеобразовательных организаций наиболее явной проблемой является неудовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения по следующим аспектам: 1) состоянию санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, туалетной бумаги и т.д.); 2) соблюдению температурного режима (работа систем вентиляции, систем отопления); 3) соблюдению питьевого режима (недостаточно кулеров, питьевой воды в открытом доступе); 4) организации зоны отдыха и релаксации для обучающихся, а также организации зоны ожидания для родителей и других представителей обучающихся; 5) качеству питания (респондентами отмечено, что еда часто является холодной и невкусной). В небольшой степени выявлены проблемы: уровня квалификации административного и педагогического составов (владение современными образовательными технологиями); уровня взаимодействия сотрудников организации с обучающимися и их семьями. Не во всех организациях реализуется достаточное количество программ дополнительного образования.

Для организаций дополнительного образования детей основными проблемами стали: 1) организационная составляющая: расписание, несовместимое с обучением в школе (занятия слишком рано или слишком поздно); сложности с системой «Навигатор» у родителей и педагогов; 2) недостаточно организованные зоны ожидания для представителей обучающихся; 3) частичное соблюдение питьевого режима, отсутствие возможности питания.

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

- в целом по результатам НОК УОД все образовательные организации имеют хороший и отличный уровень удовлетворенности получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания;
- работники организаций, в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны;
- примерно у 50% образовательных организаций доступная среда реализована на хорошем и отличном уровне, примерно у 50% на среднем уровне (относительно возможностей организаций, а также наличия реализации адаптированных образовательных программ и/или обучающихся с ОВЗ);
- уровень комфортности в обследуемых образовательных организациях в целом хороший;
- в основном, образовательные организации обеспечивают достаточно высокий уровень информационной открытости деятельности.

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

Рекомендовано для всех образовательных организаций:

- Продолжить приводить стенды внутри образовательных организаций и официальные сайты в соответствие с обновленными рекомендациями Минтруда РФ (Приложение 3.2 к расчету показателя 1.1 <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>).
- Развивать различные направления взаимодействия потребителей образовательных услуг с образовательной организацией: взаимодействие на сайте (в т.ч. посредством рубрики «Часто задаваемые вопросы»), взаимодействие с помощью форм обратной связи (реализовать на официальном сайте и/или обеспечить их работоспособность), социальных сетей, опросов, исследований, мониторингов, прочих мероприятий, направленные на улучшение взаимодействия с потенциальными и реальными потребителями образовательных услуг.
- Проводить регулярные исследования, направленные на своевременное выявление неудовлетворенности потребителей образовательных услуг и причин данной неудовлетворенности с целью последующей коррекции. Возможно применение метода «одного вопроса» (NPS) в качестве одного из инструментов (анонимных) с целью определения удовлетворенности потребителей предоставляемым им образовательными услугами.
- Проводить исследования, направленные на выявление образовательных потребностей среди потребителей образовательных услуг и прочего населения с целью дальнейшей корректировки и/или диверсификации спектра предлагаемых программ дополнительного образования.

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

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

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

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

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

АНКЕТА

для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

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

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

Благодарим Вас за сотрудничество!

I. Информационный блок

Укажите Ваш пол

- ☐ Женский
- ☐ Мужской

Укажите Ваш возраст (полных лет)

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

Укажите Ваше образование

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

II. Основной блок

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

14. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
(Оцените Вашу готовность от 1 до 10)

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

III. Открытая форма

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

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

Каковы Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной образовательной организации?
(является обязательным для заполнения)

Благодарим Вас за участие в опросе!

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Условные обозначения:

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

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

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Адрес организации	Контактный номер телефона; адрес электронной почты	Сайт организации
1.	Муниципальное образовательное учреждение «Киришская средняя школа №1 им. Героя Советского Союза С.Н.Ульянова» (МОУ «КСОШ №1 им. С.Н. Ульянова»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши ул. Пионерская, д. 6	Kir.school1@bk.ru 8-81368-234-69	http://s1.kir-edu.ru
2.	Муниципальное образовательное учреждение «Киришская средняя общеобразовательная школа №2» (МОУ «КСОШ №2»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, ул. Комсомольская, д. 5	School2kir@mail.ru 8-81368-242-82	www.ksosh2.ucoz.ru
3.	Муниципальное образовательное учреждение «Киришская средняя общеобразовательная школа №3» (МОУ «КСОШ №3»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, пр. Ленина, д. 1	School3-kirishi@mail.ru 8-81368-214-43	http://school3.kired.ru
4.	Муниципальное образовательное учреждение «Гимназия» г. Кириши (МОУ «Гимназия» г. Кириши)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, Волховская наб., д. 10	gimnaziya1970@mail.ru 8-81368-550-06	http://gimnaziya.ucoz.site
5.	Муниципальное образовательное учреждение «Киришская средняя общеобразовательная школа №6» (МОУ «КСОШ №6»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, ул. Строителей, д.12.	school6kir@mail.ru 8-81368-234-41	http://super-school6-kir.narod.ru
6.	Муниципальное образовательное учреждение «Киришская средняя общеобразовательная школа №7» (МОУ «КСОШ №7»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, б. Молодежный, д. 30	school7_kirishi@mail.ru 8-81368-210-76	http://school7-kirishi.ru
7.	Муниципальное образовательное учреждение «Киришская средняя общеобразовательная школа №8» (МОУ «КСОШ №8»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, ул. Декабристов Бестужевых, д. 15	school8_kirishi@mail.ru 8-81368-58741	http://school8-kirishi.ucoz.net
8.	Муниципальное образовательное учреждение «Киришский лицей» (МОУ «Киришский лицей»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, ул. Энергетиков, д. 29	licey@moukl.ru 8-81368-414-40	http://moukl.ru

9.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Будогощская средняя школа им. Героя Советского Союза М.П. Галкина» (МОУ «Будогощская СОШ им. М.П. Галкина»)	187120 , Ленинградская обл., Киришский р-н, пгт. Будогощь, ул. Учительская, д. 6	budogosch@kired.ru 8-81368-73-181	http://bsosch.ucoz.net
10.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Глажевская средняя общеобразовательная школа» (МОУ «Глажевская СОШ»)	187126 Ленинградская обл., Киришский р-н, п. Глажево	glazhevoschool@mail.ru 8-81368-71-239	http://glazhevo-school.ucoz.ru
11.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Пчевская средняя общеобразовательная школа им. Садыка Джумабаева» (МОУ «Пчевская СОШ им. С. Джумабаева»)	187135, Ленинградская обл., Киришский р-н, дер. Пчева, ул. Советская, д. 18	pcheva@kired.ru 8-81368-72-244	http://pchevaschool.ucoz.ru
12.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Пчевжинская средняя общеобразовательная школа им. Героя Советского Союза А.И.Сидорова» (МОУ «Пчевжинская СОШ им. А.И. Сидорова»)	Ленинградская обл., Киришский р-н, пос. Пчевжа	pchevzha@kired.ru 8-81368-75-275	www.pchevzha.ucoz.ru
13.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Кусинская средняя общеобразовательная школа» (МОУ «Кусинская СОШ»)	187100, Ленинградская обл., Киришский р-н, д. Кузино, ул. Школьная, д.24	kusino.shkola@mail.ru 8-81368-76-335	http://kusino.kired.ru
14.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Киришский Дворец детского (юношеского) творчества им. Л.Н. Маклаковой» (МАУДО «Киришский Дворец творчества им. Л.Н. Маклаковой»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, Волховская наб., д. 9	ddut47@mail.ru 8-81368-248-69	http://ddut.kired.ru
15.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Киришская детско-юношеская спортивная школа» (МАУДО «Киришская ДЮСШ»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, ул. Строителей, д. 10	Sportshkola2008@yandex.ru 8-81368-246-43	http://sport-kirishi.ru
16.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Межшкольный учебный комбинат» (МАУДО «МУК»)	187110, Ленинградская обл., г. Кириши, пл. 60-летия Октября, д. 1	muk@kired.ru 8-81368-215-16	http://muk.kired.ru
17.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Киришская детская школа искусств» (МАУДО «КДШИ»)	187110, Ленинградская обл., г.Кириши, пр.Ленина, д.7, корп.1	artschool47@mail.ru 8-81368-220-33	https://dshi-kirishi.lenobl.muzkult.ru