

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»
ООО «ЦО «Эксперт-профи» Юридический адрес: 357538, Ставропольский край, г. Пятигорск,
ул. Краснознаменная, дом 10А, ИНН 2632115708, КПП263201001, ОГРН 1202600003726, ОКПО 43781232,
ОКВЭД 63.11, расчетный счет 40702810860100000616, Банк Ставропольское отделение № 5230 ПАО
Сбербанк г. Ставрополь БИК 040702615 Корреспондентский счет 30101810907020000615



Утверждаю
Директор ООО «ЦО «Эксперт-профи»
Ф.Д. Власова
2020г.

ОТЧЁТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ

Пятигорск, 2020

1. Общие сведения об исследовании

1.1. Информация об операторе независимой оценки качества условий предоставления образовательных услуг в образовательных организациях города Ставрополя

Общая информация:

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»
ООО «ЦО «Эксперт-профи»
ОКОПФ 12300 - общество с ограниченной ответственностью
ОКФС 16 - Частная собственность
ИНН 2632115708
КПП 263201001
Дата постановки на учет 16.03.2020 г.

Информация о месте нахождения:

Почтовый индекс 357500
Код и наименование страны 643 - Российская Федерация
Код и наименование субъекта 26 - Ставропольский край
ОКАТО 07427000000 – Пятигорск
Наименование элемента улично-дорожной сети - ул. Московская
Номер здания - дом 51 офис 305
Номера телефонов +7 (928) 970-30-68, 8-928-305-62-35
Адреса электронной почты expert-profi2020@bk.ru

Информация о муниципальном контракте:

Договор № 100720 от «10» июля 2020г. на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в 2020 г.

1.2. Основные сведения

Ключевые слова: город, краевой центр, удовлетворенность условиями предоставления образовательных услуг, образование, качество образовательных услуг, критерии качества образовательных услуг, воспитанники учреждений дошкольного, среднего общего и дополнительного образования, родители, законные представители, учащиеся учреждений среднего общего образования.

Объект исследования:

Потребители услуг образовательных организаций, проживающие на территории города Ставрополя старше 18 лет, родители (законные представители) детей, посещающих образовательные учреждения.

Объекты оценки:

77.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 70 города Ставрополя
78.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад №71 «Сказка» города Ставрополя
79.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 72 «Берегиня» города Ставрополя
80.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 73» города Ставрополя
81.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 74 «Аленький цветочек» города Ставрополя
82.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка детский сад № 75 города Ставрополя
83.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 76 города Ставрополя
84.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя
85.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 164 города Ставрополя

Цель независимой оценки качества: исследовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам дошкольного и среднего общего образования, а также по дополнительным общеобразовательным программам.

Предмет независимой оценки качества – удовлетворенность населения качеством условий предоставления образовательных услуг, оказываемых учреждениями дошкольного, среднего общего и дополнительного образования в городе Ставрополе Ставропольского края.

Задачи независимой оценки качества:

- 1) изучить показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- 2) охарактеризовать показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) выявить и охарактеризовать показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) провести контент-анализ сайтов образовательных организаций, участвующих в НОК УООДО;
- 5) осуществить рейтингование образовательных организаций города Ставрополя Ставропольского края.

Методология исследования:

- 1) проведение количественного формализованного опроса различных субъектов образовательного процесса на территории города Ставрополя;
- 2) анализ и интерпретация полученных эмпирических данных;
- 3) подготовка аналитического отчета.

В результате исследования, проведена оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в области дошкольного, среднего общего и дополнительного образования в городе Ставрополе, выделены проблемы, характерные для образовательных организаций города.

1.3. Методика проведения НОК УООДО. Предельная ошибка репрезентативности.

Независимая оценка качества условий предоставления образовательных услуг в образовательных организациях города Ставрополя Ставропольского края проводится в форме социологического исследования, которое выражается в определении уровня удовлетворенности населения услугами в области условий оказания образовательных услуг.

Методология рейтингования образовательных организаций осуществляется с учетом новейших научных достижений в области управления образованием, современных общественных запросов, а также системных приоритетов государственной политики в сфере образования, зафиксированных в программных правительственных документах, нормативно-правовых и инструктивно-методических материалах:

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ (статья 95 «Независимая оценка качества образования»);

Федеральный закон от 4 апреля 2005 г. № 32-ФЗ «Об Общественной Палате Российской Федерации» (п. 1-2 статьи 2 «Общественная палата призвана обеспечить согласование общественно значимых интересов граждан Российской Федерации, общественных объединений, органов государственной власти и органов местного самоуправления для решения наиболее важных вопросов экономического и социального развития, обеспечения национальной безопасности, защиты прав и свобод граждан Российской Федерации, конституционного строя Российской Федерации и демократических принципов развития гражданского общества в Российской Федерации»);

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1 «...обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности»);

Федеральный закон от 05.12. 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Указ Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 года №1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» с изменениями и дополнениями от 28 декабря 2012 года;

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»;

Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования (2013-2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 792–р; Подпрограмма 3. Развитие системы оценки качества образования и информационной прозрачности системы образования;

Приказ Министерства образования и науки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»);

Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны

здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Исследование проводилось методом анкетирования в форме формализованного онлайн-интервью, по инструментарию, согласованному с заказчиком, основанном на едином порядке расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Анкета для субъектов образовательного процесса включила в себя вопросы, разделенные на смысловые блоки: блок вопросов о социально демографических характеристиках респондентов, характеристиках образовательного процесса, критериях оценки качества образовательного процесса в образовательных организациях города Ставрополя.

Для определения данных о демографической структуре населения города, расчета численности выборочной совокупности по территориям исследования был использован метод обобщающих показателей (который позволяет охарактеризовать половозрастную структуру и численность населения при помощи абсолютных и относительных величин) и методы интерполяции и экстраполяции.

Объем выборочной совокупности среди получателей образовательных услуг (родителей воспитанников учреждений дошкольного, среднего общего и дополнительного образования) составил **22 957 респондентов**.

На первом этапе обработки данных проведена проверка их достоверности, которая осуществлялась в два этапа:

1) анализ корректности ввода данных путем случайно-выборочного сопоставления материалов в электронной базе данных, проверка дубликатов наблюдений;

2) при помощи специализированных алгоритмов языка программирования для статистических вычислений R (sort cases, weight), проведен ремонт выборки в соответствии с социально-демографическими характеристиками населения Ставрополя, представленными в анкете.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, осуществлялся согласно методике, утвержденной приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года (№ 344н), а также приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

1.4. Структура и характеристика выборочной совокупности исследования

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам эмпирического исследования) в целях выявления латентных причинно-следственных связей признаков были использованы многомерные методы статистического анализа данных: анализ соответствий, кластерный анализ, двухэтапный кластерный анализ и метод «деревьев решений (CHAID) на базе пакета IBM SPSS Statistics 23.0¹, Excel, язык программирования для статистических вычислений R.

При анализе материалов и результатов исследования использовались одномерные методы анализа данных: анализ частотных распределений, анализ таблиц сопряженности, корреляционный анализ. Для проверки выявления статистической связи между переменными применялись: критерий хи-квадрат, методы оценки риска, тест МакНемара, а также коэффициенты F и V Крамера. При оценке наличия статистической связи между двумерными переменными были использованы статистики Кокрена и Менделя-Хенцеля.

Общая логика анализа полученных данных предполагает следующую структуру построения отчета: анализ обобщенного мнения получателей образовательных услуг родителей (законных представителей), контент-анализ сайтов образовательных организаций, рейтинг образовательных организаций.

¹ SPSS – аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Sciences* – Статистический Пакет для Социальных Наук.

2. Результаты обобщенного мнения субъектов образовательного процесса о качестве условий предоставления услуг в образовательных организациях города Ставрополя Ставропольского края.

2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Ставрополя Ставропольского края, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативным правовым актам.

Так, в частности, анализ показателя 1.1 - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным правовым актам, показал, что у всех общеобразовательных организаций краевого центра полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнен обязательный раздел официального сайта *«Общие требования»*.

Раздел *«Основные сведения об образовательной организации»* на сайтах всех образовательных организаций города также представлен в полном соответствии с нормативными требованиями к информационным сайтам и порядку размещения информации на них.

Далее в **таблице 1** представлена информация о количественных значениях группы показателей, характеризующих соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным правовым актам. Данный показатель состоит из трех разделов:

	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным правовым актам:
1.1.	<ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации информационно телекоммуникационной сети Интернет
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

	<ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения,
1.3.	<p>получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <ul style="list-style-type: none"> - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) <p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>

Таблица 1. - Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативным правовым актам

№ п/п	Наименование образовательной организации	1.1.	1.2	1.3
25.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя	92	100	98

Результаты экспертного мониторинга информационных ресурсов образовательных организаций Ставрополя показывают, что почти все сайты включают информацию о наименовании структурных подразделений. В связи с этим все изменения, осуществленные на сайтах образовательных организаций города позднее этого периода, в данном отчете не обозначены.

Проведенный контент-анализ информационных сайтов образовательных организаций краевого центра показал, что ресурсы организаций, предоставляющих услуги в области дошкольного образования, нуждаются в частичном обновлении.

Визуальное исследование информационных стендов образовательных организаций города Ставрополя показало, что практически вся имеющаяся на них информация полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным правовым актам.

Таблица 2. – Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, баллы

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
14.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя	96,8

Среднее значение по данному показателю составило **93,55 балла.**

В целом анализ образовательных организаций города Ставрополя по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, показывает, что наибольшей наполненностью и информативностью обладают стенды и информационные сайты школ и детских садов краевого центра. Информационные ресурсы учреждений дополнительного образования обладают несколько меньшей полнотой и информативностью. Сайты и стенды учреждений дополнительного образования Ставрополя в **наибольшей степени нуждаются в дополнении и обновлении.**

2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Следующим этапом проведения исследования стал анализ показателей комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в организациях города Ставрополя Ставропольского края. В группу данных показателей входят следующие критерии:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Визуальный осмотр образовательных организаций города, ответы родителей (законных представителей), педагогов показал, что у всех образовательных

организаций Ставрополя, принявших участие в рэнкинговании, на территории существуют зоны отдыха и ожидания для родителей учащихся и воспитанников.

У абсолютного большинства образовательных организаций города имеется и понятна навигация по территории. Практически все образовательные организации Ставрополя, участвующие в процедуре НОК УООДО, обеспечены доступными для маломобильных групп населения санитарно-гигиеническими помещениями.

Анализ результатов социологического опроса респондентов показывает, что в среднем **95,5%** из них полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Далее в **таблице 3** представлен рэнкинг образовательных организаций города Ставрополя по показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Таблица 3. – Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, баллы

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
45.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя	98

Среднее значение по данному показателю составило **93,28 балла**.

2.3. Показатели, характеризующие доступность образовательной организации для инвалидов

Далее была проанализирована группа показателей, характеризующих доступность образовательной деятельности для инвалидов в организациях краевого центра Ставропольского края. В группу данных показателей входят следующие критерии:

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

Итак, контент-анализ информационных сайтов показал наличие у всех образовательных организаций города наличие альтернативной версии официального ресурса в сети Интернет для инвалидов по зрению.

Входные группы большинства образовательных организаций города Ставрополя оборудованы пандусами.

Некоторые образовательные организации города Ставрополя имеют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Сменные кресла-коляски для людей с ограниченными возможностями здоровья также имеются во многих образовательных организациях города Ставрополя. Проведенный экспертный анализ показал, что во многом это характерно для новых образовательных организаций краевого центра.

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для детей с особыми потребностями характерно для большинства образовательных организаций города Ставрополя.

Необходимо отметить, что только около трети образовательных организациях города обладают адаптированными лифтами для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, имеется во многих образовательных организациях города Ставрополя. Возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации, характерна для большинства образовательных организаций города Ставрополя. Большинство педагогов и воспитателей прошли курсы повышения квалификации по оказанию коммуникативной помощи инвалидов.

Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому для учащихся с инвалидностью доступно во всех образовательных организаций города Ставрополя.

Далее в **таблице 4** представлен рэнкинг образовательных организаций города Ставрополя по показателям, характеризующим доступность условий образовательной деятельности для инвалидов.

Таблица 4. – Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доступность условий, образовательной деятельности для инвалидов, баллы

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
55.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя	68,00

Среднее значение данного показателя составило **77,23 балла**.

Таким образом, судя по результатам процедуры НОК УООДО, можно констатировать, что в образовательных организациях города Ставрополя активно создаётся доступная образовательная среда для людей с ограниченными возможностями здоровья. Представляется целесообразным и в дальнейшем информировать родителей (законных представителей) учащихся об инновационных формах, механизмах и технологиях, процессах воспитания и обучения, в частности, о формах инклюзивного образования, а также о внедряемых технологиях, повышающих доступность образовательных организаций для людей с ограниченными возможностями здоровья. Эту информацию целесообразно размещать на сайтах образовательных организаций.

2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

Следующая группа показателей связана с доброжелательностью и вежливостью работников образовательных организаций города Ставрополя. В группу данных показателей входят следующие критерии:

<p>- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);</p>

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

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

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию, определяется по результатам количественного социологического исследования. Среднее значение данного показателя по выборке составило **95,5**.

Необходимо отметить, что несмотря на нахождение в нижней части рейтинга по данному показателю, большая часть респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.

Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги, также удовлетворены абсолютное большинство респондентов данного исследования. Среднее значение этого критерия также составило **95,5** по всей выборочной совокупности.

Среднее значение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, составило **94,5%** от общего числа опрошенных.

Этот критерий входит в группу показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций. Стоит отметить, что руководители образовательных организаций уделяют большое внимание по данному показателю.

Далее в **таблице 5** представлен рэнкинг образовательных организаций города Ставрополя по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.

Таблица 5. – Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций, баллы

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
23.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя	98,40

Среднее значение рэнкинга по данной группе показателей, составило **95,97 балла**.

2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации

Следующая группа показателей связана с условиями осуществления образовательной деятельности организаций города Ставрополя.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Среднее значение доли получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составило **95,2%** от общего числа участников исследования. Этот критерий входит в группу показателей, характеризующих условия осуществления образовательной деятельности организаций.

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, составила **94,8%** в среднем по всей выборочной совокупности исследования.

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации, составила **94,5%** в среднем по выборке.

Таблица 6. Рэнкинг организаций по группе показателей, характеризующих условия осуществления образовательной деятельности, баллы

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
24.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя	98,7

Среднее значение рэнкинга образовательных организаций города Ставрополя по данному показателю, составило **96,15 баллов**.

3. Рейтинг образовательных организаций города Ставрополя Ставропольского края

Таблица 7. – Общий рейтинг образовательных организаций города Ставрополя Ставропольского края

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
53.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 78 «Алые паруса» города Ставрополя	91,98

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг образовательных организаций города Ставрополя Ставропольского края, составляет **91,69 балла**.

4. Выводы по результатам исследования

В соответствии с Приказом № 114 от 13 марта 2019 г. «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным образовательным программам, программам дополнительного образования» и в результате проведения НОК УООДО выявлено, что большинство ключевых критериев независимой оценки, составляющих основу рейтинга образовательных организаций, получили высокие оценки респондентов. Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях города Ставрополя находится на высоком уровне. В соответствии с рейтингом большинство образовательных организаций осуществляют свою деятельность в комфортных условиях. Общий средний балл составляет **91,69 балла**.

При этом, среди критериев, наиболее высокое значение имеют показатели, характеризующие *условия осуществления образовательной деятельности*, среднее значение составляет **96,15** баллов.

По группе показателей, *характеризующих доброжелательность, вежливость работников* образовательных организаций, среднее значение составляет **95,97** балла. То есть, практически все респонденты отмечают высокую квалификацию доброжелательности и вежливости всех сотрудников, включая административно-управленческий аппарат. Готовы рекомендовать образовательные организации своим знакомым.

Критерии, характеризующие *открытость и доступность информации* об организации, осуществляющей образовательную деятельность, среднее значение по данному показателю составляет **93,55** балла.

Анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Ставрополя Ставропольского края, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, по установленным нормативным актам.

Так, в частности, анализ показателя 1.1 - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным правовым актам, показал, что у всех общеобразовательных организаций краевого центра полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнен обязательный раздел официального сайта «Общие требования». Диапазон оценок - от 50 до 100 баллов.

Анализ показателя 1.2 – Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании, показал диапазон оценок - от 90 до 100 баллов.

Анализ показателя 1.3 – Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, показал диапазон оценок - от 90 до 100 баллов.

Экспертный анализ информационных сайтов показал наличие у всех образовательных организаций города наличие альтернативной версии официального ресурса в сети Интернет для инвалидов по зрению.

В целом анализ образовательных организаций города Ставрополя по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, показывает, что наибольшей наполненностью и информативностью обладают стенды и информационные сайты школ и детских садов краевого центра. Информационные ресурсы учреждений дополнительного образования обладают несколько меньшей полнотой и информативностью. Поэтому сайты и стенды учреждений

дополнительного образования Ставрополя в наибольшей степени нуждаются в дополнении и обновлении.

По группе показателей, характеризующих *комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*, среднее значение составляет **93,28** балла.

Визуальный осмотр образовательных организаций города показал, что практически у всех образовательных организаций Ставрополя, принявших участие в рейтинговании, на территории существуют зоны отдыха и ожидания.

У большинства образовательных организаций города имеется и понятна навигация по территории, в том числе для маломобильных групп населения.

Наиболее низкое значение имеют показатели, *характеризующие доступность условий образовательной деятельности для инвалидов*, среднее значение составляет **77,23** балла.

Входные группы большинства образовательных организаций города Ставрополя оборудованы пандусами. Кроме того, многие образовательные организации Ставрополя, участвующие в процедуре НОК УООДО, обеспечены доступными для маломобильных групп населения санитарно-гигиеническими помещениями.

Некоторые образовательные организации города Ставрополя имеют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

5. Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий предоставления образовательных услуг в образовательных организациях города Ставрополя Ставропольского края

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – ФЗ-273) образовательные организации (далее – ОО) должны обеспечивать открытость и доступность информации о своей деятельности посредством обеспечения размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт). Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 (далее – ПП РФ №582).

Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации отражены в приказе Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и формату

представления на нём информации», зарегистрирован Минюстом России 04.08.2014, регистрационный № 33423 (далее – приказ РОН №785).

Для улучшения качества деятельности организаций, предоставляющих услуги в области дополнительного образования, необходимо:

- разработать комплекс мероприятий по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения организаций;
- создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (например, разместить информацию об обеспечении доступа в здании лиц с ограниченными возможностями здоровья);
- определить периодичность обновления и график представления данных на информационных сайтах дополнительных образовательных организаций города;
- разработать единую систему внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.
- регулярно обновлять и дополнять информацией стенды дополнительных образовательных организаций города.

Информационные ресурсы учреждений дополнительного образования обладают несколько меньшей полнотой и информативностью. Поэтому сайты и стенды учреждений дополнительного образования города Ставрополя в наибольшей степени нуждаются в дополнении и обновлении.

Для улучшения качества деятельности организаций, предоставляющих услуги в области получения дошкольного и среднего общего образования, необходимо:

- разработать комплекс мер по повышению комфортности условий в образовательной организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инклюзивными образовательными потребностями (например, обеспечить все образовательные организации наличием сменных кресел колясок);
- определить периодичность обновления и график представления данных на информационных сайтах образовательных организаций города Ставрополя;
- обновить и дополнить информацией стенды ряда образовательных организаций города;
- всем педагогам и воспитателям образовательных организаций пройти обучение по коммуникативным навыкам работы с детьми-инвалидами и их сопровождению во время образовательного процесса;
- разработать единый порядок навигации для детей с ограниченными возможностями здоровья по территории и внутри образовательных организаций, сделать её более понятной и удобной;
- рекомендуется зоны отдыха в некоторых образовательных организациях сделать более комфортной (например, установить кулеры, поставить мягкую мебель);

- в разрезе критерия доступности образовательной организации для детей с особыми потребностями, организовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.