



УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Курсобр»

В.С. Ильина / В.С. Ильина /

«12» декабря 2019 г.

ОТЧЕТ

**по исполнению муниципального контракта
№ЦО/09 от 15 октября 2019 года
на оказание услуг по сбору и обобщению информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций, подведомственных
Комитету по образованию администрации
Волховского муниципального района
Ленинградской области в 2019 году**

Исполнитель:

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

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

Москва, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Методика расчета показателей НОК УОД.....	6
Аналитическая справка по результатам сбора и обобщения информации.....	13
Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	16
Результаты НОК УОД по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности.....	29
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций.....	177
Сводные данные по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (для размещения на портале bus.gov.ru).....	181
<u>Приложение 1.</u> <i>Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....</i>	184
<u>Приложение 2.</u> <i>Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....</i>	189
<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>	192
<u>Приложение 4.</u> <i>Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....</i>	197

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием (ТЗ) муниципального контракта №ЦО/09 от 15 октября 2019 года на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций деятельности (далее – НОК УОД), подведомственных Комитету по образованию администрации Волховского муниципального района Ленинградской области в 2019 году, заключенного между МКУ «Центр образования Волховского района» администрации Волховского района Ленинградской области (далее – Заказчик) и ООО «Курсобр» (далее – Оператор), были проведены следующие работы:

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

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

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

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,

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

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

- анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11) Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

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

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

Таблица 4

Рейтинг образовательных организаций

Наименование ОО	Балл
МДОБУ «Детский сад №8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	94,83
МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского МР»	91,90
МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов	91,45
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №2»	90,28
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	90,26
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №5»	89,96
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	89,84
МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	89,19
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	89,05
МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	88,00
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	87,82
МДОБУ «Детский сад №22 комбинированного вида» г. Волхов	86,58
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №1»	86,42
МДОБУ «Детский сад №21 «Белочка» с. Паша	86,35
МОБУ «Волховская городская гимназия №3 имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	86,23
МБУДО «Центр дополнительного образования - ЦИТ»	85,93
МБУДО «ДЮСШ» Волховского МР	85,60
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №7»	85,12
МОБУ «Староладожская средняя общеобразовательная школа»	85,11
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1»	85,02
МДОБУ «Детский сад №4 комбинированного вида» г. Волхов	84,91
МДОБУ «Детский сад №18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	84,34
МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	84,33
МДОБУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	83,88
МДОБУ «Детский сад №2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	83,43
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №8 города Волхова»	83,41
МДОБУ «Детский сад №6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	82,95
МБУДО «ДЮСШ» города Волхов	82,92
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	82,68
МОБУ «Новоладожская средняя общеобразовательная школа №1»	82,64
МДОБУ «Детский сад №20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	81,85
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	81,69
МДОБУ «Детский сад №17 «Сказка» комбинированного вида « г. Новая Ладога	81,41
МДОБУ «Детский сад №7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	81,19
МДОБУ «Детский сад №5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов	80,95
МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	80,67
МДОБУ «Детский сад №9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	79,53
МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»	79,33
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	78,37

МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	78,27
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №6»	77,96
МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа»	77,15

Таблица 5

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

Наименование ОО	Балл
<i>Общеобразовательные организации</i>	
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №2»	90,28
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	90,26
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №5»	89,96
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	89,84
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	89,05
МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	88,00
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	87,82
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №1»	86,42
МОБУ «Волховская городская гимназия №3 имени Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	86,23
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №7»	85,12
МОБУ «Староладожская средняя общеобразовательная школа»	85,11
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1»	85,02
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №8 города Волхова»	83,41
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	82,68
МОБУ «Новоладожская средняя общеобразовательная школа №1»	82,64
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	82,37
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	81,69
МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»	79,33
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	78,37
МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	78,27
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №6»	77,96
МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа»	77,15
<i>Дошкольные организации</i>	
МДОБУ «Детский сад №8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	94,83
МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов	91,45
МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	89,19
МДОБУ «Детский сад №22 комбинированного вида» г. Волхов	86,58
МДОБУ «Детский сад №21 «Белочка» с. Паша	86,35
МДОБУ «Детский сад №4 комбинированного вида» г. Волхов	84,91
МДОБУ «Детский сад №18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	84,34
МДОБУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	83,88
МДОБУ «Детский сад №2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	83,43
МДОБУ «Детский сад №6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	82,95
МДОБУ «Детский сад №20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	81,85
МДОБУ «Детский сад №17 «Сказка» комбинированного вида « г. Новая Ладога	81,41
МДОБУ «Детский сад №7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	81,19
МДОБУ «Детский сад №5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов	80,95
МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	80,67
МДОБУ «Детский сад №9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	79,53
<i>Образовательные организации дополнительного образования</i>	

Таблица лиг

Название организации	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	S _n
МОБУ «Волховская городская гимназия №3 им. Героя Советского Союза Александра Лукьянова»	96,16	85,71	66,0	95,29	88,14	86
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №1»	93,44	91,89	67,38	93,99	85,40	86
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №5»	96,67	99,23	61,38	99,59	92,92	90
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №6»	95,27	82,80	47,71	87,89	76,10	78
МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа №7»	97,53	94,0	52,86	94,57	86,63	85
МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №8 города Волхова»	93,35	88,41	65,08	89,37	80,83	83
МОБУ «Новолодожская средняя общеобразовательная школа №1»	91,99	90,48	61,65	91,62	77,45	83
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1»	83,40	83,81	91,14	90,94	75,80	85
МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №2»	98,35	98,95	60,67	99,02	94,41	90
МОБУ «Алексинская средняя общеобразовательная школа»	92,21	80,11	54,0	92,43	72,58	78
МОБУ «Бережковская основная общеобразовательная школа»	94,15	98,72	57,27	97,95	91,03	88
МОБУ «Гостинопольская основная общеобразовательная школа»	97,91	94,59	66,0	100,00	86,76	89
МОБУ «Иссадская основная общеобразовательная школа»	98,80	98,94	54,0	100,0	97,45	90
МОБУ «Кисельнинская средняя общеобразовательная школа»	96,75	89,62	41,71	99,25	81,13	82
МОБУ «Пашская средняя общеобразовательная школа»	89,97	83,79	65,57	73,37	73,03	77
МОБУ «Потанинская основная общеобразовательная школа»	84,28	100,0	55,0	100,0	88,0	85
МОБУ «Свирицкая средняя общеобразовательная школа»	92,97	98,81	54,0	97,55	96,67	88
МОБУ «Селивановская основная общеобразовательная школа»	94,30	93,18	16,0	100,0	93,18	79
МОБУ «Старолодожская средняя общеобразовательная школа»	91,84	96,38	54,0	97,10	86,23	85
МОБУ «Усадищенская средняя общеобразовательная школа»	83,04	90,0	48,55	91,66	78,59	78
МОБУ «Хваловская общеобразовательная школа»	93,40	100,0	38,0	100,0	82,0	83

МДОБУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» комбинированного вида» г. Волхов	91,56	94,94	43,27	97,02	92,58	84
МДОБУ «Детский сад №2 «Рябинка» комбинированного вида» г. Волхов	83,16	96,67	40,0	99,24	98,10	83
МДОБУ «Детский сад №4 комбинированного вида» г. Волхов	86,0	99,30	46,0	98,87	94,37	85
МДОБУ «Детский сад №5 «Аистёнок» комбинированного вида» г. Волхов	92,84	95,30	23,0	99,32	94,27	81
МДОБУ «Детский сад №6 «Солнышко» комбинированного вида» г. Волхов	94,94	96,67	34,0	96,49	92,67	83
МДОБУ «Детский сад №7 «Искорка» комбинированного вида» г. Волхов	83,95	95,49	30,0	99,72	96,81	81
МДОБУ «Детский сад №8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	97,75	100,0	78,0	99,82	98,58	95
МДОБУ «Детский сад №9 «Радужка» комбинированного вида» г. Волхов	83,92	92,0	34,0	98,01	90,72	80
МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок» комбинированного вида» г. Волхов	94,15	99,10	64,0	100,0	100,0	91
МДОБУ «Детский сад №15 «Вишенка» г. Сясьстрой	95,35	100,0	8,0	100,0	100,0	81
МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой	82,86	97,30	70,0	100,0	95,81	89
МДОБУ «Детский сад №17 «Сказка» комбинированного вида» г. Новая Ладога	93,67	90,69	34,67	97,72	90,29	81
МДОБУ «Детский сад №18 «Теремок» комбинированного вида» г. Новая Ладога	91,38	95,96	38,0	99,19	97,17	84
МДОБУ «Детский сад №20 комбинированного вида» с. Старая Ладога	91,61	98,96	38,0	96,94	83,75	82
МДОБУ «Детский сад №21 «Белочка» с. Паша	94,30	100,0	38,0	100,0	99,44	86
МДОБУ «Детский сад №22 комбинированного вида» г. Волхов	83,32	99,15	54,0	100,0	96,44	87
МБУДО «Центр информационных технологий»	95,45	98,94	45,03	97,83	92,39	86
МБУДО «Дворец детского (юношеского) творчества Волховского муниципального района»	81,92	93,02	93,04	99,47	92,05	92
МБУДО «Центр детско-юношеского туризма и парусного спорта»	86,80	99,66	40,0	100,0	95,17	84
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» города Волхов	92,15	98,51	38,0	89,31	96,66	83
МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа» Волховского муниципального района	93,16	98,93	38,0	99,61	98,32	86

МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5»

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

195 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0,3	27,15
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	30
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,52
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,67
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	0,3	30
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	29,54
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,23
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	0,4	24
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	0,3	25,38
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			61,38
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,79

4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,4	39,79
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	20
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,59
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,3	24
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	0,2	19,18
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	49,74
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			92,92
Значение интегрального показателя оценки качества ОО(S_n)			90

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры)	156
Нейтральные	36
Неудовлетворенные (Критики)	3
NPS (Удовл. – Неудовл.), %	78

Значение индекса NPS гораздо выше 50, что говорит о достаточно высоком уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации. Выявлено 3 ответа из категории «критик», 1 из которых не смог аргументировать свою позицию; 1 респондент неудовлетворен качеством образования (не устраивает педагогический состав, 1 респондент посещают данную школу, поскольку в ней обучаются брат и сестра.

Итоговое значение критерия составляет 90 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне. Сотрудники МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5» оперативно отреагировали на проведение процедуры НОК УОД.

Отмечена высокая удовлетворенность профессионализмом руководящего и педагогического состава, реализован индивидуальный подход к обучающимся (индивидуальный маршрут). Создана благоприятная атмосфера.

Удовлетворенность качеством образования, наличием профильных классов, кадетского движения, организация внеурочной деятельности, организация мероприятий (в т.ч. выездных). Высокий уровень взаимодействия с представителями обучающихся.

Отмечена высокая удовлетворенность уровнем материально-технического обеспечения, качеством питания.