



**УТВЕРЖДЕНО**

**Директор ООО «Курсобр»**

*В.С. Ильина* / **В.С. Ильина /**

**«31» октября 2019 г.**

## **ОТЧЕТ**

**по исполнению муниципального контракта  
№127 от 25 сентября 2019 года  
на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности образовательными  
организациями Красногвардейского района Республики Крым  
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
Система показателей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	6
Регламент проведения сбора и систематизации первичных данных.....	13
Расчет интегральной оценки качества и рейтинги образовательных организаций по качеству условий осуществления образовательной деятельности.....	15
Рекомендации по улучшению деятельности каждой образовательной организации.....	20
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций.....	28
<u>Приложение 1.</u> <i>Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....</i>	30
<u>Приложение 2.</u> <i>Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....</i>	35
<u>Приложение 3.</u> <i>Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.....</i>	38
<u>Приложение 4.</u> <i>Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....</i>	43

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием (ТЗ) муниципального контракта №127 от 25 сентября 2019 года на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УОД) образовательными организациями Красногвардейского района Республики Крым в 2019 году, заключенного между Администрацией Красногвардейского района Республики Крым (далее – Заказчик) и ООО «Курсобр» (далее – Оператор), ставятся следующие задачи:

1) Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, ее осуществляющих, утвержденными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

2) Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, в соответствии с Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, направленных письмом Минобрнауки России от 14 сентября 2016 года №02-860 (далее Методические рекомендации) и приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года «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» (далее – Единый порядок). Согласование исследовательского инструментария Заказчиком.

3) Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, при этом Исполнителем используется общедоступная информация об образовательных организациях, размещаемая в форме открытых данных.

4) Разработка и согласование графика очного анкетирования потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

5) Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами, предоставление результатов Заказчику.

6) Проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг.

7) Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

8) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

9) Предоставление информации о проведенной оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в Общественный совет в виде обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчета, презентации.

10) Построение рейтинга оцениваемых образовательных организаций.

11) Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в целом и по каждой оцениваемой образовательной организации.

Основной целью независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности является определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности выполняется в рамках независимой оценки качества образовательной деятельности (далее – НОК УОД) и 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»;

Услуги оказываются в отношении образовательных организаций Красногвардейского района Республики Крым:

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Общеобразовательная организация	3
Всего:	3

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.

# СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления образовательных услуг:

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

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

– наличие и понятность навигации внутри организации;

– наличие и доступность питьевой воды;

– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

– санитарное состояние помещений организации;

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

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

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

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

где:

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

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



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

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

где:

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

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

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

где:

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

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



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

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

где:

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

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации:

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

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

где:

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

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

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

где:

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

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

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

где:

$Y_{вежл.дист}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  
 $Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг:

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

Показатели оценки качества условий оказания услуг организацией рассчитываются по следующим уровням:

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

– по муниципальному образованию в целом, а также по отрасли и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в сфере образования за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований<sup>1</sup>, 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.

<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:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-й организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-й критерий оценки качества в n-й организации.

Средневзвешенная сумма показателей ( $K_n^m$ ), в свою очередь, рассчитывается по формулам:

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

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

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

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

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

Описание сегментов:

– сторонники – ставят 9–10 баллов вероятности рекомендации, это лояльные клиенты;

– нейтралы – ставят 7–8 баллов, это равнодушные клиенты, рекомендовать не станут;

– критики – ставят 0–6 баллов, это клиенты, которым настолько не понравилось контактировать с компанией, что они готовы оставлять отрицательные отзывы.

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

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

## РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ СБОРА И СИСТЕМАТИЗАЦИИ ПЕРВИЧНЫХ ДАННЫХ

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

На сайте ООО «Курсобр», а также на официальных сайтах 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 N 344н. Заполнение анкет респондентами, обучающимися от 14 лет и их законными представителями, проходило в автоматизированном режиме с 1 по 14 октября 2019 г. По итогам анкетирования было собрано 824 анкеты, 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 сентябрь 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
МБОУ «Петровская школа №1»	798	320	320
МБОУ «Красногвардейская школа №1»	688	276	270
МБОУ «Красногвардейская школа №2»	611	245	234

	выше нормы
	норма
	ниже нормы

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

## Обобщенные данные Блока I (информационного блока)

Категория		Количество, %
Пол	<i>Мужской</i>	30
	<i>Женский</i>	70
Возраст	<i>14-15</i>	11,3
	<i>16-18</i>	6,7
	<i>19-20</i>	1,1
	<i>21-24</i>	2,9
	<i>25-30</i>	10,4
	<i>31-40</i>	37,5
	<i>41-50</i>	21,1
	<i>51 и старше</i>	9
Образование	<i>Неполное среднее</i>	13,8
	<i>Среднее общее</i>	12,3
	<i>Начальное профессиональное</i>	31
	<i>Среднее профессиональное</i>	18,9
	<i>Высшее</i>	51,2

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 70% являются лицами женского пола, 30% - мужского. В категории «Возраст» порядка 58,6% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 31 до 50 лет и 11,3% на возрастную категорию от 14 до 15 лет. В порядке убывания распределились менее насыщенные возрастные группы: от 14 до 15 лет – 11,3%; от 25 до 30 лет – 10,4% и 51 год и старше – 9%, самыми малочисленными категориями респондентов стали группы в диапазоне от 16 до 18 лет – 6,7%, от 21 до 24 лет – 2,9% и от 19 до 20 лет – 1,1%.

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).

Высшее образование имеют 51,2% от общего числа респондентов, среднее профессиональное – 18,9%, неполное среднее – 13,8%, что в соотношении с данными о возрасте респондентов косвенно говорит о том, что порядка 14% респондентов являются прямыми получателями услуг - обучающиеся.

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

## РАСЧЕТ ИНТЕГРАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И РЕЙТИНГИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАЧЕСТВУ 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 7*.

В *Таблице 8* представлена таблица лиг, благодаря которой можно увидеть, что все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах. Однако, следует обратить внимание на выделяющиеся желтую зону для следующих организаций по определенным критериям:

*Таблица 3*

### *Критерии желтой зоны*

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
МБОУ «Красногвардейская школа №1»	Доступность услуг для инвалидов	52,2
МБОУ «Петровская школа №1»	Доступность услуг для инвалидов	46,4

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

- 0-19 баллов – неудовлетворительно (красная зона),
- 20-39 баллов – ниже среднего (оранжевая зона),
- 40-60 баллов – удовлетворительно (желтая зона),
- 61-80 баллов – хорошо (светло-зеленая зона),
- 81-100 баллов – отлично (зеленая зона).

<sup>2</sup> Данные могут некритично корректироваться в соответствии с обновлением НПД в данной области



Обследуемые образовательные организации вошли в зеленую зону с оценкой «Отлично» и светло-зеленую с оценкой «Хорошо».

Таблица 4

*Рейтинг образовательных организаций*

<b>Наименование ОО</b>	<b>Балл</b>
МБОУ «Красногвардейская школа №2»	90
МБОУ «Петровская школа №1»	82
МБОУ «Красногвардейская школа №1»	76

Таблица 5

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

<b>Наименование ОО</b>	<b>Балл</b>
<i>Общеобразовательные организации</i>	
МБОУ «Красногвардейская школа №2»	90
МБОУ «Петровская школа №1»	82
МБОУ «Красногвардейская школа №1»	76

Таблица 6

Первичные данные (значения параметров показателей)

	МБОУ «Красногвардейская школа №1»	МБОУ «Красногвардейская школа №2»	МБОУ «Петровская школа №1»
Кол-во анкет	<b>270</b>	<b>234</b>	<b>320</b>
1.1	95	100	85
1.2	90	90	90
1.3	91,5	95,2	96,3
2.1	100	100	100
2.2	55,6	77,8	81,6
3.1	20	60	20
3.2	60	80	40
3.3	73,9	100	81,5
4.1	84,4	95,7	94,1
4.2	84,1	97	92,5
4.3	94,2	97,2	95,9
5.1	50	68,8	75
5.2	79,6	94	91,6
5.3	85,2	95,3	93,1

Таблица 7

Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

Показатель	МБОУ «Красногвардейская школа №1»	МБОУ «Красногвардейская школа №2»	МБОУ «Петровская школа №1»
1.1	28,5	30	25,5
1.2	27	27	27
1.3	36,6	38,1	38,5
<b>К<sup>1</sup></b>	<b>92,1</b>	<b>95,1</b>	<b>91,0</b>
2.1	30	30	30
2.2	16,7	23,3	24,5
<b>К<sup>2</sup></b>	<b>77,8</b>	<b>88,9</b>	<b>90,8</b>
3.1	6	18	6
3.2	24	32	16
3.3	22,2	30	24,4
<b>К<sup>3</sup></b>	<b>52,2</b>	<b>80</b>	<b>46,4</b>
4.1	33,8	38,3	37,6
4.2	33,6	38,8	37
4.3	18,8	19,4	19,2
<b>К<sup>4</sup></b>	<b>86,2</b>	<b>96,5</b>	<b>93,8</b>
5.1	15	20,6	22,5
5.2	15,9	18,8	18,3
5.3	42,6	47,6	46,6
<b>К<sup>5</sup></b>	<b>73,5</b>	<b>87,1</b>	<b>87,4</b>

Таблица 8

Таблица лиз

Показатель	МБОУ «Красногвардейская школа №1»	МБОУ «Красногвардейская школа №2»	МБОУ «Петровская школа №1»
<b>K<sup>1</sup></b>	<b>92,1</b>	<b>95,1</b>	<b>91</b>
<b>K<sup>2</sup></b>	<b>77,8</b>	<b>88,9</b>	<b>90,8</b>
<b>K<sup>3</sup></b>	<b>52,2</b>	<b>80</b>	<b>46,4</b>
<b>K<sup>4</sup></b>	<b>86,2</b>	<b>96,5</b>	<b>93,8</b>
<b>K<sup>5</sup></b>	<b>73,5</b>	<b>87,1</b>	<b>87,4</b>
<b>S<sub>n</sub></b>	<b>76</b>	<b>90</b>	<b>82</b>

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАЖДОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

МБОУ «Красногвардейская школа №1»

270 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</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	28,5
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	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	36,6
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>92,1</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	16,7
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>77,8</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	22,2
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>52,2</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	33,8
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	33,6

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,8
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов <math>K^4</math></b>			<b>86,2</b>
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	15
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	15,9
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	42,6
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов <math>K^5</math></b>			<b>73,5</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО( <math>S_n</math> )</b>			<b>76</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	135
Нейтральные	72
Неудовлетворенные (Критики)	63
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	27

Значение индекса NPS ниже 50, что говорит о не очень хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. В большей массе неудовлетворенные описывали плохое материально-техническое обеспечение (63 респондента, 23%). Стоит отметить, что уровень респондентов из категории «нейтральные» составляет почти 27%, что говорит о том, что данные респонденты не будут рекомендовать организацию, не удовлетворены организацией, но по каким-то причинам вынуждены в ней находиться. Необходимо проводить более углубленное исследование мнений респондентов в данном контексте.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка, но не слишком высокая – 52,2 баллов – желтая зона. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации (при необходимости).

Итоговое значение критерия составляет 76 балла, что определяет нахождение в «светло-зеленой» зоне в рамках данного критерия.

#### *Результаты открытого опроса.*

Респондентами отмечен недостаточно хороший уровень материально-технического обеспечения: требуется ремонт отдельных категорий (ремонт коридорных помещений, ремонт спортивного зала, замена мебели, замена дверей в кабинетах, замена окон, замена туалетов), так и здания в целом (ремонт фасада здания, ремонт кровли, замена отопления, расширение столовой зоны). Отмечена недостаточная укомплектованность классов техническими средствами обучения, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья: компьютерная техника, интерактивные доски и тд. Также выявленными недостатками являются нарушения температурного режима, состояние санитарно-гигиенических помещений, плохое качество питания, недостаточно широкий спектр программ дополнительного образования и нехватка узкоспециализированных кадров (медработники).

Уровень квалификации педагогического состава оценивается как хороший, отмечены профессионализм педагогического состава организации, высокое качество предоставляемых услуг, также было отмечено удобное расположение организации.

*Результаты анализа официального сайта.*

Оформление сайта хорошее, цветовое решение приятное. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Основные сведения об образовательной организации представлены на официальном сайте достаточно полно. Информация о педагогических работниках актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций. Взаимодействие с образовательной организацией с помощью электронных сервисов на официальном сайте не реализовано: с момента обращения ответа не поступило.

Необходимо дополнить сведения на официальном сайте: лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями), свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями).

*Рекомендации.*

Продолжить улучшение материально-технических условий. Продолжить работы по улучшению качества питания. Необходимо развивать систему консультационных услуг психолого-педагогической, медицинской или социальной помощи. При необходимости развития доступной среды, продолжить организацию комфортных условий для обучения обучающихся с ОВЗ и инвалидов, в том числе дальнейшее оборудование внутреннего пространства и прилегающей территории, с особым вниманием к средствам, позволяющим обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.



**МБОУ «Красногвардейская школа №2»**

234 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</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	30
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,1
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>95,1</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	23,3
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>88,9</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	18
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>80</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,3
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,8
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,4
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>96,5</b>

<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	20,6
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	47,6
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов <math>K^5</math></b>			<b>87,1</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО (<math>S_n</math>)</b>			<b>90</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	161
Нейтральные	59
Неудовлетворенные (Критики)	14
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	63

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия.

#### *Результаты открытого опроса.*

Респондентами отмечен недостаточно хороший уровень материально-технического обеспечения: требуется усовершенствования отдельных категорий (гардеробная, коридорные помещения, спортивная площадка, замена туалетов), так и здания в целом (ремонт канализации). Основным выявленными недостатками являются «питание» (качество питания и однообразное меню), недостаточно широкий спектр программ дополнительного образования, недостаточная укомплектованность классов техническими средствами обучения, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья: компьютерная техника, интерактивные доски и тд.

Уровень квалификации педагогического состава оценивается как хороший, отмечены профессионализм педагогического состава организации.

#### *Результаты анализа официального сайта.*

Оформление сайта хорошее, цветовое решение приятное. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Основные сведения об образовательной организации представлены на официальном сайте достаточно полно. Информация о педагогических работниках актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций.

#### *Рекомендации.*

Продолжить улучшение материально-технических условий. Продолжить работы по улучшению качества питания. Необходимо обратить внимание на дальнейшую диверсификацию числа актуальных дополнительных образовательных программ различной направленности с учетом интересов обучающегося контингента.

**МБОУ «Петровская школа №1»**

320 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</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	27
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	38,5
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>1</sup></b>			<b>91</b>
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	30
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	24,5
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>2</sup></b>			<b>90,8</b>
<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	6
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	24,4
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>3</sup></b>			<b>46,4</b>
<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	37,6
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	37
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,2
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sup>4</sup></b>			<b>93,8</b>

<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	22,5
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	18,3
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	46,6
<b>Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов <math>K^5</math></b>			<b>87,4</b>
<b>Значение интегрального показателя оценки качества ОО( <math>S_n</math> )</b>			<b>82</b>

#### Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	240
Нейтральные	51
Неудовлетворенные (Критики)	29
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	66

Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 82 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» дана хорошая оценка, но не слишком высокая – 46,4 баллов – желтая зона. Необходимо рассмотреть дальнейшее развитие доступной среды в образовательной организации (при необходимости).

#### *Результаты открытого опроса.*

Респондентами отмечен недостаточно хороший уровень материально-технического обеспечения: требуется ремонт отдельных категорий (нет гардеробной, реконструирование спортивной площадки (стадиона), ремонт раздевалки в спортивном зале, ремонт парадного входа (ступеньки и площадь), ремонт дорожного покрытия вокруг школы, ремонт туалетов, замена мебели), так и здания в целом (ремонт фасада, ремонт канализации).

Отмечена недостаточная укомплектованность классов техническими средствами обучения, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья: компьютерная техника, интерактивные доски и тд. Также выявленными недостатками являются состояние санитарно-гигиенических помещений, плохое качество питания, недостаточно широкий спектр программ дополнительного образования.

Уровень квалификации преподавательского состава, в целом, оценивается как хороший. Однако, респондентами неоднократно отмечена неудовлетворенность подходами к преподаванию со стороны учителей, оставлены пожелания «омоложения» коллектива, улучшение качества подготовки к школе. Из положительных сторон отмечено проведение культурных мероприятий (конкурсов).

#### *Результаты анализа официального сайта.*

Оформление сайта хорошее, цветовое решение приятное. Есть адаптированная версия для слабовидящих. Основные сведения об образовательной организации представлены на официальном сайте достаточно полно. Информация о педагогических работниках актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций.

*Рекомендации.*

Продолжить улучшение материально-технических условий. Продолжить работы по улучшению качества питания. 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 ограниченными возможностями здоровья и инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. Рассмотреть возможность диверсификации дополнительных образовательных программ в соответствии с запросами потребителей образовательных услуг.

## **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. Основная цель – предоставить образовательным организациям обратную связь с потребителем образовательных услуг, направленную на выявление удовлетворенности условиями, в которых реализуются данные образовательные услуги, а также наметить направления по преобразованию некоторых 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 муниципального района в целом.

По всем показателям, кроме показателя «Доступность услуг для инвалидов», все обследуемые образовательные организации Красногвардейского района Республики Крым получили высокий балл и по данному критерию находятся в «зеленой» и «светло-зеленой» зоне.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» баллы определены как средние практические по всем организациям муниципального района, что говорит о среднем уровне организации доступной среды.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» показатели по району отличные и хорошие.

В расчете показателя, характеризующего готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, использовался метод NPS, подробно описанный в параграфе «Методика расчета показателей НОК УОД» данного аналитического отчета. Определен перечень организаций, для которых важно провести более углубленную работу, направленную на выявление причин неудовлетворенности потребителей образовательных услуг. Для данной работы рекомендуется использовать вышеобозначенный метод в качестве одного из инструментов.

Наименование ОО	Статус
МБОУ «Красногвардейская школа №1»	Рекомендуется

Определены некоторые категории жалоб к состоянию материально-технических условий, к состоянию санитарно-гигиенических помещений, нарушению температурного режима, к качеству питания и недостаточно широкий спектр программ дополнительного образования.

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

–в целом по результатам НОК УОД все образовательные организации имеют хороший и высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания;

–работники организаций, в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны.

–не во всех образовательных организациях готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы образования.

–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:**

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

–Развивать различные направления взаимодействия потребителей образовательных услуг с образовательной организацией: взаимодействие на сайте (в т.ч. «Часто задаваемые вопросы»), взаимодействие с помощью социальных сетей, опросы, прочие мероприятия, направленные на улучшение взаимодействия с потенциальными и реальными потребителями образовательных услуг.

–Использовать метода «одного вопроса» для регулярных мониторингов (анонимных) с целью определения удовлетворенности потребителей предоставляемым им образовательными услугами.

–Рассмотреть дистанционные формы обучения (особенно актуально для организаций регионального уровня, организаций, основная деятельность которых направлена на работу с обучающимися с ОВЗ).

–Необходимо обратить внимание на материально-техническое и информационное обеспечение, а также условия для охраны и укрепления здоровья, включить действия по улучшению данных составляющих образовательного процесса в программу развития.

–Продолжить работу в совершенствовании комфортности условий, в которых реализуются образовательные услуги. Развивать образовательное пространство.

–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»

<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><i>Итого</i></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	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	✓	✓
<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))*	X	✓*
<b>III. Документы (в виде копий)</b>		
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	✓*
<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**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование учреждения</b>	<b>Официальный сайт</b>
1	МБОУ «Красногвардейская школа №1»	<a href="http://krshcool1.edusite.ru/">http://krshcool1.edusite.ru/</a>
2	МБОУ «Красногвардейская школа №2»	<a href="https://kgvardeysk.krymschool.ru/">https://kgvardeysk.krymschool.ru/</a>
3	МБОУ «Петровская школа №1»	<a href="http://petrovka-school.ru/">http://petrovka-school.ru/</a>