



УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Курсобр»

/ В.С. Ильина /

«30» октября 2019 г.

ОТЧЕТ

**по исполнению муниципального контракта
№040720191459 от 12 июля 2019 года
на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности организаций,
расположенных на территории Лужского 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
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.....	16
Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций.....	25
<u>Приложение 1.</u> <i>Анкета для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг.....</i>	27
<u>Приложение 2.</u> <i>Анкета для проведения экспертной оценки обследования образовательной организации на наличие условий осуществления услуг.....</i>	32
<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>	35
<u>Приложение 4.</u> <i>Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.....</i>	40
<u>Приложение 5.</u> <i>Рекомендации по улучшению деятельности каждой образовательной организации.....</i>	42

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с техническим заданием (ТЗ) государственного контракта №040720191459 от 12 июля 2019 года на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УОД) организациями в 2019 году, заключенного между Администрацией муниципального образования Лужского муниципального района Ленинградской области (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 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».

Услуги оказываются в отношении следующих типов образовательных организаций Лужского района Ленинградской области:

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Общеобразовательные организации	18
Организации дополнительного образования	7
Итого	25

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).

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

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;

$\mathcal{H}_{\text{общ}}$ – 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 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.

¹ 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 проМОУ теры); 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 с 5 августа по 12 сентября 2019 года. Сотрудниками ООО «Курсобр» был осуществлен мониторинг официальных сайтов общеобразовательных организаций и организаций дополнительного образования, 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 №344н. Заполнение анкет респондентами – потребителями образовательных услуг в автоматизированном режиме с 5 августа по 12 сентября 2019 года. По итогам анкетирования было собрано 4525 анкет. Не все организации смогли набрать минимальное рекомендуемое значение в 40% от контингента обучающихся в образовательных организациях.

Таблица 1

Сравнительная таблица по количеству опрошенных респондентов

Наименование организации	Контингент обучающихся на 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
МОУ «СОШ №2 им. Героя Советского Союза А.П. Иванова»	507	203	244
МОУ «СОШ №3»	941	377	410
МОУ «СОШ №4»	801	321	419
МОУ «СОШ №6 им. Героя Советского Союза В.П. Грицкова»	869	348	401
МОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа»	175	70	100
МОУ «Мшинская средняя общеобразовательная школа»	201	81	134
МОУ «Осьминская средняя общеобразовательная школа»	134	54	89
МОУ ДО «Лужская детско-юношеская спортивная школа»	2000	800	631
МБОУ «СОШ №5»	466	187	201
МОУ «Оредежская средняя общеобразовательная школа»	340	136	148
МОУ «Торошковская средняя общеобразовательная школа»	100	40	51
МОУ «Ям-Тесовская средняя общеобразовательная школа»	198	80	88
МОУ «Володарская средняя общеобразовательная школа»	169	68	69

Наименование организации	Контингент обучающихся на 2019 г.	Минимальное необходимое число респондентов (40%)	Количество опрошенных
МОУ «Волошовская средняя общеобразовательная школа»	88	36	38
МОУ для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Загорская начальная школа-детский сад»	48	20	23
МОУ «Заклинская средняя общеобразовательная школа»	327	131	131
МОУ «Серебрянская средняя общеобразовательная школа»	68	28	30
МОУ «Скребловская средняя общеобразовательная школа»	161	65	66
МОУ «Толмачевская СОШ им. Героя Советского Союза И.И. Прохорова»	262	105	107
МОУ ДО «Лужская детская музыкальная школа им. Н.А. Римского-Корсакова»	268	108	110
МОУ ДО «Толмачевская детская школа искусств»	70	28	29
МОУ ДО «Лужская школа искусств»	299	120	123
МОУ ДО «Лужская детская художественная школа»	182	73	77
МОУ ДО «Центр детского и юношеского творчества»	1520	608	565
МАОУ ДО «Компьютерный центр»	1800	720	241

	выше нормы		норма		ниже нормы
--	------------	--	-------	--	------------

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

Таблица 2

Обобщенные данные Блока I (информационного блока)

Категория		Количество, %
Пол	<i>Мужской</i>	25,9
	<i>Женский</i>	74,1
	<i>14-15</i>	15,7
	<i>16-18</i>	5,7
	<i>19-20</i>	1,4
	<i>21-24</i>	1,8
	<i>25-30</i>	9,3
	<i>31-40</i>	37,8
	<i>41-50</i>	22,0
	<i>51 и старше</i>	6,3
Образование	<i>Неполное среднее</i>	21,8
	<i>Среднее общее</i>	10,9
	<i>Начальное профессиональное</i>	3,9
	<i>Среднее профессиональное</i>	25,7
	<i>Высшее</i>	37,7

Определено гендерное распределение респондентов в рамках данного опроса: 74,1% являются лицами женского пола, 25,9% – мужского. В категории «Возраст» порядка 59,8% приходится на наиболее многочисленную возрастную категорию от 31 до 50 лет и 21,4% 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 – 9,3%, 51 год и старше – 6,3%, самыми малочисленными категориями респондентов стали группы в диапазоне от 21 до 24 лет – 1,8% 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, 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 37,7% от общего числа респондентов, среднее профессиональное – 25,7%, неполное среднее – 21,8%, начальное профессиональное – 3,9%, полное среднее – 10,9%, что в соотношении с данными о возрасте респондентов косвенно говорит о том, что порядка 1/5 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 6*.

В *Таблице 7* представлена таблица лиг, благодаря которой можно увидеть, что практически все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах. Однако, следует обратить внимание на выделяющиеся красную, желтую и оранжевые зоны для следующих организаций по критерию:

Таблица 3

Критерии красной, оранжевой и желтой зон

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
МОУ ДО «Толмачевская детская школа искусств»	Доступность услуг для инвалидов	8,0
МОУ «Осьминская СОШ»	Доступность услуг для инвалидов	37,5
МОУ «СОШ №2 им. Героя Советского Союза А.П. Иванова»	Доступность услуг для инвалидов	58,0
МОУ «СОШ №3»	Доступность услуг для инвалидов	54,1
МОУ «СОШ №4»	Доступность услуг для инвалидов	60,8
МОУ «СОШ №6 им. Героя Советского Союза В.П. Грицкова»	Доступность услуг для инвалидов	54,1
МОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа»	Доступность услуг для инвалидов	48,2
МОУ «Володарская СОШ»	Доступность услуг для инвалидов	60,0
МОУ «Волошовская СОШ»	Доступность услуг для инвалидов	44,5
МОУ для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Загорская начальная школа-детский сад»	Доступность услуг для инвалидов	46,0
МОУ «Мшинская СОШ»	Доступность услуг для инвалидов	44,5
МОУ «Оредежская СОШ»	Доступность услуг для инвалидов	52,0
МОУ «Серебрянская СОШ»	Доступность услуг для инвалидов	54,0
МОУ «Толмачевская СОШ им. Героя Советского Союза И.И. Прохорова»	Доступность услуг для инвалидов	47,0
МОУ «Торошковская СОШ»	Доступность услуг для инвалидов	52,0
МОУ «Ям-Тесовская СОШ»	Доступность услуг для инвалидов	58,0
МОУ ДО «Лужская детско-юношеская спортивная школа»	Доступность услуг для инвалидов	46,0
МОУ ДО «Центр детского и юношеского творчества»	Доступность услуг для инвалидов	49,8
МОУ ДО «Лужская школа искусств»	Доступность услуг для инвалидов	45,2
МОУ ДО «Лужская детская художественная школа»	Доступность услуг для инвалидов	49,0

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» (80-100) и светло-зеленую с оценкой «Хорошо» (61-80).

Таблица 4

Рейтинг образовательных организаций Лужского района Ленинградской области по контракту №040720191459 от 12 июля 2019 года

Наименование ОО	Балл
МАОУ ДО «Компьютерный центр»	93,0
МОУ «Володарская СОШ»	89,6
МБОУ «СОШ №5»	89,5
МОУ «Ям-Тесовская СОШ»	88,3
МОУ «Скребловская СОШ»	88,3
МОУ ДО «Лужская детская музыкальная школа им. Н.А. Римского-Корсакова»	88,1
МОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа»	86,5
МОУ ДО «Лужская школа искусств»	86,3
МОУ «Торошковская СОШ»	86,2
МОУ «Оредежская СОШ»	85,9
МОУ «Серебрянская СОШ»	85,2
МОУ ДО «Центр детского и юношеского творчества»	84,9
МОУ «СОШ №4»	84,4
МОУ «Волошовская СОШ»	83,6
МОУ ДО «Лужская детско-юношеская спортивная школа»	83,3
МОУ ДО «Лужская детская художественная школа»	83,0
МСОУ для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Загорская начальная школа-детский сад»	82,3
МОУ «СОШ №2 им. Героя Советского Союза А.П. Иванова»	81,8
МОУ «Мшинская СОШ»	81,7
МОУ «СОШ №3»	80,7
МОУ «Заклинская СОШ»	79,9
МОУ «Осьминская СОШ»	79,4
МОУ «Толмачевская СОШ им. Героя Советского Союза И.И. Прохорова»	78,0
МОУ «СОШ №6 им. Героя Советского Союза В.П. Грицкова»	77,5
МОУ ДО «Толмачевская детская школа искусств»	69,5

² Данные могут не критично корректироваться в соответствии с обновлением НПД в данной области

Таблица 5

Первичные данные (значения параметров показателей)

	МОУ «СОШ №2 им. Героя Советского Союза А.П. Иванова» МОУ	МОУ «СОШ №3»	МОУ «СОШ №4»	МБОУ «СОШ №5»	МОУ «СОШ №6 им. Героя Советского Союза В.П. Грицкова»	МОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа»	МОУ «Володарская СОШ»	МОУ «Волошовская СОШ»	МОУ для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Загорская начальная школа-детский сад»	МОУ «Заклинская СОШ»
Кол-во анкет	244	410	419	201	401	100	69	38	23	131
1.1	79,9	100,0	100,0	81,0	89,3	85,9	100,0	97,6	100,0	100,0
1.2	90,0	90,0	100,0	90,0	60,0	90,0	90,0	90,0	60,0	90,0
1.3	97,2	93,4	93,8	94,6	91,2	98,3	100,0	100,0	94,3	93,9
2.1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	80,0	100,0	100,0
2.2	90,5	77,5	78,0	89,5	78,8	97,0	100,0	100,0	95,6	53,4
3.1	40,0	40,0	60,0	60,0	60,0	20,0	20,0	20,0	0,0	60,0
3.2	40,0	40,0	40,0	80,0	20,0	40,0	60,0	40,0	40,0	60,0
3.3	100,0	87,1	89,4	100,0	93,7	87,5	100,0	75,0	100,0	86,3
4.1	96,3	84,6	93,3	96,0	88,0	99,0	100,0	100,0	95,6	90,8
4.2	96,7	84,8	91,8	95,0	86,0	100,0	100,0	100,0	95,6	83,2
4.3	98,3	94,3	97,2	96,9	93,4	100,0	100,0	100,0	93,3	89,7
5.1	57,7	56,3	57,2	66,1	50,1	81,0	73,9	57,8	69,5	38,1
5.2	73,7	87,3	89,0	95,0	77,5	99,0	100,0	100,0	91,3	85,5
5.3	74,5	90,9	92,3	98,5	87,7	100,0	98,5	100,0	95,6	88,5

Первичные данные (значения параметров показателей)

	МОУ «Мшинская СОШ»	МОУ «Оредежская СОШ»	МОУ «Осьминская СОШ»	МОУ «Серебрянская СОШ»	МОУ «Скреловская СОШ»	МОУ «Толмачевская СОШ» им. Героя Советского Союза И.И. Прохорова»	МОУ «Торошковская СОШ»	МОУ «Ям-Тесовская СОШ»	МОУ ДО «Лужская детско-юношеская спортивная школа»	МОУ ДО «Центр детского и юношеского творчества»
Кол-во анкет	134	148	89	30	66	107	51	88	631	565
1.1	93,3	93,1	94,5	100,0	92,7	92,3	79,9	100,0	100,0	81,0
1.2	90,0	90,0	60,0	90,0	90,0	100,0	90,0	90,0	60,0	60,0
1.3	95,4	98,8	99,4	100,0	100,0	92,6	99,0	97,5	97,9	99,5
2.1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.2	82,8	93,2	91,0	100,0	96,9	66,3	94,1	94,3	89,0	97,3
3.1	20,0	20,0	20,0	0,0	40,0	0,0	20,0	40,0	60,0	20,0
3.2	40,0	40,0	60,0	60,0	60,0	60,0	40,0	40,0	20,0	40,0
3.3	75,0	100,0	25,0	100,0	100,0	76,9	100,0	100,0	66,6	92,8
4.1	99,2	98,6	98,8	100,0	100,0	82,2	100,0	98,8	96,3	98,7
4.2	97,0	99,3	97,7	100,0	100,0	93,4	100,0	100,0	98,2	99,2
4.3	99,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,8	97,5	98,6	98,3	100,0
5.1	44,7	58,7	42,7	16,6	40,9	33,6	76,4	71,5	79,2	84,6
5.2	92,5	98,6	91,0	100,0	100,0	96,2	96,0	97,7	97,3	99,1
5.3	98,5	100,0	96,6	100,0	100,0	92,5	100,0	100,0	96,0	99,2

Первичные данные (значения параметров показателей)

	МАОУ ДО «Компьютерный центр»	МОУ ДО «Лужская детская музыкальная школа им. Н.А. Римского-Корсакова»	МОУ ДО «Толмачевская детская школа искусств»	МОУ ДО «Лужская школа искусств»	МОУ ДО «Лужская детская художественная школа»
Кол-во анкет	241	110	29	123	77
1.1	89,3	85,9	100,0	97,6	100,0
1.2	90,0	90,0	100,0	90,0	90,0
1.3	98,1	98,8	93,6	94,9	96,7
2.1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.2	93,7	87,2	24,1	94,3	88,3
3.1	60,0	40,0	0,0	60,0	60,0
3.2	80,0	60,0	20,0	0,0	40,0
3.3	100,0	100,0	0,0	90,9	50,0
4.1	97,9	79,0	100,0	99,1	98,7
4.2	99,1	100,0	100,0	100,0	100,0
4.3	99,5	100,0	95,4	100,0	98,4
5.1	91,7	90,9	51,7	86,1	70,1
5.2	97,1	99,0	86,2	96,7	80,5
5.3	99,1	100,0	96,5	100,0	80,5

Таблица 6

Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

Показатель	МОУ «СОШ №2 им. Героя Советского Союза А.П. Иванова» МОУ	МОУ «СОШ №3»	МОУ «СОШ №4»	МБОУ «СОШ №5»	МОУ «СОШ №6 им. Героя Советского Союза В.П. Грицкова»	МОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа»	МОУ «Володарская СОШ»	МОУ «Волошовская СОШ»	МОУ для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Загорская начальная школа-детский сад»	МОУ «Заклинская СОШ»
1.1	24,0	30,0	30,0	24,3	26,8	25,7	30,0	29,3	30,0	30,0
1.2	27,0	27,0	30,0	27,0	18,0	27,0	27,0	27,0	18,0	27,0
1.3	38,8	37,3	37,5	37,8	36,4	39,4	40,0	40,0	37,7	37,5
К¹	89,8	94,3	97,5	89,1	81,2	92,1	97,0	96,3	85,7	94,5
2.1	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	27,0	30,0	30,0
2.2	27,1	23,2	23,4	26,8	23,6	29,1	30,0	30,0	28,6	16,0
К²	95,2	88,7	89,0	94,7	89,4	98,5	100,0	90,0	97,8	76,7
3.1	12,0	12,0	18,0	18,0	18,0	6,0	6,0	6,0	0,0	18,0
3.2	16,0	16,0	16,0	32,0	8,0	16,0	24,0	16,0	16,0	24,0
3.3	30,0	26,1	26,8	30,0	28,1	26,2	30,0	22,5	30,0	25,8
К³	58,0	54,1	60,8	80,0	54,1	48,2	60,0	44,5	46,0	67,9
4.1	38,6	33,9	37,4	38,4	35,3	39,6	40,0	40,0	38,3	36,4
4.2	38,6	33,9	36,7	38,0	34,4	40,0	40,0	40,0	38,2	33,2
4.3	19,6	18,8	19,4	19,4	18,6	20,0	20,0	20,0	18,6	17,9
К⁴	96,8	86,6	93,5	95,8	88,3	99,6	100,0	100,0	95,1	87,5
5.1	17,4	16,8	17,2	19,8	15,0	24,3	22,2	17,3	20,8	11,4
5.2	14,7	17,5	17,8	19,0	15,6	19,8	20,0	20,0	18,3	17,2
5.3	37,2	45,5	46,1	49,3	43,8	50,0	49,2	50,0	47,8	44,2
К⁵	69,3	79,8	81,1	88,1	74,4	94,1	91,4	87,3	86,9	72,8

Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

Показатель	МОУ «Мшинская СОШ»	МОУ «Оредежская СОШ»	МОУ «Осьминская СОШ»	МОУ «Серебрянская СОШ»	МОУ «Скрелловская СОШ»	МОУ «Толмачевская СОШ» им. Героя Советского Союза И.И. Прохорова»	МОУ «Торошковская СОШ»	МОУ «Ям-Тесовская СОШ»	МОУ ДО «Лужская детско-юношеская спортивная школа»	МОУ ДО «Центр детского и юношеского творчества»
1.1	27,9	27,9	28,4	30,0	27,8	27,7	23,9	30,0	30,0	24,3
1.2	27,0	27,0	18,0	27,0	27,0	30,0	27,0	27,0	18,0	18,0
1.3	38,2	39,6	39,7	40,0	40,0	37,0	39,6	39,0	39,1	39,8
К¹	93,1	94,5	86,1	97,0	94,8	94,7	90,5	96,0	87,1	82,1
2.1	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
2.2	24,8	27,9	27,3	30,0	29,0	19,8	28,2	28,2	26,7	29,1
К²	91,4	96,6	95,5	100,0	98,4	83,1	97,0	97,1	94,5	98,6
3.1	6,0	6,0	6,0	0,0	12,0	0,0	6,0	12,0	18,1	6,0
3.2	16,0	16,0	24,0	24,0	24,0	24,0	16,0	16,0	8,0	16,0
3.3	22,5	30,0	7,5	30,0	30,0	23,0	30,0	30,0	19,9	27,8
К³	44,5	52,0	37,5	54,0	66,0	47,0	52,0	58,0	46,0	49,8
4.1	39,7	39,4	39,6	40,0	40,0	32,8	40,0	39,5	38,6	39,5
4.2	38,8	39,7	39,0	40,0	40,0	37,4	40,0	40,0	39,3	39,7
4.3	19,8	20,0	20,0	20,0	20,0	19,2	19,5	19,7	19,6	20,0
К⁴	98,3	99,1	98,6	100,0	100,0	89,4	99,5	99,2	97,5	99,2
5.1	13,4	17,6	12,8	5,0	12,2	10,1	22,9	21,5	23,7	25,4
5.2	18,5	19,7	18,2	20,0	20,0	19,3	19,2	19,5	19,5	19,8
5.3	49,2	50,0	48,3	50,0	50,0	46,2	50,0	50,0	48,0	49,6
К⁵	81,1	87,3	79,3	75,0	82,2	75,6	92,1	91,0	91,2	94,8

Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

Показатель	МАОУ ДО «Компьютерный центр»	МОУ ДО «Лужская детская музыкальная школа им. Н.А. Римского-Корсакова»	МОУ ДО «Толмачевская детская школа искусств»	МОУ ДО «Лужская школа искусств»	МОУ ДО «Лужская детская художественная школа»
1.1	26,7	25,7	30,0	29,3	30,0
1.2	27,0	27,0	30,0	27,0	27,0
1.3	39,3	39,6	37,4	37,9	38,7
К¹	93,0	92,3	97,4	94,2	95,7
2.1	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
2.2	28,1	26,1	7,2	28,2	26,4
К²	96,8	93,6	62,0	97,1	94,1
3.1	18,0	12,0	0,0	18,0	18,0
3.2	32,0	24,0	8,0	0,0	16,0
3.3	30,0	30,0	0,0	27,2	15,0
К³	80,0	66,0	8,0	45,2	49,0
4.1	39,2	31,6	40,0	39,6	39,5
4.2	39,6	40,0	40,0	40,0	40,0
4.3	19,9	20,0	19,0	20,0	19,6
К⁴	98,7	91,6	99,0	99,6	99,1
5.1	27,5	27,2	15,5	25,8	21,0
5.2	19,5	19,8	17,2	19,4	16,2
5.3	49,5	50,0	48,3	50,0	40,2
К⁵	96,5	97,0	81,0	95,2	77,4

Таблица 7

Таблица лг

Показатель	МОУ «СОШ №2 им. Героя Советского Союза А.П. Иванова» МОУ	МОУ «СОШ №3»	МОУ «СОШ №4»	МБОУ «СОШ №5»	МОУ «СОШ №6 им. Героя Советского Союза В.П. Грицкова»	МОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа»	МОУ «Володарская СОШ»	МОУ «Волошовская СОШ»	МОУ для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Загорская начальная школа-детский сад»	МОУ «Заклинская СОШ»
K ¹	89,8	94,3	97,5	89,1	81,2	92,1	97,0	96,3	85,7	94,5
K ²	95,2	88,7	89,0	94,7	89,4	98,5	100,0	90,0	97,8	76,7
K ³	58,0	54,1	60,8	80,0	54,1	48,2	60,0	44,5	46,0	67,9
K ⁴	96,8	86,6	93,5	95,8	88,3	99,6	100,0	100,0	95,1	87,5
K ⁵	69,3	79,8	81,1	88,1	74,4	94,1	91,4	87,3	86,9	72,8
S _n	81,8	80,7	84,4	89,5	77,5	86,5	89,6	83,6	82,3	79,9

Показатель	МОУ «Мшинская СОШ»	МОУ «Оредежская СОШ»	МОУ «Осьминская СОШ»	МОУ «Серебрянская СОШ»	МОУ «Скребловская СОШ»	МОУ «Толмачевская СОШ» им. Героя Советского Союза И.И. Прохорова»	МОУ «Торошкловская СОШ»	МОУ «Ям-Тесовская СОШ»	МОУ ДО «Лужская детско-юношеская спортивная школа»	МОУ ДО «Центр детского и юношеского творчества»
K ¹	93,1	94,5	86,1	97,0	94,8	94,7	90,5	96,0	87,1	82,1
K ²	91,4	96,6	95,5	100,0	98,4	83,1	97,0	97,1	94,5	98,6
K ³	44,5	52,0	37,5	54,0	66,0	47,0	52,0	58,0	46,0	49,8
K ⁴	98,3	99,1	98,6	100,0	100,0	89,4	99,5	99,2	97,5	99,2
K ⁵	81,1	87,3	79,3	75,0	82,2	75,6	92,1	91,0	91,2	94,8
S _n	81,7	85,9	79,4	85,2	88,3	78,0	86,2	88,3	83,3	84,9

Показатель	МАОУ ДО «Компьютерный центр»	МОУ ДО «Лужская детская музыкальная школа им. Н.А. Римского-Корсакова»	МОУ ДО «Толмачевская детская школа искусств»	МОУ ДО «Лужская школа искусств»	МОУ ДО «Лужская детская художественная школа»
K ¹		93,0	92,3	94,2	95,7
K ²		96,8	93,6	97,1	94,1
K ³		80,0	66,0	45,2	49,0
K ⁴		98,7	91,6	99,6	99,1
K ⁵		96,5	97,0	95,2	77,4
S _n		93,0	88,1	86,3	83,0

ИТОГОВЫЙ ВЫВОД О КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

АНКЕТА

для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

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

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

Благодарим Вас за сотрудничество!

I. Информационный блок

Укажите Ваш пол

- Женский
- Мужской

Укажите Ваш возраст (полных лет)

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

Укажите Ваше образование

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

II. Основной блок

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

14. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

(Оцените Вашу готовность от 1 до 10)

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

III. Открытая форма

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

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

Каковы Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной образовательной организации?

(является обязательным для заполнения)

Благодарим Вас за участие в опросе!

АНКЕТА

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

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

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

Иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти		
Итого		
Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		
<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		
Итого		
Показатель 3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
<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		
<i>Итого</i>		

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

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

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

25. Информация о методических и иных 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	✓*	✓*

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

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

Условные обозначения:

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

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

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

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

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

№ п/п	Наименование образовательной организации	Адрес официального сайта ОО
1	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2 им. Героя Советского Союза А.П. Иванова»	https://sh02-luga.ucoz.ru/
2	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3»	http://school3-luga.lo.eduru.ru/contacts
3	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4»	https://sh04luga.ru
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5»	http://lugash05.ucoz.ru/
5	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №6 им. Героя Советского Союза В.П. Грицкова»	http://sh06.luga.ru/
6	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа»	https://wecluga.lo.eduru.ru/
7	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Володарская средняя общеобразовательная школа»	https://volodarschool.ucoz.ru/
8	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Волошовская средняя общеобразовательная школа»	http://voloshovo.lo.eduru.ru/
9	Муниципальное образовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Загорская начальная школа-детский сад»	http://shzag.ucoz.ru/
10	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Заклинская средняя общеобразовательная школа»	http://shzakl.luga.ru
11	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Мшинская средняя общеобразовательная школа»	http://mshinsch.ucoz.ru/
12	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Оредежская средняя общеобразовательная школа»	http://oredezh-school.ucoz.ru/
13	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Осьминская средняя общеобразовательная школа»	http://www.shosm.luga.ru/Main.htm
14	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Серебрянская средняя общеобразовательная школа»	http://sh-sereb.ucoz.ru/
15	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Скребловская средняя общеобразовательная школа»	http://skrshool.ucoz.ru/
16	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Голмачевская средняя общеобразовательная школа им. Героя Советского Союза И.И. Прохорова»	http://tolmsch.ucoz.ru/
17	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Горошковская средняя общеобразовательная школа»	https://school-torosh.ucoz.ru/
18	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Ям-Тесовская средняя общеобразовательная школа»	https://s4615.nubex.ru/
19	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Лужская детско-юношеская спортивная школа»	https://sport-school.ucoz.ru/

20	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр детского и юношеского творчества»	http://www.cdut.luga.ru/
21	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Компьютерный центр»	http://kcluga.ru/
22	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Лужская детская музыкальная школа им. Н.А. Римского-Корсакова»	https://dmsh1-luga.lenobl.muzkult.ru/
23	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Голмачевская детская школа искусств»	http://tdmsh.ucoz.ru/
24	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Лужская школа искусств»	http://lugascholart.lenobl.muzkult.ru/
25	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Лужская детская художественная школа»	https://dhsh-luga.lenobl.muzkult.ru/about/

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАЖДОЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**