

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 по дополнительным общеобразовательным программам, производился в соответствии с Приказом № 344 от 31 мая 2018 года.

I. 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, осуществляющей образовательную деятельность, 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, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

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

где:

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

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

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

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, комфортных условий для предоставления 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 услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

где:
 $Y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации, осуществляющей образовательную деятельность, 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.

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

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

3.2. Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность 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.

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

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

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

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

где:
 $U_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;
 $\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

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

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

где:
 $U_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

где:
 $Y_{\text{показ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

где:
 $Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию, осуществляющую образовательную деятельность, 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 образовательной 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 организациями социальной сферы 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 образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации

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

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

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой 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

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

расчету показателей в сфере образования не были разработаны, расчет производился в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н по формуле расчета для K_n^2 .

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

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

Описание сегментов:

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

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

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

Аналитическая справка по результатам сбора и обобщения информации

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

На сайте образовательных организаций была размещена анкета социологического опроса, разработанная сотрудниками ООО «Курсобр» с инструкцией по заполнению. Анкета разрабатывалась с учетом обновленных требований в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н. Заполнение анкет респондентами, обучающимися от 14 лет и их законными представителями, проходило в автоматизированном режиме с 30 августа по 12 сентября 2019 г. с дополнительным сроком анкетирования для отдельных образовательных организаций. По итогам анкетирования было собрано **2788** анкет, что говорит об успешности проведения процедуры – набрано более 40% от общего числа обучающегося контингента на текущий учебный год.

Таблица 1. Сравнительная таблица по количеству опрошенных респондентов

Наименование организации	Контингент обучающихся на апрель 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
МБДОУ «Подпорожский детский сад №21 общеразвивающего вида»	136	55	69
МБОУ «Подпорожская СОШ №8»	549	219	282
МБДОУ «Винницкий детский сад №2»	63	26	29
МБОУ «Никольская ООШ №9»	293	118	135
МБОУ «Винницкая школа-интернат»	186	75	85
МБОУ «Важинский образовательный центр»	358	144	161
МБДОУ «Подпорожский детский сад №9»	126	51	55
МБДОУ «Подпорожский детский сад №29 комбинированного вида»	34	14	15
МБОУ «Подпорожская СОШ №3»	558	224	246
МБДОУ «Подпорожский детский сад №15 общеразвивающего вида»	199	80	86
МБДОУ «Подпорожский детский сад №1 общеразвивающего вида»	130	52	55
МБОУ «Подпорожская СОШ №4 М. Горького»	456	183	191
МБОУДО «ПДЮСШ»	470	188	198
МБДОУ «Подпорожский детский сад №12 общеразвивающего вида»	240	96	99
МБОУ ДО «ПДШИ»	829	332	339
МБДОУ «Подпорожский детский сад №4 комбинированного вида»	83	34	34
МБДОУ «Вознесенский детский сад №5»	92	37	37
МБДОУ «Подпорожский детский сад №11»	59	24	24
МБОУ «Подпорожская СОШ №1 им. А.С. Пушкина»	338	136	136
МБОУ «Вознесенская СОШ №7»	225	90	90
МБУ «ЦППМСП»	43	18	18

МБОУДО «ПЦДТ»	1000	400	404
---------------	-------------	------------	------------

	выше нормы
	норма (+-1%)
	ниже нормы

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

Таблица 2. Обобщенные данные Блока I (информационного блока)

Категория		Количество, %
Пол	<i>Мужской</i>	23,4
	<i>Женский</i>	76,6
Возраст	<i>14-15</i>	9,1
	<i>16-18</i>	6,6
	<i>19-20</i>	1,4
	<i>21-24</i>	5,5
	<i>25-30</i>	15,6
	<i>31-40</i>	37,4
	<i>41-50</i>	18,2
	<i>51 и старше</i>	6,2
Образование	<i>Неполное среднее</i>	15,6
	<i>Среднее общее</i>	9,4
	<i>Начальное профессиональное</i>	4
	<i>Среднее профессиональное</i>	29,3
	<i>Высшее</i>	41,7

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 76,6% являются лицами женского пола, 23,4% - мужского. В категории «Возраст» порядка 55,6% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 31 до 50 лет и 15,7% на возрастную категорию от 14 до 18 лет (основная категория получателей услуг). В порядке убывания распределились менее насыщенные возрастные группы: от 25 до 30 лет – 15,6%, 51 год и старше – 6,2%, самыми малочисленными категориями респондентов стали группы в диапазоне от 21 до 24 лет – 5,5% и от 19 до 20 лет – 1,4%.

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

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

Высшее образование имеют 41,7% от общего числа респондентов, неполное среднее – 15,6%, полное среднее – 9,4%, что в соотношении с данными о возрасте респондентов косвенно говорит о том, что порядка 1/4 респондентов являются прямыми получателями услуг - обучающиеся.

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

Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями Подпорожского МР ЛО

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

В *Таблице 8* представлена таблица лиг, благодаря которой можно увидеть, что практически все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах. Следует обратить внимание на выделяющиеся желтую, оранжевую, красную зоны для следующих организаций, распределенных в порядке уменьшения значения, по определенным критериям, соответственно в верхней части *Таблицы 3* размещены организации с наименее выраженной проблемой, в нижней – с наиболее.

Таблица 3. Критерии желтой, оранжевой и красной зон

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
МБОУ «Важинский образовательный центр»	Доступность услуг для инвалидов	60,90
МБУ «ЦППМСП»	Доступность услуг для инвалидов	60
МБОУ «Вознесенская СОШ №7»	Доступность услуг для инвалидов	59,71
МБОУДО «ПЦДТ»	Доступность услуг для инвалидов	57,69
МБОУ «Вознесенская СОШ №7»	Удовлетворенность условиями оказания услуг	56,21

МБОУ «Никольская ООШ №9»	Доступность услуг для инвалидов	53,70
МБДОУ «Подпорожский детский сад №4 комбинированного вида»	Доступность услуг для инвалидов	51,71
МБОУ ДО «ПДШИ»	Доступность услуг для инвалидов	48,26
МБОУ «Подпорожская СОШ №4 М. Горького»	Доступность услуг для инвалидов	48,25
МБОУ «Подпорожская СОШ №1 им. А.С. Пушкина»	Доступность услуг для инвалидов	47,87
МБДОУ «Винницкий детский сад №2»	Доступность услуг для инвалидов	46
МБДОУ «Подпорожский детский сад №9»	Доступность услуг для инвалидов	46
МБДОУ «Подпорожский детский сад №11»	Доступность услуг для инвалидов	46
МБОУ «Винницкая школа-интернат»	Доступность услуг для инвалидов	39,38
МБДОУ «Подпорожский детский сад №21 общеразвивающего вида»	Доступность услуг для инвалидов	38,50
МБДОУ «Подпорожский детский сад №1 общеразвивающего вида»	Доступность услуг для инвалидов	38
МБДОУ «Подпорожский детский сад №12 общеразвивающего вида»	Доступность услуг для инвалидов	38
МБОУДО «ПДЮСШ»	Доступность услуг для инвалидов	36,99
МБДОУ «Подпорожский детский сад №15 общеразвивающего вида»	Доступность услуг для инвалидов	35,69
МБДОУ «Вознесенский детский сад №5»	Доступность услуг для инвалидов	24,9

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

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

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

Обследуемые образовательные организации вошли в зеленую зону с оценкой «Отлично» (81-100) и светло-зеленую с оценкой «Хорошо» (61-80), что находит своё отражение в сформированном рейтинге образовательных организаций, представленных в *Таблице 4*, а также в виде рейтинга внутри

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

своего образовательного кластера (всего их три: общеобразовательные организации, организации дошкольного и дополнительного образования), представленного в *Таблице 5*.

Таблица 4. Рейтинг образовательных организаций Подпорожского МР ЛО муниципальному контракту №302 от 31.05.19

Наименование ОО	Балл
МБОУДО «ПЦДТ»	87,5
МБОУ «Подпорожская СОШ №3»	87
МБДОУ «Подпорожский детский сад №4 комбинированного вида»	86,7
МБОУ ДО «ПДШИ»	85,7
МБУ «ЦППМСП»	85,4
МБОУ «Подпорожская СОШ №8»	84,6
МБДОУ «Винницкий детский сад №2»	84,4
МБОУ «Важинский образовательный центр»	84,36
МБДОУ «Подпорожский детский сад №21 общеразвивающего вида»	82,7
МБДОУ «Подпорожский детский сад №9»	82,5
МБОУ «Никольская ООШ №9»	82,4
МБДОУ «Подпорожский детский сад №1 общеразвивающего вида»	81,64
МБДОУ «Подпорожский детский сад №29 комбинированного вида»	81,6
МБОУ «Подпорожская СОШ №1 им. А.С. Пушкина»	81
МБДОУ «Подпорожский детский сад №15 общеразвивающего вида»	80,5
МБОУДО «ПДЮСШ»	79
МБДОУ «Подпорожский детский сад №11»	78
МБДОУ «Подпорожский детский сад №12 общеразвивающего вида»	77,4
МБОУ «Винницкая школа-интернат»	77
МБОУ «Подпорожская СОШ №4 М. Горького»	76,6
МБОУ «Вознесенская СОШ №7»	75
МБДОУ «Вознесенский детский сад №5»	73

Таблица 5. Распределение образовательных организаций Подпорожского МР ЛО муниципальному контракту №302 от 31.05.19 г.с учетом результатов НОК УОД внутри образовательного кластера

Наименование ОО	Балл
<i>Общеобразовательные организации</i>	
МБОУ «Подпорожская СОШ	87

№3»	
МБОУ «Подпорожская СОШ №8»	84,6
МБОУ «Важинский образовательный центр»	84,36
МБОУ «Никольская ООШ №9»	82,4
МБОУ «Подпорожская СОШ №1 им. А.С. Пушкина»	81
МБОУ «Винницкая школа-интернат»	77
МБОУ «Подпорожская СОШ №4 М. Горького»	76,6
МБОУ «Вознесенская СОШ №7»	75
<i>Образовательные организации дополнительного образования</i>	
МБОУДО «ПЦДТ»	87,5
МБОУ ДО «ПДШИ»	85,7
МБУ «ЦППМСП»	85,4
МБОУДО «ПДЮСШ»	79
<i>Дошкольные организации</i>	
МБДОУ «Подпорожский детский сад №4 комбинированного вида»	86,7
МБДОУ «Винницкий детский сад №2»	84,41
МБДОУ «Подпорожский детский сад №21 общеразвивающего вида»	82,7
МБДОУ «Подпорожский детский сад №9»	82,5
МБДОУ «Подпорожский детский сад №1 общеразвивающего вида»	81,64
МБДОУ «Подпорожский детский сад №29 комбинированного вида»	81,6
МБДОУ «Подпорожский детский сад №15 общеразвивающего вида»	80,5
МБДОУ «Подпорожский детский сад №11»	78
МБДОУ «Подпорожский детский сад №12 общеразвивающего вида»	77,4
МБДОУ «Вознесенский детский сад №5»	73

Таблица 6.1. Первичные данные (значения параметров показателей)

	МБДОУ «Подпорожский детский сад №1 общеразвивающего вида»	МБДОУ «Винницкий детский сад №2»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №4 комбинированного вида»	МБДОУ «Вознесенский детский сад №5»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №9»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №11»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №12 общеразвивающего вида»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №15 общеразвивающего вида»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №21 общеразвивающего вида»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №29 комбинированного вида»
Количество анкет	55	29	36	38	57	38	100	95	78	16
1.1	95,83	94,74	96,15	90,18	90,05	91,17	96,25	93,9	90,58	93,75
1.2	90	100	90	30	90	90	100	90	100	90
1.3	98,98	91,33	100	97,06	93,21	100	95,40	94,95	96,30	96,67
2.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2	98,18	86,2	91,66	92,1	89,47	94,73	69	82,1	93,58	62
3.1	0	0	60	0	0	0	0	0	0	80
3.2	20	40	20	20	40	40	20	20	40	60
3.3	100	100	85,71	0	100	100	100	92,3	75	80
4.1	100	100	97,22	94,73	94,73	100	92	97,89	96,15	100
4.2	100	96,55	100	94,73	100	100	98	98,94	97,43	100
4.3	100	95,45	100	97,14	98	100	94,91	96,82	100	100
5.1	98,18	96,55	91,66	92,1	96,49	78,94	85	94,73	92,3	100
5.2	100	100	97,22	94,73	98,24	100	90	96,84	97,43	100
5.3	92,72	82,75	88,88	84,21	68,42	55,26	58	73,68	75,64	62,5

Таблица 6.2. Первичные данные (значения параметров показателей)

	МБОУ «Подпорожская СОШ №1 им. А.С. Пушкина»	МБОУ «Подпорожская СОШ №3»	МБОУ «Подпорожская СОШ №4 М. Горького»	МБОУ «Подпорожская СОШ №8»	МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа №9»	МБОУ «Вознесенская средняя общеобразовательная школа №7»	МБОУ «Важинский образовательный центр»	МБОУ «Винницкая школа-интернат»
Кол-во анкет	135	249	191	284	139	90	165	88
1.1	96,43	98,81	98,78	90,48	100	70,83	100	100
1.2	90	90	90	90	90	100	90	100
1.3	93,03	88,65	95,65	89,30	95,76	90,07	94,88	85,92
2.1	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2	87,4	89,95	63,87	89,78	92,8	85,55	81,81	81,81
3.1	20	40	20	80	30	60	27	20
3.2	40	80	40	60	50	40	60	20
3.3	86,2	95,55	87,5	78,26	82,35	85,71	96	84,61
4.1	91,85	97,59	65,96	92,95	89,92	82,22	97,57	81,81
4.2	92,59	94,77	96,85	91,19	92,8	75,55	95,75	87,50
4.3	97,91	98,93	86,88	90,9	96,19	85,45	98,52	94,33
5.1	91,85	90,76	89,52	88,38	89,20	81,11	92,12	90,90
5.2	96,29	94,37	97,38	91,54	91,36	84,44	97,57	92,04
5.3	60	65,46	58,11	60,56	58,99	30	61,81	56,81

Таблица 7.1. Значения показателей и критериев (с учётом коэффициентов)

Показатель	МБДОУ «Подпорожский детский сад №1 общеразвивающего вида»	МБДОУ «Винницкий детский сад №2»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №4 комбинированного вида»	МБДОУ «Вознесенский детский сад №5»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №9»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №11»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №12 общеразвивающего вида»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №15 общеразвивающего вида»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №21 общеразвивающего вида»	МБДОУ «Подпорожский детский сад №29 комбинированного вида»
1.1	28,74	28,42	28,84	27,05	27,01	27,05	28,87	28,17	27,17	28,12
1.2	27	30	27	9	27	27	30	27	30	27
1.3	39,59	36,53	40	38,82	37,28	40	38,16	37,98	38,52	38,66
К₁	95,33	94,95	95,84	74,87	91,29	94,05	97,03	93,15	95,69	93,78
2.1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2.2	29,45	25,86	27,49	27,63	26,84	28,41	20,7	24,63	28,07	18,6
К₂	99,09	93,1	95,83	96,05	94,73	97,36	84,5	91,05	96,79	81
3.1	0	0	18	0	0	0	0	0	0	24
3.2	8	16	8	8	16	16	8	8	16	24
3.3	30	30	25,71	0	30	30	30	27,69	22,5	24
К₃	38	46	51,71	8	46	46	38	35,69	38,50	72

4.1	40	40	38,88	37,89	37,89	40	36,8	39,15	38,46	40
4.2	40	38,62	40	37,89	40	40	39,2	39,57	38,97	40
4.3	20	19,09	20	19,42	19,6	20	18,98	19,36	20	20
К₄	80	97,71	98,88	95,20	97,49	80	94,98	98,08	97,43	80
5.1	29,45	28,96	27,49	27,63	28,94	23,68	25,5	28,41	27,69	30
5.2	20	20	19,44	18,94	19,64	20	18	19,36	19,48	20
5.3	46,36	41,37	44,44	42,10	34,21	27,63	29	36,84	37,82	31,25
К₅	95,81	90,33	91,37	88,67	82,79	71,31	72,50	84,61	84,99	81,25

Таблица 7.2. Значения показателей и критериев (с учётом коэффициентов)

Показатель	МБОУ «Подпорожская СОШ №1 им. А.С. Пушкина»	МБОУ «Подпорожская СОШ №3»	МБОУ «Подпорожская СОШ №4 М. Горького»	МБОУ «Подпорожская СОШ №8»	МБОУ «Никольская ООШ №9»	МБОУ «Вознесенская СОШ №7»	МБОУ «Важинский образовательный центр»	МБОУ «Винницкая школа-интернат»
1.1	28,92	29,64	29,63	27,14	30	21,24	30	30
1.2	27	27	27	27	27	30	27	30
1.3	37,21	35,46	38,26	35,72	38,30	36,02	37,95	34,36
К¹	93,13	92,10	94,89	89,86	95,30	87,26	94,95	94,36
2.1	30	30	30	30	30	30	30	30
2.2	26,22	26,98	19,16	26,93	27,84	25,66	24,54	24,54
К²	93,70	94,97	81,93	94,89	96,40	92,77	90,90	90,90
3.1	6	12	6	24	9	18	8,1	6
3.2	16	32	16	24	20	16	24	8
3.3	25,86	28,66	26,25	23,47	24,70	25,71	28,80	25,38
К³	47,86	72,66	48,25	71,47	53,70	59,71	60,90	39,38
4.1	36,74	39,03	26,38	37,18	35,96	32,88	39,02	32,72
4.2	37,03	37,90	38,74	36,47	37,12	30,22	38,30	35
4.3	19,58	19,78	17,37	18,18	19,23	17,09	19,69	18,86
К⁴	93,35	96,71	82,49	91,83	92,31	80,19	97,01	86,58
5.1	27,55	27,22	26,85	26,51	26,76	24,33	27,63	27,27
5.2	19,25	18,87	19,47	18,30	18,27	16,88	19,51	18,40
5.3	30	32,73	29,05	30,28	29,49	15	30,90	28,40
К⁵	76,80	78,82	75,37	75,09	74,52	56,21	78,04	74,07

Таблица 8. Таблица лиз

	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	S _n
МБДОУ «Подпорожский детский сад №1 общеразвивающего вида»	95,33	99,09	38	80	95,81	81,64
МБДОУ «Винницкий детский сад №2»	94,95	93,1	46	97,71	90,33	84,4
МБДОУ «Подпорожский детский сад №4 комбинированного вида»	95,84	95,83	51,71	98,88	91,37	86,7
МБДОУ «Вознесенский детский сад №5»	74,87	96,05	8	95,20	88,67	73
МБДОУ «Подпорожский детский сад №9»	91,29	94,73	46	97,49	82,79	82,5
МБДОУ «Подпорожский детский сад №11»	94,05	97,36	46	80	71,31	78
МБДОУ «Подпорожский детский сад №12 общеразвивающего вида»	97,03	84,5	38	94,98	72,50	77,4
МБДОУ «Подпорожский детский сад №15 общеразвивающего вида»	93,15	91,05	35,69	98,08	84,61	80,5
МБДОУ «Подпорожский детский сад №21 общеразвивающего вида»	95,69	96,79	38,50	97,43	84,99	82,7
МБДОУ «Подпорожский детский сад №29 комбинированного вида»	93,78	81	72	80	81,25	81,6
МБОУ «Подпорожская СОШ №1 им. А.С. Пушкина»	93,13	93,70	47,86	93,35	76,80	81
МБОУ «Подпорожская СОШ №3»	92,10	94,97	72,66	96,71	78,82	87
МБОУ «Подпорожская СОШ №4 М. Горького»	94,89	81,93	48,25	82,49	75,37	76,6
МБОУ «Подпорожская СОШ №8»	89,86	94,89	71,47	91,83	75,09	84,6
МБОУ «Никольская ООШ №9»	95,30	96,40	53,70	92,31	74,52	82,4
МБОУ «Вознесенская СОШ №7»	87,26	92,77	59,71	80,19	56,21	75
МБОУ «Важинский образовательный центр»	94,95	90,90	60,90	97,01	78,04	84,36
МБОУ «Винницкая школа-интернат»	94,36	90,90	39,38	86,58	74,07	77
МБУ «ЦППМСП»	95,48	97,50	60	80	94	85,4
МБОУ ДО «ПДШИ»	92,99	96,93	48,26	98,55	92,01	85,7
МБОУДО «ПЦДТ»	92,17	96,50	57,69	98,90	92,16	87,5
МБОУДО «ПДЮСШ»	90,38	92,92	36,99	95,42	78,92	79

МБОУ «Важинский образовательный центр»
 Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей
 оценки качества условий образовательной деятельности
 МБОУ «Важинский образовательный центр» (три здания)

165 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
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	37,95
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,95
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ			
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	24,54
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			90,90
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	8,1
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	28,80
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,90
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
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	39,02
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	38,30
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0,2	19,69

	организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия		
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			97,01
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	27,63
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	19,51
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	30,90
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			78,04
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			84,36

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	102
Нейтральные	46
Неудовлетворенные (Критики)	17
NPS (Удовл. – Неудовл.),%	52

Значение индекса NPS на уровне 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлены 17 мнений респондентов из категории «критик», 7 из которых не смогли аргументировать свою оценку; 6 респондентов поставили невысокую оценку из-за ремонта в школе, отмечена камерность школы как плюс («домашняя атмосфера») при условиях не достаточного качества образования (дети не поступают в ВУЗы) – 2 респондента, 1 респондент неудовлетворен организационными условиями реализации образовательных программ, 1 респондент отметил нехватку квалифицированных педагогов.

Итоговое значение критерия составляет 84,36 балла, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МБОУ «Важинский образовательный центр» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД и успешно завершили её в срок.

Результаты открытого опроса

Негативных ответов мало, отдельно отмечено, что образовательная организация имеет очень хорошую репутацию. Респонденты довольны уровнем взаимодействия с сотрудниками образовательной организации, в целом удовлетворены компетентностью и уровнем профессионализма педагогического состава, оценивают его как доброжелательный, неравнодушный (за редким исключением), отмечена только нехватка педагогов-предметников. Высокая удовлетворенность материально-техническим обеспечением. Некоторыми респондентами отмечен недостаточный уровень комфортности зон отдыха, отсутствие уюта («мрачность»).