

**Министерство образования и науки РФ**

УТВЕРЖДЕНО:

Директор ФГБНУ «Институт  
управления образованием РАО»

  
Г.С. Неустроев/



**ОТЧЕТ**

**по исполнению Государственного контракта на оказание услуг для Комитета общего  
и профессионального образования от 01 ноября 2017 года № 46.015/17**

**Исполнитель: Федеральное государственное бюджетное научное учреждение  
«Институт управления образованием Российской академии образования» (ФГБНУ  
«ИУО РАО»)**

---

**Проект:** Проведение научно-исследовательских работ по обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности государственных образовательных организаций, подведомственных Комитету общего и профессионального образования Ленинградской области

**Руководитель проекта:** зав. лабораторией ФГБНУ «ИУО РАО», д.э.н. Федорчук Ю.М.

**Москва, 2017**

## Оглавление

1.	Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации.....	4
2.	Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации.....	5
3.	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации.....	7
4.	Информация о выборке.....	8
5.	Методика расчета показателей НОКО.....	10
6.	Результаты НОКО.....	12
	<i>Раздел 1 «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте».....</i>	<i>12</i>
	<i>Раздел 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».....</i>	<i>15</i>
	<i>Раздел 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников».....</i>	<i>21</i>
	<i>Раздел 4 «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации».....</i>	<i>22</i>
	Анализ ответов экспертной группы оператора.....	26
7.	Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации.....	32
8.	Общие предложения по итогам НОКО.....	35
	Приложение 1 Анкета участников образовательного процесса.....	38
	Приложение 2 Результаты социологического опроса потребителей образовательных услуг.....	44

## Список исполнителей

Руководитель проекта,  
зав. лабораторией, д.э.н

17.09.17 

подпись, дата

Ю.М. Федорчук

Ответственный исполнитель,  
научный сотрудник лаборатории

 17.09.17

подпись, дата

Ю.А. Чекулаева

Ответственный исполнитель,  
ведущий научный сотрудник  
лаборатории

  
подпись, дата

Ю.В. Полянинова

## **1. Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации**

Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организации регламентировано следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года N 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 года N 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», Приказом Минобрнауки России от 10 декабря 2013 года N 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию», Приказом Минобрнауки России от 05 декабря 2014 года N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденными Приказом Минобрнауки России от 01 апреля 2015 года (далее по тексту – приказ N 1547), «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными Минобрнауки России 15 сентября 2016 года N АП-87/02вн.

Нормативно-правовыми актами субъекта РФ – Ленинградской области: Областной закон Ленинградской области от 24 февраля 2014 года № 6-ОЗ «Об образовании в Ленинградской области»; 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»; Положение об Общественном совете при комитете общего и профессионального образования Ленинградской области, утверждённое приказом комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 29.01.2015 № 1.

## **2. Организация процесса проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организации**

В соответствии с ТЗ Государственного контракта № Д46.007/17 на проведение научно-исследовательских работ по сбору и обработке информации о качестве образовательной деятельности Государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Ленинградской области «Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина» и расчёту показателей независимой оценки качества образовательной деятельности, заключенного между Комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области и ФГБНУ «Институт управления образованием РАО», предусмотрено проведение следующих работ:

1) Разработка и создание электронной анкеты для социологического опроса потребителей образовательных услуг ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ имени А.С. Пушкина».

2) Проведение социологического опроса потребителей образовательных услуг ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ имени А.С. Пушкина» в дистанционном режиме.

3) Оказание услуг по обработке данных о качестве образовательной деятельности ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ имени А.С. Пушкина», расчёту показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организации, расчету интегральных показателей.

Организацией ФГБНУ «ИУО РАО» – оператором (далее по тексту – оператором) разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (далее по тексту – НОКО) образовательной организации ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ имени А.С. Пушкина» в соответствии с определенными критериями, показателями и особенностями осуществляемой образовательной деятельности организации (далее по тексту – организации), определенными Общественным советом при Комитете общего и профессионального образования Ленинградской области для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

В адрес ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С.Пушкина» было направлено письмо №01-302 от 4 сентября 2017 года с просьбой разместить на сайте образовательной организации активной ссылки на электронную анкету для проведения социологического опроса потребителей образовательных услуг ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С.Пушкина». Образовательная организация разместила приглашение для обучающихся принять участие в независимой оценке качества образовательной деятельности ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» и ссылку на электронную анкету <https://clck.ru/BjGys> на официальном сайте <http://lengu.ru/> с 21.09 по 7.10. 2017.

Анкеты и результаты обработки можно посмотреть по ссылке:  
<https://docs.google.com/forms/d/1R0O4uW--OWXqKW5bM22-ucmQa9jegRPmrPBYNrR23E/edit?ts=59b8fbcc#responses>

Сбор данных по показателям НОКО осуществлялся оператором методом анкетирования: сбор, обобщение и анализ информации, полученной оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 1). Мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде; сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней, осуществлены экспертами оператора.

Согласно Методическим рекомендациям по расчету показателей НОКО деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность от 15.09.2016 N АП-87/02 (далее – Методические рекомендации) анализ результатов анкетирования проводился в 2 этапа: на первом этапе анкета заполнялась сотрудниками ФГБНУ «ИУО РАО» на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации и других официальных источников информации, другая – заполнялась студентами и слушателями ЛГУ им. А.С. Пушкина посылке на официальном сайте образовательной организации, далее выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов; на втором этапе проводился анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков. Оператором осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой организацией, и подготовлены соответствующие материалы.

### **3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации**

*1 Группа. Показатели открытости и доступности информации об организации:*

1) полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

2) наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

3) доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

4) доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

*2 Группа. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:*

5) материально-техническое и информационное обеспечение организации;

6) наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

7) условия для индивидуальной работы с обучающимися;

8) наличие дополнительных образовательных программ;

9) наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;

10) наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

11) наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

*3 Группа. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников:*

12) доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

13) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

*4 Группа. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации:*

14) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

15) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

16) доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

#### **4. Информация о выборке**

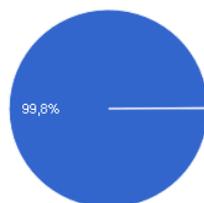
С заказчиком в техническом задании был согласован следующий параметр выборки – не менее 10% получателей образовательных услуг. Согласно информации на официальном сайте <http://lengu.ru/sveden/education> на 1 сентября 2017 года численность контингента составляла 628 обучающихся по разным формам обучения. Было собрано и обработано 3074 анкеты, что составляет 46,4% от общего контингента обучающихся.

Руководство вуза обеспечило возможность социологического опроса через анкетирование почти половины своих студентов и слушателей, что обеспечивает релевантность полученных данных. Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С.Пушкина», для наглядности представлены в круговых диаграммах.

## 1. Название образовательной организации

1. Укажите название образовательной организации, в которой Вы обучаетесь

3 074 ответа



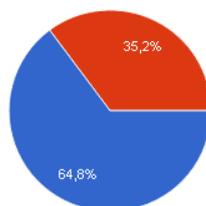
- Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина
- Государственный институт экономики, финансов, права и технологий
- Ленинградский областной институт развития образования
- Мультицентр социальной и трудовой интеграции

Всего было дано 3074 ответа, из них 5 человек были параллельно студентами или слушателями других вузов Ленинградской области.

2. Гендерное распределение анкетированных студентов и слушателей коррелирует с распределением по контингенту и соответствует специфике образовательной организации; две третьих – женщины, одна треть – мужчины.

2. Укажите Ваш пол

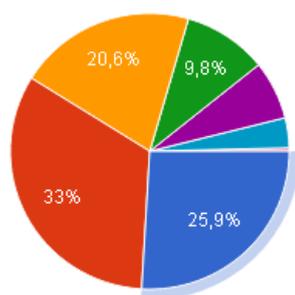
3 074 ответа



- Женский
- Мужской

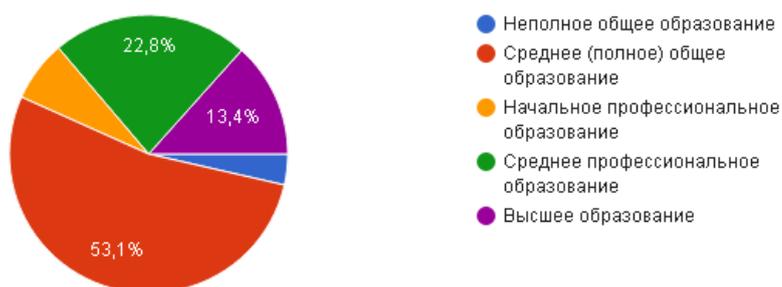
## 3. Возраст анкетированных студентов и слушателей

Основное число респондентов, принимавших участие в анкетировании, это молодые люди младше 19 и до 20 лет, что в процентном соотношении составляет 58,9% от общего числа принявших участие в анкетировании. Это объясняет то, что 53,1% опрошенных имеет среднее общее образование. Вместе с тем в выборке представлены все возрастные группы.



- До 19 лет
- 19-20 лет
- 21-24 года
- 25-30 лет
- 31-40 лет
- 41-50 лет
- 51 год и старше

#### 4. Образование студентов и слушателей



Студенты, имеющие среднее общее образование, составляют 53,1% респондентов, начальное профессиональное образование имеет 218 человек (7,1%), среднее профессиональное – 702 человек (22,8%), высшее образование – 411 человек (13,4%), неполное общее образование – 110 человек (3,6%).

#### 5. Методика расчета показателей НОКО

В соответствии с приказом N 1547 НОКО проводилась по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались в баллах по шкале от 0 до 10; 5 показателей из 3-й и 4-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

Значение интегрального показателя для организации было рассчитано как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником исполнителя, были оценены 11 первых показателей из 1 и 2-й групп; по данным анкет, размещенных в открытом доступе, были оценены 16 показателей (по всем 4 группам). Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете.

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет были рассчитаны по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле:

$$X_m^{HO-11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, \quad (1)$$

где  $x_{m,i}$  – значение  $m$ -го показателя по данным  $i$ -той анкеты, в баллах;  
 $N_j$  – количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для исполнителя, по формуле:

$$X_m^{cp-11} = (X_m^{no-11} + X_m^{oo-11})/2, \quad (2)$$

где  $X_m^{no-11}$  – среднее значение  $m$ -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{oo-11}$  – значение  $m$ -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником исполнителя, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе для заполнения. В процессе обработки анкет производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5}/N_j \quad (3)$$

где  $N_{m,5}$  – количество анкет, в которых значение  $m$  – того показателя равно или больше 5 баллов;

$N_j$  – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{cp-5} = D_m * 10 \quad (4)$$

После этого производится расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для  $k$  – той организации по формуле:

$$Y_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{cp-11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{cp-5}, \quad (5)$$

где  $X_m^{cp-11}$  и  $X_m^{cp-5}$  — значения  $m$ -го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегральных показателей может быть произведена общая оценка качества предоставляемых услуг и сформирован рейтинг организаций внутри региона.

## 6. Результаты НОКО

### *Раздел 1 «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»*

Первый блок вопросов анкеты выявлял мнение участников образовательного процесса относительно открытости и доступности представленной на сайте ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» информации об организации и её деятельности. Респонденты оценивали полноту и актуальность представляемой информации, сведения о педагогических работниках университета, доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

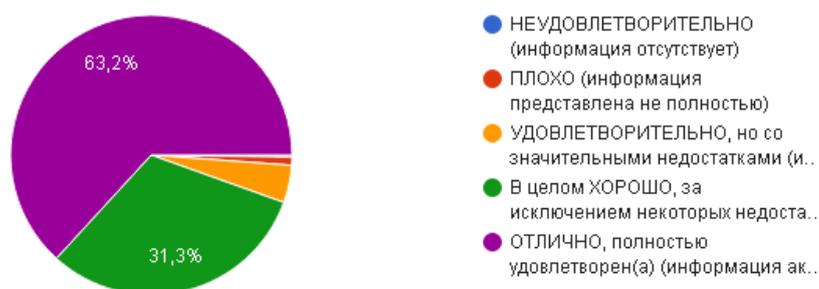
**1.1. Полнота и актуальность информации об образовательной организации** и ее деятельности оценена 60,3% респондентами на «отлично», и 34,4% на «хорошо», это коррелирует с оценкой независимого эксперта, анализирующего сайт образовательной организации. Таким образом, 94,7% респондентов удовлетворены общим информационным сопровождением своей образовательной деятельности.



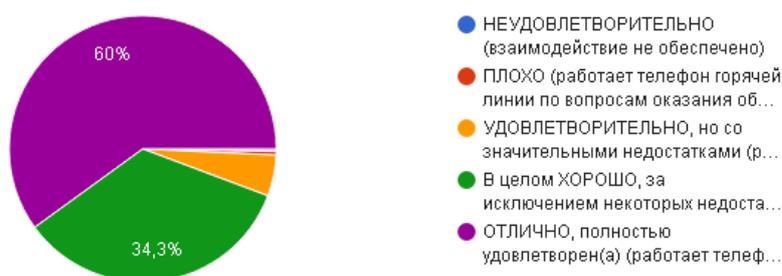
Экспертом оценивались данные на официальном сайте организации и размещенной на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Все обязательные пункты соблюдены: подтверждено наличие сведений о деятельности организации, о структуре организации и органах ее управления, документов об организации, сведений о реализуемых образовательных программах,

сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации, сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации, сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

**1.2.Наличие сведений о педагогических работниках**–94,5% респондентов полностью удовлетворены наличием сведений о педагогических работниках образовательной организации на сайте.К таким же результатам пришли независимые эксперты, анализирующие сайт образовательной организации – по каждому преподавателю (штатному и совместителю) есть активная ссылка, где представлена информация о квалификации и опыте работы, степени, звании, занимаемой должности и читаемых дисциплинах, контактная информация включает рабочий телефон. 36 человек оценили данный показатель, как «плохо», информация представлена не полностью и неудовлетворительно.

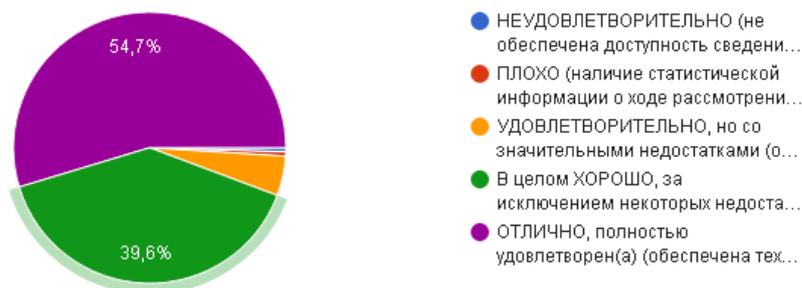


**1.3.Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов** 94,3% респондентов оценена на «отлично и хорошо», 153 человека оценили как «удовлетворительно» и 14 человек как «плохо».



Экспертом также по этому показателю была снижена оценка на балл, так как на сайте нет адресов электронной почты преподавателей для быстрой связи; также на сайте нет технической возможности «написать письмо» администрации или преподавателям. Есть технический ресурс электронного обращения «Контакты. Обратная связь», но адресатом может быть только «Приемная комиссия» или «Горячая линия «Нет коррупции». В филиалах вуза техническая возможность отправить письмо с сайта есть.

**1.4.Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателей образовательных услуг** (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) 94,5% опрошиваемых оценили как «отличную» и «хорошую», 4,7% (145 человек) оценили как «удовлетворительную» (со значительными недостатками, но обеспечением возможности получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону) оценили, «плохо» – 0,5%, «неудовлетворительно» – 0,5%.



Несмотря на высокую оценку потребителей по этому показателю, независимым экспертом не были поставлены баллы, так как на официальном сайте не представлены технические возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т. д.; информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан); возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

В целом, участники анкетирования удовлетворены информационной открытостью ЛГУ им. А.С. Пушкина, что подтверждает большинство положительных ответов респондентов (94%). Однако в соответствии с современными стандартами, сайт нуждается в доработке – следует добавить возможность поиска по ключевым словам необходимой информации, выделить в отдельную вкладку достижения по культурно-спортивному направлению, электронные адреса преподавателей и возможность написать сообщения-обращения руководству университета с сайта.

## Раздел 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

**2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.** Качество материально-технического и информационного оснащения образовательной организации 93,1% респондента оценили на «отлично» и «хорошо»; 6,3% на «удовлетворительно» и «плохо».



Независимым экспертом была выставлена максимальная оценка по этому показателю, так как в организации созданы все необходимые материально-технические условия для осуществления образовательного процесса; качество материально-технического и информационного оснащения в среднем по региону – высокое. Материально-техническая база университета систематически обновляется современной аудио- и видеоаппаратурой, компьютерной, лазерной техникой и мебелью. В университете имеются современные актовые и конференц-залы, созданы условия беспрепятственного доступа и пребывания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**2.2. Качество условий охраны и укрепления здоровья в образовательной организации** удовлетворяет 98% потребителей, 2% – не удовлетворяет.

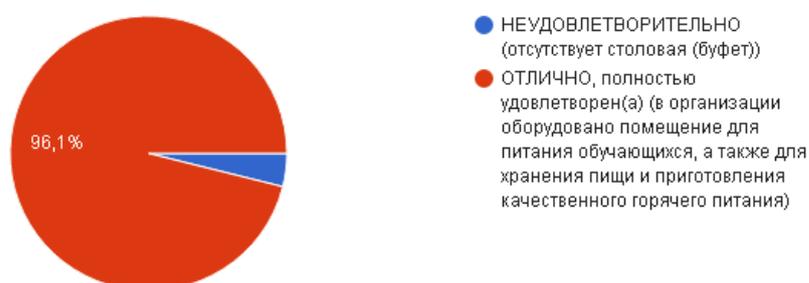


В университете имеется медкабинет, предназначенный для оказания медицинской помощи студентам, наблюдением за состоянием их здоровья, проведения профилактических осмотров и прививок. Кроме того, медработники здравпункта осуществляют наблюдение за студентами,

состоящими на диспансерном учете в связи с хроническими, длительно протекающими заболеваниями. В медкабинете при необходимости обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья получают первую медицинскую помощь, функционирует специализированный кабинет по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.).

Экспертом был поставлен максимальный балл по данному показателю, так как университет располагает спортивной базой, позволяющей проводить активную работу по популяризации физической культуры и спорта среди студентов и повышением уровня спортивного мастерства спортсменов высокой квалификации. В структуру вуза входят: спортивный комплекс (площадью 3837 м<sup>2</sup>), физкультурно-оздоровительный комплекс с плавательным бассейном (площадью 3320 м<sup>2</sup>), игровой спортивный зал (700 м<sup>2</sup>), зал для занятий единоборствами, специализированный зал бокса, тренажерный зал, танцевальный зал и зал лечебной физкультуры.

Оценка качества условий организации питания обучающихся в образовательной организации было оценено на 96,1% как отличное; 3,9% как неудовлетворительное (120 человек).



Экспертом подтверждено наличие столовой на территории организации и обеспечение питанием студентов и преподавателей по адресам ведения образовательной деятельности и проживания студентов: Санкт-Петербург, г. Пушкин, Петербургское шоссе, д.10, лит.А. на 256 посадочных мест. Ленинградская область, Ломоносовский район, дер. Горбунки на 60 посадочных мест. Пункты питания оснащены современным холодильным, морозильным, тепловым, нейтральным, вспомогательным оборудованием и линией раздачи.

### 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Качество условий для индивидуальной работы с обучающимися оценено как высокое – 90,7% респондентов удовлетворено полностью, 1,5% показали, что условия созданы частично, 0,7% показали отсутствие условий для индивидуальной работы студентов.



Экспертом отмечено наличие студенческих научных кружков, спортивных секций, творческих коллективов, использование дистанционных образовательных технологий, проведение психологических и социологических исследований, опросов, наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

**2.4. Качество реализации дополнительных образовательных программ** оценили как высокое – 97,8%. Из них 92% респондентов показали, что на высоком качественном уровне реализуются больше трех дополнительных образовательных программ; 5,8% констатировали, что реализуются 2 дополнительные программы со значительными недостатками; 1,1% показали, что дополнительные программы вообще не реализуются.



После анализа официального сайта и доступных источников, экспертом было отмечено наличие программ социально-педагогической, технической, физкультурно-спортивной, художественной, естественнонаучной, туристско-краеведческой направленности и дополнительных (авторских) образовательных программ.

**2.5. Качество условий для развития творческих способностей и интересов обучающихся** 98,7% респондентов оценили как «отличное и удовлетворительное». Из них 64,3% отметили, что предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях; 29,2% оценили, как «хорошо», за исключением некоторых недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне); 5,2% оценили, как «удовлетворительно», но со значительными недостатками (предоставлены

условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры). 0,7% респондентов указали отсутствие созданных условий или предоставление условий для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях.

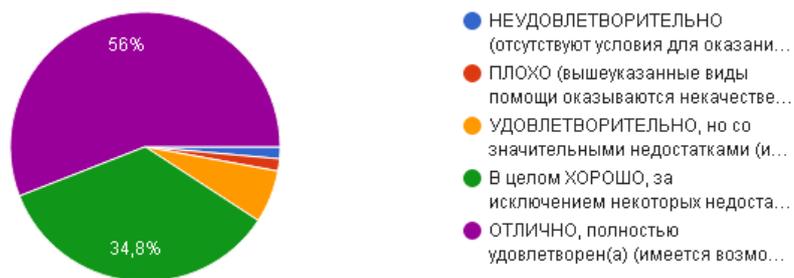


Экспертами была отмечены большая работа коллектива университета по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, студенты участвуют в спортивных и художественных конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных). Активно проводятся мероприятия по сдаче норм ГТО. Отмечено наличие в отчетном году, студентов-победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня – регионального и всероссийского. Рекомендации эксперта – выделить отдельную вкладку на сайте, посвященную культурно-массовой и спортивной жизни университета.

## **2.6.Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.**

Созданные условия для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в университете, 56% студентов оценивают на «отлично» и отмечают, что в университете имеется возможность качественно оказывать все три вида помощи (психолого-педагогическую, медицинскую или социальную);34,8% респондентов указали, что имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогическую, медицинскую или социальную).

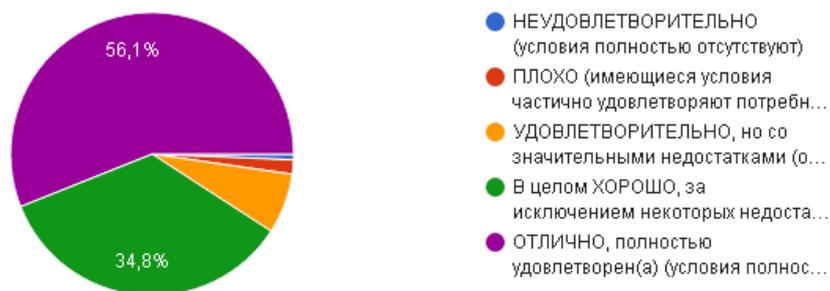
6,3% поставили отметку «удовлетворительно» и указали, что в вузе со значительными недостатками имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогическую, медицинскую или социальную); 1,5% указали, что данные виды помощи оказываются некачественно, а 1,4% поставили оценку «неудовлетворительно» – отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи.



Экспертом поставлены высокие отметки, подтверждающие наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников, наличие программ психологического сопровождения деятельности некоторых категорий обучающихся; наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий; наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве. Для повышения удовлетворенности получателей образовательных услуг рекомендуется повысить осведомленность студентов и слушателей о возможностях университета в этой сфере. Отмечено отсутствие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, а также логопедической помощи.

## **2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Наличие и качество условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов – 97,8% респондентов оценили достаточно высоко. Из них 56,1% оценили на «отлично» – условия полностью соответствуют потребностям; 34,8% – в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков – отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда); 6,9% – поставили оценку «удовлетворительно», но со значительными недостатками (организованные рабочие места для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги); 2,2% поставили низкие оценки по этому показателю (отсутствие условий).



Эксперт отметил наличие обучающихся с ОВЗ в университете и оценил созданные для них условия обучения – использование специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования; предоставление обучающимся с ОВЗ специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование; обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.).

Наибольшее количество положительных оценок выявлено по направлениям: наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся; материально-техническое и информационное обеспечение организации; наличие дополнительных образовательных программ; наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах.

Общая оценка комфортности условий в ЛГУ им. А.С. Пушкина – высокая, составляет 95%.

Следует отметить, что респонденты более критично оценивают комфортность условий образовательного процесса, что свидетельствует об их прямой заинтересованности улучшения уровня комфортности в вузе.

### Раздел 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

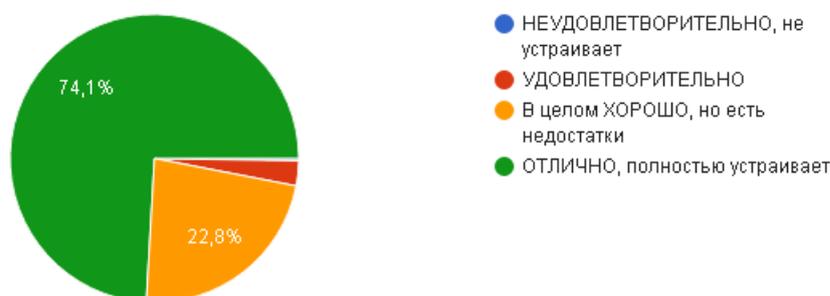
#### 3.1. Доброжелательность и вежливость работников

Данный показатель оценен очень высоко – 99,1% респондентов поставили положительные отметки, «неудовлетворительно» поставили 27 человек, что составляет 0,9%.



#### 3.2. Компетентность работников

Компетентность работников образовательной организации оценена также очень высоко: по показателю «неудовлетворительно» – нет ответов; 74,1% – «отлично», 22,8% – «хорошо», 2,8% – «удовлетворительно».

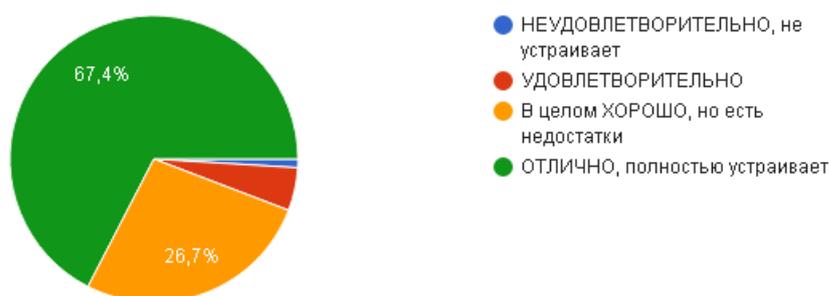


В целом подавляющее большинство респондентов (97%) удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников университета. Данный факт свидетельствует о большой работе руководства и коллектива университета над созданием благоприятного психологического климата в университете, урегулировании возникающих конфликтных ситуаций, подбором и развитием персонала.

## Раздел 4 «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»

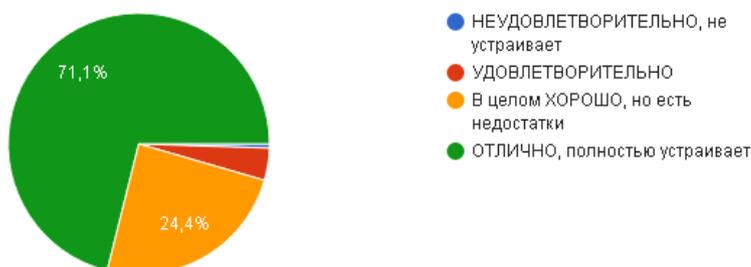
### 4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации

Удовлетворение состоянием материально-технического обеспечения образовательной организации 67,4 % респондентами оценивается как «отличное», 26,7% поставили «в целом хорошо, но есть недостатки»; 4,8% – «удовлетворительное» и 1% оценили как «неудовлетворительное».



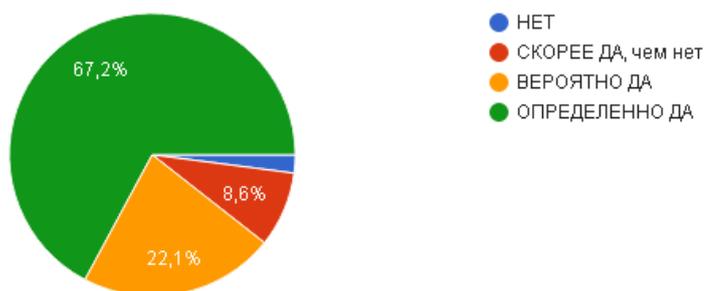
### 4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг

В целом удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг показывают 99,5% респондентов.



### 4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Наилучшим подтверждением удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг является их готовность рекомендовать производителя услуги референтной группе, то есть людям из своего ближайшего окружения – родственникам и знакомым. 97,9% от общего числа респондентов, принявших участие в анкетировании, готовы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым, и, скорее всего, сделают это. В абсолютном выражении это 3010 человек, и только 64 участника опроса ответили, что нет, не готовы рекомендовать ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».



Данные цифры показывают высокий уровень удовлетворенности непосредственных потребителей образовательных услуг в анализируемой образовательной организации.

Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности ЛГУ им. А.С. Пушкина достаточно высокая, суммарная оценка удовлетворенности составляет 97%.

Обработанные данные социологического опроса представлены в табл. 1.

Таблица 1

Обработанные в соответствии с Методикой результаты анкетирования получателей образовательных услуг

КОЛ-ВО РЕСПОНДЕНТОВ		3074
<b>КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>		
<b>Б1</b>	<b>Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности</b>	<b>8,84</b>
неудовлетворительно		0
плохо		35
удовлетворительно		715
в целом хорошо		7935
отлично		18550
<b>Б2</b>	<b>Наличие сведений о педагогических работниках организации</b>	<b>8,89</b>
неудовлетворительно		0
плохо		72,5
удовлетворительно		665
в целом хорошо		7207,5
отлично		19400
<b>Б3</b>	<b>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b>	<b>8,83</b>
неудовлетворительно		0
плохо		35
удовлетворительно		765

в целом хорошо		7897,5
отлично		18450
<b>Б4</b>	<b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</b>	<b>8,69</b>
неудовлетворительно		0
плохо		40
удовлетворительно		725
в целом хорошо		9127,5
отлично		16810
<b>КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>		
<b>Б5</b>	<b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации</b>	<b>8,82</b>
неудовлетворительно		0
плохо		57,5
удовлетворительно		895
в целом хорошо		7477,5
отлично		18670
<b>Б6</b>	<b>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</b>	<b>8,90</b>
<b>Б6а</b>	<b>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья</b>	
неудовлетворительно		0
удовлетворительно		290
в целом хорошо		4060
отлично		15630
<b>Б6б</b>	<b>Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся в организации</b>	
неудовлетворительно		0
отлично		7385
<b>Б7</b>	<b>Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися</b>	<b>8,48</b>
неудовлетворительно		0
плохо		117,5
удовлетворительно		1105
в целом хорошо		9052,5
отлично		15790
<b>Б8</b>	<b>Наличие дополнительных образовательных программ</b>	<b>8,83</b>
неудовлетворительно		0
плохо		80

удовлетворительно		885
в целом хорошо		6390
отлично		19780
<b>Б9</b>	<b>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях</b>	<b>8,89</b>
неудовлетворительно		0
плохо		52,5
удовлетворительно		800
в целом хорошо		6727,5
отлично		19760
<b>Б10</b>	<b>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</b>	<b>8,56</b>
неудовлетворительно		0
плохо		112,5
удовлетворительно		970
в целом хорошо		8032,5
отлично		17200
<b>Б11</b>	<b>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b>	<b>8,60</b>
неудовлетворительно		0
плохо		125
удовлетворительно		1055
в целом хорошо		8025
отлично		17230
<b>КРИТЕРИЙ 3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ</b>		
<b>Б12</b>	<b>Доброжелательность и вежливость работников</b>	<b>0,99</b>

<b>Б13</b>	<b>Компетентность работников</b>	<b>1,00</b>
<b>КРИТЕРИЙ 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ</b>		
<b>Б14</b>	<b>Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации</b>	<b>0,99</b>
<b>Б15</b>	<b>Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг</b>	<b>0,99</b>
<b>Б16</b>	<b>Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым</b>	<b>0,98</b>

### **Анализ ответов экспертной группы оператора**

*1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»*

<b>№ п/п</b>	<b>Позиция оценивания</b>	<b>Макс. балл за позиц.</b>	<b>ЛГУ</b>
1.	Наличие сведений о деятельности организации	1	1
2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1	1
3.	Наличие документов об организации	1	1
4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2	2
5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1	1
6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2	2
7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2	2
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

*1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений педагогических работников организации*

<b>№ п/п</b>	<b>Позиция оценивания</b>	<b>Макс. балл за позиц.</b>	<b>ЛГУ</b>
1.	Наличие сведений о руководителе организации	1	1
2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1	1
3.	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1	1
4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1	1
5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1	1

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1	1
7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1	1
8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1	1
9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1	1
10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1	1
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

*1.3. Доступность взаимодействия образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации*

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией, в том числе	2	2
2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2	2
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2	2
4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2	1
5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	2	1
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>8</b>

Балл снижен по пункту 4 и 5, так как на официальном сайте головной организации отсутствует возможность взаимодействия участников образовательного процесса с организацией с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса), электронного сервиса для онлайн взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации. На данном этапе развития вуза есть целесообразность организации интерактивной формы взаимодействия образовательной организации и сообщества (по типу форума «вопрос-ответ»).

*1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)*

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2	0
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2	0
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3	0
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3	0
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>0</b>

Как и в большинстве образовательных организаций, на сайте ЛГУ им. А.С. Пушкина отсутствуют сведения о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

*2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*

*2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)<sup>1</sup> (в сопоставимых показателях)*

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	1	1
2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	1	1
3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)	1	1
	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)	1	1
4.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	1	1
5.	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	1	1
6.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)	1	1
7.	Наличие электронных интерактивных лабораторий	1	1
8.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	1	1

<sup>1</sup> Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
9.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)	1	1
<b>Итоговый максимальный балл - 10 баллов</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

*2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся*

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
1.	Наличие спортивного зала	2	2
2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1	1
3.	Наличие тренажерного зала	1	1
4.	Наличие бассейна	1	1
5.	Наличие медицинского кабинета	2	2
6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1	1
7.	Наличие столовой на территории организации	2	2
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

*2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися*

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	3	3
2.	Использование дистанционных образовательных технологий	3	3
3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	2	2
4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	2	2
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

*2.4. Наличие дополнительных образовательных программ*

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1	1
2.	Наличие программ технической направленности	2	2
3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1	1
4.	Наличие программ художественной направленности	1	1
5.	Наличие программ естественнонаучной направленности	2	2
6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1	1
7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2	2
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

*2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в*

том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1	1
2.	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% – 0 баллов, 10% и более – 1 балл)	1	1
3.	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	3	2
4.	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% – 0 баллов, 10% и более – 1 балл) в отчетном году	1	1
5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3	3
6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1	1
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>9</b>

*2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи*

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
2.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3	3
2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2	0
3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2	2
4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3	3
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>8</b>

*2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2	2

№ п/п	Позиция оценивания	Макс. балл за позиц.	ЛГУ
2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1	1
3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1	1
4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2	2
5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1	1
6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)	1	1
7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	1	1
8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1	1
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

В целом на сайте вуза информация представлена достаточно полно. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительства. Из 11 оцениваемых показателей ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» получил максимальный балл по 7 показателям.

По показателям «Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет» и «Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» организация получила по 8 баллов.

В результате оценки показателя «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан...» организация не получила баллов. Поскольку отсутствует возможность поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения, отсутствует ранжирование информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.), отсутствует информация о результатах рассмотрения обращений и возможность отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами). Необходимо предоставить на сайте информацию о наличии

приемных часов администрации ОО и о принятых решениях по итогам обращения граждан.

### **7. Интегральное значение показателя независимой оценки качества образовательной деятельности организации**

Значение интегрального показателя для организации (в соответствии с Методическими рекомендациями) рассчитывается по двум видам анкет, заполняемых работником организации-оператора и анкет, размещенных в открытом доступе и заполняемых потребителями образовательных услуг. Результаты расчета исходных показателей для расчета интегрального показателя приведены в таблице 2.

Таблица 2

Интегральные значения показателей независимой оценки качества образовательной деятельности ЛГУ им. А.С. Пушкина

№	Показатели	Образовательные организации
		ЛГУ им. А.С.Пушкина
<b>КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>		31,5
1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	9,4
2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	9,4
3	Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	8,4
4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	4,3
<b>КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>		64,0
5	Материально-техническое и информационное обеспечение организации по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по району (муниципальному образованию) (в сопоставимых показателях)	9,4

6	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	9,5
7	Наличие необходимых условий для индивидуальной работы с обучающимися	9,2
8	Наличие дополнительных образовательных программ	9,4
9	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	8,9
10	Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	8,3
11	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	9,3
<b>КРИТЕРИЙ 3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ</b>		10
Б12	Доброжелательность и вежливость работников	9,9
Б13	Компетентность работников	10,0
<b>КРИТЕРИЙ 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ</b>		9,9
Б14	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	9,9
Б15	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	9,9
Б16	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,8
<b>ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (СУММА ВСЕХ ИСХОДНЫХ)</b>		145

Расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для образовательной организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей:

$$Y_k^{\text{инт}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{cp}_-11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{cp}_-5}$$

$$Y_k^{\text{инт}} = 145$$

По данному значению интегрального показателя производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг организации внутри региона.

По результатам независимой оценки качества образовательной деятельности в ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» организация

обладает высоким уровнем качества услуг и удовлетворенности потребителей данными образовательными услугами.

В результате проведенной НОКО по значению интегрального показателя было определено положение данной образовательной организации в рейтинге образовательных организаций на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в одной из 5 зон. Зоны распределяются следующим образом:

0–31 баллов – неудовлетворительно (красная зона),

32–63 баллов – ниже среднего (оранжевая зона),

64–96 баллов – удовлетворительно (желтая зона),

97–128 баллов – хорошо (светло-зеленая зона),

129–160 баллов – отлично (зеленая зона).

145 баллов из 160 возможных баллов позволяет ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» попасть в так называемую «зеленую» зону рейтинга образовательных организаций на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

## 8. Общие предложения по итогам НОКО

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации. Основная цель – предоставить организациям срез обратной связи по удовлетворенности их работой и наметить направления улучшения некоторых операционных процессов, которые не видны в повседневной деятельности самой организации.

Независимая оценка качества образовательной деятельности ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» проводилась по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг и анализа сайта образовательной организации.

Анализ официального сайта образовательной организации по первым 11 показателям оценки качества образовательной деятельности показал, что ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» получил максимальный балл по 7 показателям.

В целом по первому разделу «Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте» участники анкетирования удовлетворены информационной открытостью ЛГУ им. А.С. Пушкина, что подтверждает большинство положительных ответов респондентов (94%). Однако в соответствии с современными стандартами, сайт нуждается в доработке – необходимо добавить возможность поиска по ключевым словам необходимой информации; выделить в отдельную вкладку достижения по культурно-спортивному направлениям; добавить электронные адреса преподавателей и возможность написать сообщения-обращения руководству университета с сайта; реализовать на официальном сайте техническую возможность поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.; информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан); возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

По разделу 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» как респондентами, так и экспертами были поставлены высокие оценки, так как в организации созданы все необходимые материально-технические условия для осуществления образовательного процесса; качество материально-технического и информационного оснащения в среднем по региону – высокое. Материально-техническая база университета систематически обновляется современной аудио- и видеоаппаратурой, компьютерной, лазерной техникой и мебелью. В

университете имеются современные актовые и конференц-залы, созданы условия беспрепятственного доступа и пребывания лиц с ограниченными возможностями здоровья. Общая оценка комфортности условий в ЛГУ им. А.С. Пушкина высокая, составляет 95%.

Следует отметить, что респонденты более критично оценивают комфортность условий образовательного процесса, что может свидетельствовать об их прямой заинтересованности улучшения уровня комфортности в вузе.

По разделу 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» в целом подавляющее большинство респондентов (97%) удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников университета. Данный факт свидетельствует о большой работе руководства и коллектива университета над созданием благоприятного психологического климата в университете, своевременным урегулированием возникающих конфликтных ситуаций.

Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации, представляет собой раздел 4. В целом удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг показывают 99,5% респондентов. Наилучшим подтверждением удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг является их готовность рекомендовать производителя услуги референтной группе, то есть людям из своего ближайшего окружения – родственникам и знакомым. 97,9% от общего числа респондентов, принявших участие в анкетировании, готовы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым, и, скорее всего, сделают это. В абсолютном выражении это 3010 человек, и только 64 участника опроса ответили, что нет, не готовы рекомендовать ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Анализ результатов социологического опроса потребителей образовательных услуг ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С.Пушкина» показал, что большинство респондентов, отвечающих на вопросы анкеты, оценивают образовательную деятельность организации на «отлично» и «хорошо». По всем показателям оценки качества образовательных услуг организации балл превысил 90% (по совокупности оценок «отлично» и «хорошо»)

Данные цифры показывают высокий уровень удовлетворенности непосредственных потребителей образовательных услуг в анализируемой образовательной организации.

Однако стоит обратить внимание на то, что 1/4, а иногда даже и 1/3 респондентов на поставленные вопросы выбирали ответ «в целом хорошо, но есть недостатки», таким образом внутренней системе оценки и управлением качества ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» есть направления работы для того, чтобы установить причины недовольства и устранить их.

По результатам сбора, обработки и анализа результатов анкетирования по двум видам анкет на первом этапе оценки выполнен расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющий в дальнейшем

ранжировать ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» в ряду других образовательных организаций Ленинградской области, подлежащих оценке.

Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» составило 145. По данному значению интегрального показателя производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг организации внутри региона.

Исходя из полученных данных по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности в ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина», можно предположить, что:

- в целом по результатам НОКО ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» является востребованной организацией и имеет высокий уровень удовлетворённости получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания;

- работники организации в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы образования;

- организация имеет хороший потенциал развития качества современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их получателей;

- в основном, организация обеспечивает достаточно высокий уровень информационной открытости деятельности;

- спектр оказываемых организацией услуг и процессы их предоставления отвечают потребностям, интересам и индивидуальным возможностям и запросам большей части получателей образовательных услуг.

Использование результатов НОКО позволит объективно отразить место ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» в рейтинге образовательных организаций Ленинградской области и состояние образования в регионе в целом, а также предоставить потребителям образовательных услуг достоверную информацию о состоянии образовательной деятельности в образовательной организации, стимулировать ОО к принятию мер по повышению качества услуг и удовлетворенности потребителей.

## Анкета для студентов и слушателей

*Уважаемые студенты и слушатели!*

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества образовательной деятельности Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. Просим Вас дать объективные ответы на представленные вопросы.

Ответы необходимо дать обязательно на все вопросы анкеты, только в этом случае результаты Вашего анкетирования будут учтены.

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 (для поиска таких вопросов просмотрите всю страницу). Дайте ответы на эти вопросы и снова нажмите кнопку «Продолжить» («Continue»). Если опять останутся вопросы без ответов, процедуру необходимо повторить.

После того, как все ответы на всех страницах даны, необходимо нажать кнопку «Готово» («Submit») на последней странице в конце анкеты. Если все заполнено правильно, Вы увидите сообщение: «Ответ записан» («Your response has been recorded»), на этом Ваше участие в независимой оценке качества образовательной деятельности Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина завершено.

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

ФГБНУ «Институт управления образованием Российской академии образования»  
8 (495) 625-20-24 доп. 408

Lpr@iuo.ru

Заранее благодарим Вас за сотрудничество!

Укажите название образовательной организации, в которой Вы обучаетесь \_\_\_\_\_

Укажите Ваш пол муж/жен

Укажите Ваш возраст (полных лет)

1.

2.

3.

4.

Укажите Ваше образование

- неполное общее образование
- среднее (полное) общее образование
- среднее профессиональное образование
- высшее образование

Показатели, вопросы		Варианты ответа
Комплексный показатель 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность		
Б1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	

	<p><u>Вопрос:</u> Оцените полноту и актуальность информации об образовательной организации и ее деятельности</p>	<p>- неудовлетворительно (информация отсутствует)</p> <p>- плохо (информация представлена частично, не структурирована, не актуальна)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна)</p>
<b>Б2</b>	<p><b>Наличие сведений о педагогических работниках образовательной организации</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените наличие сведений о педагогических работниках образовательной организации</p>	<p>- неудовлетворительно (информация отсутствует)</p> <p>- плохо (информация представлена не полностью)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (информация не актуальна, но представлена полностью)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация актуальная, размещена полностью)</p>
<b>Б3</b>	<p><b>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</p>	<p>- неудовлетворительно (взаимодействие не обеспечено)</p> <p>- плохо (работает телефон горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (работает телефон горячей линии, обеспечено взаимодействие по электронной почте)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (работает телефон горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте функционирует гостевая книга)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (работает телефон горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов и анкетирования с целью изучения мнений и получения предложений)</p>
<b>Б4</b>	<p><b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию</p>	<p>- неудовлетворительно (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан)</p> <p>- плохо (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность</p>

	от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	<p>получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону и электронной почте)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени)</p>
<b>Комплексный показатель 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>		
<b>Б5</b>	<p><b>Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество материально-технического и информационного оснащения образовательной организации</p>	<p>- неудовлетворительно (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты)</p> <p>- плохо (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету)</p>
<b>Б6</b>	<p><b>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий охраны и укрепления здоровья в образовательной организации</p>	<p>- неудовлетворительно (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности)</p>
	<p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий организации питания обучающихся в образовательной организации</p>	<p>- неудовлетворительно (отсутствует столовая (буфет))</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения пищи и приготовления качественного горячего питания)</p>

<p><b>Б7</b></p>	<p><b>Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий для индивидуальной работы с обучающимися</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися)</li> <li>- плохо (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет)</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ)</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ)</li> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (все условия созданы)</li> </ul>
<p><b>Б8</b></p>	<p><b>Наличие дополнительных образовательных программ</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество реализации дополнительных образовательных программ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (дополнительные образовательные программы не реализуются)</li> <li>- плохо (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа)</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы)</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы)</li> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ)</li> </ul>
<p><b>Б9</b></p>	<p><b>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий для развития творческих способностей и интересов обучающихся</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (условия для развития творческих способностей не предоставлены)</li> <li>- плохо (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях)</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях)</li> </ul>

<p><b>Б10</b></p>	<p><b>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</p>	<p>- неудовлетворительно (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи)</p> <p>- плохо (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной))</p>
<p><b>Б11</b></p>	<p><b>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p>	<p>- неудовлетворительно (условия полностью отсутствуют)</p> <p>- плохо (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий, организованные рабочие места – некомфортны)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованные рабочие места для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда))</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям)</p>
<p><b>Б12</b></p>	<p><b>Доброжелательность и вежливость работников</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените доброжелательность и вежливость работников образовательной организации</p>	<p>- неудовлетворительно, не устраивает</p> <p>- удовлетворительно</p> <p>- в целом хорошо, но есть недостатки</p> <p>- отлично, полностью устраивает</p>
<p><b>Б13</b></p>	<p><b>Компетентность работников</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените компетентность работников образовательной организации</p>	<p>- неудовлетворительно, не устраивает</p> <p>- удовлетворительно</p> <p>- в целом хорошо, но есть недостатки</p> <p>- отлично, полностью устраивает</p>

<b>Комплексный показатель 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации</b>		
<b>Б14</b>	<b>Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации</b>  <u>Вопрос:</u> Оцените состояние материально-технического обеспечения образовательной организации	- неудовлетворительно, не устраивает
		- удовлетворительно
		- в целом хорошо, но есть недостатки
		- отлично, полностью устраивает
<b>Б15</b>	<b>Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг</b>  <u>Вопрос:</u> Оцените качество предоставляемых образовательных услуг	- неудовлетворительно, не устраивает
		- удовлетворительно
		- в целом хорошо, но есть недостатки
		- отлично, полностью устраивает
<b>Б16</b>	<b>Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым</b>  <u>Вопрос:</u> Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым	- нет
		- скорее да, чем нет
		- вероятно да
		- определенно да

## Приложение 2

Результаты социологического опроса потребителей образовательных услуг ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С.Пушкина» представлены в табл. 1.

Таблица 1

### Результаты социологического опроса студентов и слушателей ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С.Пушкина»

Вопросы и варианты ответов	Абс.	Отн. (%)
1. Укажите название образовательной организации, в которой Вы обучаетесь	ЛГУ им. А.С. Пушкина	
2. Укажите Ваш пол		
Женский	1992	64,8
Мужской	1082	35,2
3. Укажите Ваш возраст (полных лет)		
До 19 лет	797	25,9
19–20 лет	1013	33,0
21–24 года	633	20,6
25–30 лет	300	9,8
31–40 лет	211	6,9
41–50 лет	108	3,5
51 год и старше	12	0,4
4. Укажите Ваше образование		
Неполное общее образование	110	3,6
Среднее (полное) общее образование	1633	53,1
Начальное профессиональное образование	218	7,1
Среднее профессиональное образование	702	22,8
Высшее образование	411	13,4
5. Оцените полноту и актуальность информации об образовательной организации и ее деятельности		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна)	1855	60,3
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением некоторых недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна)	1058	34,4
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна)	143	4,7
ПЛОХО (информация представлена частично, не структурирована, не актуальна)	14	0,5
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (информация отсутствует)	4	0,1
6. Оцените наличие сведений о педагогических работниках образовательной организации		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация)	1944	63,2
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков)	961	31,3

<b>Вопросы и варианты ответов</b>	<b>Абс.</b>	<b>Отн. (%)</b>
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками)	133	4,3
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью)	29	0,9
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (информация отсутствует)	7	0,2
7. Оцените доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации)	1845	60,0
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);	1053	34,3
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);	153	5,0
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);	14	0,5
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено)	9	0,3
8. Оцените доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени)	1681	54,7
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте)	1217	39,6
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону)	145	4,7

<b>Вопросы и варианты ответов</b>	<b>Абс.</b>	<b>Отн. (%)</b>
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте)	16	0,5
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан)	15	0,5
9. Оцените качество материально-технического и информационного оснащения образовательной организации		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету)	1867	60,7
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету)	997	32,4
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения)	179	5,8
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения)	23	0,7
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты)	8	0,3
10. Оцените качество условий охраны и укрепления здоровья в образовательной организации		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности)	2084	67,8
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.))	812	26,4
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал)	116	3,8
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (необходимые условия не созданы - отсутствует спортивный зал и спортивные площадки)	62	2,0
11. Оцените качество условий организации питания обучающихся в образовательной организации		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)	2954	96,1
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (необходимые условия не созданы - отсутствует столовая (буфет))	120	3,9

<b>Вопросы и варианты ответов</b>	<b>Абс.</b>	<b>Отн. (%)</b>
12. Оцените качество условий для индивидуальной работы с обучающимися		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а))	1579	51,4
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ)	1207	39,3
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ)	221	7,2
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет)	47	1,5
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися)	20	0,7
13. Оцените качество реализации дополнительных образовательных программ		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а)(реализуются более 3 дополнительных образовательных программ)	1978	64,3
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы)	852	27,7
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы)	177	5,8
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа)	32	1,0
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются)	34	1,1
14. Оцените качество условий для развития творческих способностей и интересов обучающихся		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях)	1976	64,3
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне)	897	29,2
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры))	160	5,2
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях)	21	0,7
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены)	20	0,7

<b>Вопросы и варианты ответов</b>	<b>Абс.</b>	<b>Отн. (%)</b>
15. Оцените качество условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогическую, медицинскую или социальную))	1720	56,0
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогическую, медицинскую или социальную))	1071	34,8
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогическую, медицинскую или социальную))	194	6,3
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно)	45	1,5
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи)	44	1,4
16. Оцените качество условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов		
ОТЛИЧНО, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям)	1723	56,1
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)	1070	34,8
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги)	211	6,9
ПЛОХО, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны)	50	1,6
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает (условия полностью отсутствуют)	20	0,7
17. Оцените доброжелательность и вежливость работников образовательной организации		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает	27	0,9
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	114	3,7
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, но есть недостатки	735	23,9
ОТЛИЧНО, полностью устраивает	2198	71,5
18. Оцените компетентность работников образовательной организации		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает	8	0,3
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	86	2,8

<b>Вопросы и варианты ответов</b>	<b>Абс.</b>	<b>Отн. (%)</b>
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, но есть недостатки	702	22,8
ОТЛИЧНО, полностью устраивает	2278	74,1
19.Оцените Вашу удовлетворенность состоянием материально-технического обеспечения образовательной организации		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает	30	1,0
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	149	4,8
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, но есть недостатки	822	26,7
ОТЛИЧНО, полностью устраивает	2073	67,4
20. Оцените Вашу удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО, не устраивает	16	0,5
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	122	4,0
В ЦЕЛОМ ХОРОШО, но есть недостатки	750	24,4
ОТЛИЧНО, полностью устраивает	2186	71,1
21. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым		
ОПРЕДЕЛЕННО ДА	2066	67,2
ВЕРОЯТНО ДА	680	22,1
СКОРЕЕ ДА, чем нет	264	8,6
НЕТ	64	2,1