



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
Муниципальными образовательными учреждениями, муниципальными
дошкольными образовательными учреждениями, муниципальными
учреждениями дополнительного образования *города-курорта
Кисловодска***

Ректор АН ПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАН, федеральный эксперт,
заслуженный учитель РФ

В.И.Гам
« 29 » сентября 2020 г.



ОМСК -2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	6
3. Организация и методика проведения независимой оценки	8
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	8
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета.....	10
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	14
5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность	27
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»	27
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	35
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»	44
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	49
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»	53
5.6. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность	58
6. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений образования	60
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	64
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	64
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.	73
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.	110
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	113
Приложение 6. Список экспертов	118

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности на основе общедоступной информации.

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными учреждениями, муниципальными дошкольными образовательными учреждениями, муниципальными учреждениями дополнительного образования города-курорта Кисловодска.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными учреждениями, муниципальными дошкольными образовательными учреждениями, муниципальными учреждениями дополнительного образования города-курорта Кисловодска в рамках Муниципального контракта № 468459 от 29 июня 2020 года, который был заключен между Администрацией города-курорта Кисловодска и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»).

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АН ПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий образовательной деятельности учреждениями образования по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- организациями, осуществляющими деятельность в сфере образования, в целях: оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей; определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- заинтересованными организациями – для выработки совместных с организациями действий;

- коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций образования; Федеральными и региональными органами исполнительной власти – в целях принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы образования, проведении конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии организаций, определение рисков и путей их минимизации.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- выявление и анализ практики создания условий осуществления образовательной деятельности организациями образования;
- получение сведений о качестве условий осуществления образовательной деятельности от их получателей;
- выявление соответствия информации, размещенной на официальных сайтах организаций, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N114"Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам"(Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499):

1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации);

2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организации;

5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций;

– обобщение полученных результатов;

– систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка аналитического отчета.

Итоговый аналитический отчет содержит:

а) данные об учреждениях образования, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стендах в помещениях учреждений;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности учреждениями образования (в баллах), и значения показателя оценки качества по каждому учреждению (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей;

д) основные недостатки в работе учреждений образования, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений образования.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- 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»;
- Приказ Министерства труда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован 11.10.2018 года № 52409);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован 20.11.2018 года № 52726);
- Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 N114 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным

программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499);

- Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 21.03.2019) "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

– Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года;

- Письмо Министерства просвещения Российской Федерации (далее – Минпросвещения) от 22.01.2020 № МР-38/02 «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей».

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об образовательных организациях. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт образовательных организаций проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 21.03.2019) "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации".

Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официального сайта организации через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организации в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий осуществления образовательной деятельности в организации.
3. Анкетирование получателей услуг образовательной организации.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны

здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минпросвещения России от 13.03.2019 N114 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499); методическими рекомендациями «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года, Министерством просвещения Российской Федерации (далее – Минпросвещения) от 22.01.2020 № МР-38/02 «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей».

**Критерии и показатели независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности организациями,
осуществляющими образовательную деятельность**

Качество условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями оценивалось по пяти критериям, определенными Федеральным законом от 5 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования:

- 1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации);
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций;

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N114 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499) независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 года, Минпросвещения от 22.01.2020 № МР-38/02 «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей».

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1).
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1.	Изучение условий в помещении организации.
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1).
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с

			приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1).
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1).
		4.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1).
		4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1). .
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1).
		5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1).
		5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1).

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Анализ данных в программном пакете ExcelMicrosoftOffice 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по учреждению.
- 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организации.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательной организацией следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600, согласно Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_2^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(2)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы MicrosoftWord (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями проводилась с 29 июня 22 сентября 2020 года. В независимой оценке участвовало 15 учреждений. Общие данные организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждения, заявленные к независимой оценке, были проинформированы о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждений заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. По отзывам экспертных групп, в учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в создании качественных условий осуществления образовательной деятельности.

Таблица 2. Общие сведения об организациях

№ п/п	Наименование образовательной организации	Место нахождения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Адрес электронной почты	Кол-во обуч-ся	Кол-во обуч-ся - инвалидов	Кол-во первоклассников (или посещающих первый год)	ФИО руководителя, тел.
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №9	357748, Ставропольский край, г.Кисловодск, ул.Школьная, д.13	https://school9k.edusite.ru/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/124031?activeTab=1	School9@uokk.ru	898	13	85	Уварова Анастасия Викторовна
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №19 города-курорта Кисловодска	Кисловодск ул.М. Расковой5	http://www.mmc26312gim19.edusite.ru	https://bus.gov.ru/pub/agency/116923?activeTab=3	gym19@uokk.ru	1095	18	131	Костенко Зоряна Александровна 7-87937-74215
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Центр образования» города-	Ставропольский край, г.-к. Кисловодск, ул. Крылова, 16; ул. Подгорная,	http://центр-образования-кисловодск.рф/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/64845	cppo@uokk.ru	570	10	50	Леонова Людмила Александровна; 8 (929) 8588568

	курорта Кисловодска	45.							
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Начальная школа - детский сад №2»	Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Ленинградская д. 22	https://nshds2.stavropolschool.ru/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/112522	school20@uokk.ru	305	37	70	Потапова Людмила Анатольевна (87937)7-27-69
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад № 22 города-курорта Кисловодска	г. Кисловодск, ул. К.Цеткин, 28-А	detsad22.stv.prosadi.ru	https://bus.gov.ru/pub/registry/feedack?radiolnform=all	det.sad22@mail.ru	86	1	-	Минаева Рузана Львовна, 8-928828-81-11
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого направления	Ул. Грозненская, 5	sad23.stv.prosadi.ru	https://bus.gov.ru/pub/info-card/52928	Sad23@uokk.ru	379	1	50	Андрющенко Г.В. 89283620256

	развития воспитанников №23 города-курорта Кисловодска								
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно- эстетического направления развития воспитанников № 25» города-курорта Кисловодска	Кисловодск, ул. К.Либкнехта, 36	http://www.ds25kisdetkin-club.ru/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/63440	Sad25@uokk.ru	327	1	40	Лузанова Ольга Викторовна 87937- 78254
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города- курорта Кисловодска	Ставропольск ий край, город-курорт Кисловодск пр-т Победы, д.157	horschoolkmv.ru	https://bus.gov.ru/pub/info-card/116925	horschoolkmv@mail.ru	244	1	33	Проказов Эмиль Борисович 8 (928) 370- 54-04

	«Детская хореографическая школа»								
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города-курорта Кисловодска «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	Ставропольский край, город Кисловодск, улица Чкалова, д.69	art-school.stv.muzkult.ru https://art-school.stv.muzkult.ru/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/106431	ehmmanuil.khodzhaev@yandex.ru	302	5	63	Андреева Юлия Георгиевна 89286392182
10	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города-курорта Кисловодска «Детская музыкальная школа №2»	Ставропольский край, город-курорт Кисловодск, ул. Октябрьская, д.8	dmsh2ki.ucoz.ru	https://bus.gov.ru/pub/info-card/40944	dmsh2ki@mail.ru	267	27	55	Иохвидов Вячеслав Михайлович 8-928-377-76-18
11	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей	Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. К. Либнехта, 17	football-Kislovodsk.ru	https://bus.gov.ru/pub/search/agencies?searchString=2628021905&d-442831-	ksspartak@yandex.ru	356	-	-	Мирошник Ю.Ф.

	«детско-юношеская спортивная школа по футболу города-курорта Кисловодска			p=1&pageSize=10&searchTermCondition=or&orderAttributeName=rank&orderDirectionASC=false					
12	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	357700, Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Набережная, 43 А	http://rimmatale.narod.ru	https://bus.gov.ru/pub/agency/40658?activeTab=3	rickar@yandex.ru	926	0		Тельпов Виктор Андреевич
13	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	Г. Кисловодск, Мира д.12	http://цтрго.пф/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/34537	ctrgo@uokk.ru	300	0	0
14	Муниципальное	Г. Кисловодск	Sportstart1.ru	https://bus.gov.ru/	Sport1@uokk.ru	1295	0		Мещеряков

	бюджетное учреждение дополнительного образования детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	, ул.Кирова19		pub/info-card/38861					И.Е.
15	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»	СК г. Кисловодск, ул. Авиации 30	centurkmv.ru	https://bus.gov.ru/pub/info-card/15037	e-mail: centur@uokk.ru	353	0	167	Буров Егор Николаевич 8(87937)3 — 02 — 52

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3. Тип организаций

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Дошкольные образовательные организации	3
Общеобразовательные организации	4
Организации дополнительного образования	8

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- онлайн-опрос получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий осуществления образовательной деятельности в организации.
- контент-анализ официального сайта учреждения, информационных стендов в помещении организации, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
му ж	47	74	72	12	7	23	13	11	40	40	29	83	37	143	78
же н	356	424	234	127	47	148	104	179	140	132	76	383	105	286	101
До 3-х лет					20	42	23								
3-5 лет					14	65	58								
5-7 лет					20	51	36								
До 18 лет				87											
Другое						13									
Организация	МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	МБОУ гимназия №19	МБОУ «Центр образования»	МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	МБДОУ Детский сад № 22	осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23	осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2-4 кл.	154	199	86	52											
5-8 кл.	149	174	83												
5-9 кл.	54	45	132												
9 кл.															
10-11 кл.	46	80	5												
Об-ся 10-11 кл.															
Род.								174	125	148	99	298	122	382	122
Об-ся старше 14 лет								16	55	24	6	168	20	47	57
	Хореографическое творчество							63							
	Современный эстрадный танец							44							
	Основы хореографического творчества для детей дошкольного возраста							36							
	Азбука танца для взрослых							12							
	Национальный танец							35							
	Живопись							91							
	Основы изобразительного искусства							19							
	Изобразительное искусство							70							
	Фортепиано								88						
	Струнные инструменты								27						
	Народные инструменты								19						
	Духовые и ударные инструменты								38						
Выс.	210	293	140	62	46	81	89	116	94	95	73	294	67	233	46
Сред.	114	91	120	48	6	69	26	53	31	47	20	10	48	87	56
Сред. по обш.	43	56	34	20	2	17	2	6	15	10	8	12	7	53	24
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

др уг ое	36	80	12	9	0	4	-	15	40	20	4	150	20	56	53
-------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	------------	-----------	-----------	-----------

Приведем данные по общему количеству респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов, чел.

№ п/п	Наименование образовательной организации	Поступило анкет
1	МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	403
2	МБОУ гимназия №19	498
3	МБОУ «Центр образования»	306
4	МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	139
5	МБДОУ Детский сад № 22	54
6	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательного-речевого направления развития воспитанников №23	171
7	МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	117
8	МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	190
9	МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	180
10	МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	172
11	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	105
12	МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	466
13	МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	142
14	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	429
15	МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»	179
Всего		3551

Анализ данных Таблицы 5 показывает, что в анкетировании приняли участие 3551 респондентов (40% от общего количества обучающихся – 7703 чел.). Обеспечена репрезентативность выборки исследования.

5. Результаты проведения независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайта исследуемых организаций. Поиск информационных объектов на официальном сайте организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минпросвещения России от 22.01.2020 года. Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность, измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующего общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения, определялся с учетом следующего правила (схемы): «1» -информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» -информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Результаты мониторинга сайта представлены в Приложениях 3, 4.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель 1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»(далее –официальный сайт организации) ($P_{инф}$).

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте;

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и официальном сайте организации совпадают;

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации установлено нормативными правовыми актами;

Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (4)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для расчета показателя 1.3. используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{C_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{C_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (5)$$

где:

$У_{стенд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$У_{сайт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ-стенд}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

Общий результат по критерию 1 (K^1) вычисляется по формуле:

$$K^1 = (0,3 \times П_{инф} + 0,3 \times П_{дист} + 0,4 \times П_{откр_{уд}}) \quad (6)$$

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 6:

Таблица 6.Результаты по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации*

1.1.		Организация													
	30	29,829	29,476	29,659	29,594	27,014	29,166	30	20,681	24,704	27,045	24,946	26,083	21,317	27,395
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

		55	74	09	59	74	67		82	3	45	24	33	2	83
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.2.	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
1.3.	36,025 99	34,799 93	39,229 33	36,599 58	37,863 25	38,699 32	38,913 04	39,017 12	38,240 49	39,036 41	38,339 44	39,738 56	39,516 13	39,509 06	38,242 25
Итого баллов по критери ю 1	96,03	94,63	98,71	96,26	97,46	95,71	98,08	99,02	88,92	93,74	95,38	94,68	95,60	90,83	95,64

***Значение показателя 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

Анализ оператором официальной информации об **открытости и доступности информации о** муниципальных учреждениях образования города-курорта Кисловодска показал:

- сайты организаций оформлены в соответствии с требованиями Приказа №785 (ред. от 02.02. 2016 ФС по надзору в сфере образования и науки; Постановления Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 21.03.2019) "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации". Главное меню сайтов содержит большой массив файлов, отражающих специфику деятельности образовательных организаций;
- официальные сайты адаптированы для лиц с нарушением зрения;
- прослеживается система в организации своевременного заполнения сайтов информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления;
- для обеспечения доступности взаимодействия получателей образовательных услуг с руководителями муниципального уровня и самими организациями представлены телефоны и адреса электронной почты;
- представлены методические документы для обеспечения образовательного процесса; указана численность обучающихся по реализуемым образовательным программам, язык, на котором осуществляется обучение; информация о ФГОС с приложением копий или ссылками на полную версию; образовательные программы по направлениям образовательной деятельности;
- сайты организаций зарегистрированы на официальном сайте в сети Интернет и имеют ссылку на www.bus.gov.ru;
- размещены организационные документы;
- своевременно обновляется новостной раздел, представлены фотодокументы о проводимых мероприятиях.

Основные информационные дефициты:

<i>ОО</i>	<i>Параметры программы изучения (Приложение 3)</i>
МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	-
МБОУ гимназия №19	36
МБОУ «Центр образования»	36, 38
МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	-
МБДОУ Детский сад № 22	38
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-	38

речевого направления развития воспитанников №23

МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	48, 49
МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	-
МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	13, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 36, 37. 38, 39, 40, 50
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	13, 36. 39, 40, 50
МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	11. 28. 39, 40, 48, 49, 50
МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	36. 38, 39, 40, 49
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	11, 13, 18, 19, 21, 22, 23, 24. 26, 28, 36, 39, 40, 49, 50
МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»	39, 40

Анализ приведенных данных показывает, что релевантный объем информации обеспечивается в МБОУ средняя общеобразовательная школа №9, МБОУ «Начальная школа - детский сад №2», МБУ ДО «Детская хореографическая школа».

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью образовательной организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и

педагогическими работниками образовательной организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан).

В целом в организациях обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи: приведены телефоны, адреса электронной почты, представлена возможность обратиться с вопросом, написать сообщение, отправить письмо через сайт организации, а также на сайте bus.gov. Более 3-х способов организации взаимодействия с потребителями образовательных услуг имеют все организации. Следует отметить, что раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальных сайтах представлен в МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23, МБУ ДО «Детская хореографическая школа», МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко», МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования».

По индикатору 1.3. – значение индикатора от 36 до 39,6 баллов из 40, т.е. 90-99% от общего числа респондентов полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Рекомендации по Критерию 1:

1. На официальных сайтах организаций (кроме отмеченных 4-х) разместить раздел «Часто задаваемые вопросы».
2. Устранить указанные информационные дефициты.

5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. комфортности условий предоставления услуг ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (7)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$) вычисляется по формуле:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (8)$$

где:

$y^{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

$$K^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}) \quad (9)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 7.

Таблица 7. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

1	Организация
2	МБОУ средняя общеобразовательная школа №9
3	МБОУ гимназия №19
4	МБОУ «Центр образования»
5	МБОУ «Начальная школа –детский сад №2»
6	МБДОУ Детский сад № 22
7	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23
8	МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»
9	МБУ ДО «Детская хореографическая школа»
10	МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»
11	МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»
12	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу
13	МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов
14	МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»
15	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»
16	МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»

2.1	30	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2.2.	41,3151 4	40,1606 4	47,3856 2	46,7625 9	46,296 3	47,9532 2	49,5726 5	43,6842 1	45,5555 6	50	44,761 9	46,7811 2	48,5915 5	49,300 7	45,5307 3
Итого баллов по критери ю 2 (K²)	71,32	90,16	97,39	96,76	96,30	97,95	99,57	93,68	95,56	100	94,76	96,78	98,59	99,30	95,53

*Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий осуществления образовательной деятельности (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$).

Значение показателя 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью осуществления образовательной деятельности (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$).

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий осуществления образовательной деятельности показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. По каждому показателю Критерия 2 получен высокий уровень проявления комфортности условий осуществления образовательной деятельности (за исключением МБОУ средняя общеобразовательная школа №9) . Уровень удовлетворенности по каждому из восьми параметров изучения – приведен в таблице 8. Для развернутого анализа приведем данные анкетирования (Приложение 2).

**Таблица 8. Развернутые данные анализа комфортности условий
(удовлетворены в % от общего числа респондентов)**

Удовлетворенность комфортностью условий	наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении и учреждения	доступностью питьевой воды в помещении и учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистой помещи й, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья учреждения	организацией питания	тепловым режимом	удовлетворены в целом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
МБОУ средняя общеобразовательная	76	87	62	56	78	80	61	93	82

школа №9									
МБОУ гимназия №19	71	81	59	49	78	76	75	83	80
МБОУ «Центр образования »	95	99	94	94	98	98	95	97	95
МБОУ «Начальная школа - детский сад №2»	94	95	95	98	99	95	94	93	94
МБДОУ Детский сад № 22	92	100	92	100	100	96	98	96	93
МБДОУ детский сад общеразвива ющего вида с приоритетны м осуществлен ием познаватель но-речевого направления развития воспитанник ов №23	96	96	95	99	99	94	96	92	96
МБДОУ «Детский сад общеразвива ющего вида с приоритетны м осуществлен ием художествен но- эстетическог о	100	100	98	100	100	100	100	98	100

направления развития воспитанни- ков № 25»									
МБУ ДО «Детская хореографич- еская школа»	88	96	86	94	96	88	66	95	87
МБУ ДО «Художеств- енная школа им. Н.А.Ярошен- ко»	89	96	87	87	92	83	49	91	91
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	96	97	92	97	97	96	75	98	93
МБУ ДО детей «детско- юношеская спортивная школа по футболу	90	91	82	85	96	90	70	89	90
МКУ ДО межрайонна- я, территориал- ьная станция юных натуралисто- в	99	99	99	99	100	99	96	99	94
МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарно- го образования »	96	99	89	95	95	99	68	95	97
МБУ ДО детей	98	99	96	97	99	99	96	99	99

«детско-юношеская спортивная школа №1»									
МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»	91	96	93	93	96	96	62	93	91

Анализ данных таблицы 8 показывает, что только в 13 из 15 (87%) организациях созданы комфортные условия по более, чем 5 заявленным параметрам. Минимальное значение – 71% (удовлетворенность в целом) – отметили респонденты БОУ средняя общеобразовательная школа №9.

Большинство респондентов выразили благодарность педколлективам за созданные условия, отмечая, что «все устраивает», «всем довольны», «дети с удовольствием посещают занятия», «родителей радуют результаты», «школой, учреждением довольны».

По совершенствованию комфортности условий выражены следующие замечания потребителей услуг (Таблица 9).

Таблица 9. Замечания по качеству условий осуществления образовательной деятельности

ОО	Основные замечания по качеству условий оказания услуг
МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	- не устраивает качество пищи, «еда отвратительная»; -слабая материально-техническая база; -недостаточный доступ в Интернет; -не устраивает организация питания в средней школе; -не довольны дистанционным обучением; -недоступна питьевая вода; -неудовлетворительное состояние туалетов в старшей школе; -плохо организована работа гардероба; -слабое оснащение кабинетов; -грубость учителя Дубовской Т.Г.; -неуважение к детям, претензии к профессионализму; -не хватает спортивных секций;

	-навигация полностью отсутствует
МБОУ гимназия №19	-не оборудована спортплощадка; -ужасное состояние туалетов; нет мыла, бумаги; -отсутствует зона отдыха; -плохое качество питания; -преподаватели «навязывают» репетиторство; -проблема оценивания ; -отсутствие гардеробной; -не обновляется информация на сайте; -работники охраны неуважительно относятся к родителям; -холодно в межсезонье; -нет продленки
МБОУ «Центр образования»	-замечаний не высказано; «учителя хорошо обучают детей»; -не удовлетворяет школьная форма; - не устраивает отношение вахтеров
МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	-замечаний не высказано, благодарны школе; -нет спортзала
МБДОУ Детский сад № 22	-недостаточный размер помещений; -нет спортзала
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23	-холодно в межсезонье в группах на теневой стороне; -состояние туалетов «убитое»; -питание не устраивает, из фруктов – только яблоки; -дети гуляют на улице «без воды»
МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	-
МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	-маленькая раздевалка; -запах плесени после затопления; -нужен ремонт
МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	-маленькие классы; -нет уроков по лепке; -нужен капитальный ремонт; -нет туалетной бумаги
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	-
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	-неприемлемы занятия на улице зимой в любую погоду; -не предоставляется зимой спортзал;

	-нет раздевалки на Цандера; -нет транспорта для поездок на турниры; -нет питьевой воды; гигиенических принадлежностей; -нет душевых комнат
МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	-замечаний не высказано, все устраивает; «педагогам оставаться такими же увлеченными»; -«самая честная. Открытая, работающая организация. Люди с любовью к детям»
МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	-
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	-нет питьевой воды; -в туалетах отсутствуют мыло, бумага
МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»	-мало снаряжения; -старое оборудование; -столовая находится «не рядом»; -в туалетах нет мыла. Бумаги; -нет питьевой воды.

Рекомендации по Критерию 2:

На основе высказанных замечаний (Таблица 9), а также конкретных цифровых показателей – результатов анкетирования потребителей (Таблица 8), разработать меры по обеспечению комфортности оказания услуг в образовательной организации, ориентированные на 100%-ный результат по каждому из восьми параметров.

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) используется формула:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (10)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) использовалась формула:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (11)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) рассчитывалась по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

где

$Y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Общий результат по критерию 3 (K^3) вычисляется по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}})(13)$$

В Таблице 10 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

**Таблица 10. Результаты по Критерию 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов для
инвалидов**

Организация															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
3.1.	30	0	6	0	12	6	0	12	0	18	24	18	0	12	0
	МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	МБОУ гимназия №19	МБОУ «Центр образования»	МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	МБДОУ Детский сад № 22	осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23	осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
3.2	32	24	24	16	24	24	24	32	16	32	8	16	16	16	16
3.3	25,38462	23,33333	37,5	30	30	30	30	30	24	28,33333	27,5	30	26,66667	29,11765	30
Итого баллов по критерию 3	87,38	47,33	67,5	46	66	60	54	74	40	78,33	59,5	64	42,67	57,12	46

***Значение показателя 3.1.** Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

.

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Несмотря на удовлетворенность условиями оказания услуг их потребителями-инвалидами в образовательной организации, (сказывается довольствоваться имеющимся со стороны инвалидов, сформировавшееся в обществе и среди работников организаций образования - отношение идти навстречу, всячески помогать при любых обстоятельствах), условия, указанные в оценочных позициях, надо создавать.

Основные рекомендации по Критерию 3:

(по показателям 3.1, 3.2.)

Оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами;
- специальными креслами-колясками;
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика);
- обеспечить возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций проводилась на основании 3 показателей. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию:

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где $y_{\text{перв.конт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (15)$$

где $y_{\text{оказ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей образовательных услуг.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым образовательным услугам и пр.)):

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

$У_{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 4 (K^4) вычисляется по формуле:

$$K^4 = (0,4 \times П^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times П^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}) \quad (17)$$

В таблице 11 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для образовательных организаций, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

	54	72	09	61		25		89	78	33	29	65	62	8	29
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
4.2	36,426 8	35,180 72	38,954 25	38,848 92	40	39,064 33	40	38,947 37	38	39,534 88	38,095 24	37,854 08	39,718 31	39,627 04	38,659 22
4.3	18,716 98	17,8	19,776 12	18,727 27	19,259 26	19,264 71	19,220 78	19,509 2	19,054 05	19,428 57	19,062 5	17,920 35	19,459 46	19,631 58	19,285 71
Итого баллов по критери ю 4	91,47	88,16	97,29	95,56	99,26	97,63	99,22	97,61	94,83	98,27	94,87	95,43	98,61	98,79	96,16

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

Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений образования, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%;
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, до 100%;
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%.

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организациями»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг учитывались параметры:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (18)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации($P_{\text{орг.усл.уд}}$):

$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (19)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (20)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 5 (K^5) вычисляется по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}) \quad (21)$$

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 12. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организациями

Организация															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
5.1.	МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	МБОУ гимназия №19	МБОУ «Центр образования»	МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	МБДОУ Детский сад № 22	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23	осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»
	26,2128	25,0602	28,7254	27,1942	28,3333	28,9473	30	28,8947	28	29,1279	28	29,6137	29,7887	29,7202	28,8268

	7	4	9	4	3	7		4		1		3	3	8	2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
5.2.	18,3663 4	18,3534 1	19,3464 1	18,2733 8	18,5185 2	19,0643 3	20	19,0526 3	18,4444 4	19,5348 8	18,6666 7	19,6995 7	19,7183 1	19,8135 2	18,8826 8
5.3.	44,1831 7	43,1726 9	48,5294 1	47,1223	49,0740 7	48,5380 1	50	48,4210 5	46,9444 4	49,1279 1	45,7142 9	49,1416 3	49,2957 7	49,6503 5	48,0446 9
Итого баллов по критери ю 5	88,76	86,59	96,60	92,59	95,93	96,55	100	96,37	93,39	97,79	92,38	98,45	98,80	99,18	95,75

***Значение показателя 5.1.** Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг от 87 баллов до 100.

Рекомендации:

- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100%;
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100%;
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100%.

5.6. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

ОО	К ¹	К ²	К ³	К ⁴	К ⁵	ИТОГ
МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	96,03	71,32	87,38	91,47	88,76	86,99
МБОУ гимназия №19	94,63	90,16	47,33	88,16	86,59	81,37
МБОУ «Центр образования»	98,71	97,39	67,5	97,29	96,60	91,50
МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	96,26	96,76	46	95,56	92,59	85,43
МБДОУ Детский сад № 22	97,46	96,30	66	99,26	95,93	90,99
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23	95,71	97,95	60	97,63	96,55	89,57
МБДОУ «Детский сад общеразвивающего	98,08	99,57	54	99,22	100	90,17

вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»						
МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	99,02	93,68	74	97,61	96,37	92,14
МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	88,92	95,56	40	94,83	93,39	82,54
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	93,74	100	78,33	98,27	97,79	93,63
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	95,38	94,76	59,5	94,87	92,38	87,38
МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	94,68	96,78	64	95,43	98,45	89,87
МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	95,60	98,59	42,67	98,61	98,80	86,85
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	90,83	99,30	57,12	98,79	99,18	89,04
МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»	95,64	95,53	46	96,16	95,75	85,82

6. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений образования

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, города-курорта Кисловодска.

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, заявленными к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минпросвещения России к учреждениям образования.

Результаты проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере организации образовательной деятельности (кроме обеспеченности условий организации образовательной деятельности для инвалидов). Напротив, отмечается, что респонденты, принявшие участие в опросе, высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством условий осуществления образовательной деятельности, а также высоко оценивают работу персонала образовательных организаций.

Пожелания респондентов представим в таблице 14.

Таблица 14. Предложения по качеству условий осуществления образовательной деятельности

ОО	Предложения по улучшению качества условий оказания услуг
МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	-сменить поставщика продуктов, поваров; -разнообразить меню; отрегулировать график питания; -побольше молодых учителей; -сделать 5-дневку; -улучшить состояние туалетов; -побольше бесплатных кружков; -приобрести кулеры; -сделать дверки в кабинах туалетов; -улучшить санитарно-гигиенические условия в школе; -привлекать родителей
МБОУ гимназия №19	-обновить оборудование в кабинетах; -сделать ремонт покрытия вокруг школы; -отремонтировать школьный двор; -отремонтировать санузлы; -организовать комфортную зону ожидания для родителей; -улучшить качество питания;

	-«гардеробная должна быть нормальной»; -улучшить материально-техническую базу»; -создать условия для уроков физкультуры на улице»; -сделать «лверцы» в туалетах; -следить за чистотой, чаще убирать; -обеспечить кулеры, доступ к питьевой воде; -сделать ремонт сцены в актовом зале; отремонтировать актовый зал; -ввести 5-дневку; -построить спортплощадку; -нужен бассейн; -«побольше доброжелательности, внимания, а иногда и вежливости со стороны учителей; -провести горячую воду; -улучшить отопление; -уволить Аллу Геннадьевну
МБОУ «Центр образования»	-приобрести мебель на Крылова. 16; -наладить отопительную систему; -сделать баскетбольную площадку; -нужен автобус для уч-ся из близлежащих сел; -больше совместных мероприятий с родителями; -приобретать компьютеры; -перевести всех детей начальной школы в первую смену; -нужен ремонт спортзала (потолок); -сменить парты, стулья; -школьная столовая отдана частным лицам; -провести капремонт на ул. Подгорная,45; -ГПД продлить до 18-00; -организовать автостоянку; -поставить кулер в столовую
МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	-больше образовательных программ; -пересмотреть качество питания; -добавить бесплатные секции; --увеличить время пребывания детей в детском саду до 19-00; -улучшить питьевой режим, проветривание; -прогулки на улице должны быть регулярными; -благоустроить школьный двор; -сделать парковку для велосипедов; -поставить кулеры; -построить спортзал

МБДОУ Детский сад № 22	-больше фруктов в меню; -улучшить качество охраны и медпомощи; --во всех группах должны быть спальные комнаты; --нужен бассейн; -медработник должен быть каждый день; --увеличить время работы до 19-00; -организовать ясельную группу
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23	-обновить игровые площадки; -нужны занятия логопеда; -улучшить питание; -необходим ремонт фасада; -построить спортзал; -увеличить время работы до 18-00
МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	-
МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	-улучшить состояние санузлов; -расширить помещение, нужна сцена и концертный зал; -приобрести кулеры; -«ждем новое здание»; -организовать питание. особенно в вечерние смены; -провести ремонт в классах (паркет); -ввести уроки на саксофоне
МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	-увеличить площади для занятий; -нужна столовая; -приобрести новые мольберты; -заменить освещение или обеспечить настольными лампами; -провести ремонт отопительной системы
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	-обустроить территорию (поставить лавочки); -сделать еще одну пристройку; --нужен концертный зал; -обновить клавишные музыкальные инструменты; -сделать таблички с шрифтом Брайля для слабовидящих; -обновить мебель; -заменить фортепиано; -участвовать в конкурсах
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	-обновить снаряжение; -нужен крытый зал и бассейн; -находить спонсоров; -хотя бы 1 раз в неделю тренироваться на

	Олимпийской базе; -нужен тренер для вратарей; -обеспечить питьевую воду на поле-
МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	
МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	-усовершенствовать материально-техническую базу; -нужен ремонт; -улучшить освещение сцены; -обновить мебель
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	-приобрести кулеры; -проводить открытые занятия; -достроить стадион; -сделать парковку; -улучшить гардероб; -больше тренажеров; -сделать ремонт (по ул. Широкой)
МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»	-укрепить материально-техническую базу; -провести ремонт здания; -обновить специнвентарь для силовых упражнений; -обновить туринвентарь; -нужен автобус для перевозки детей; -отремонтировать спортзал; хоккейной коробки и раздевалки; -провести водопровод в зал тяжелой атлетики д. Гауф

Обобщая высказанные пожелания, следует отметить, что в большинстве случаев респонденты высоко оценивают созданные условия для образовательной деятельности.

Требуются значительные усилия (прежде всего, финансовые средства) для оказания в обществе поддержки инвалидам с целью обеспечения в организации образования условий доступности, позволяющих им получать образование наравне с другими.

Предложения:

- по результатам экспертных оценок с учетом высказанных рекомендаций провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию;

- наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий осуществления образовательной деятельности в каждой образовательной организации.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о *качестве условий осуществления образовательной деятельности* организациями, ведущими образовательную деятельность

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, выбрав 1 вариант ответа.

Ваше мнение позволит улучшить работу организаций и повысить качество условий осуществления образовательной деятельности.

Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями гарантируется.

1. Укажите ваш пол *

2. Укажите Вашу принадлежность к организации *:
Я родитель (законный представитель) обучающегося

Я-обучающийся старше 14 лет

2-4 класс

5-9 класс

5-8 класс (для основной школы)

9 класс

10-11 класс

Для ДО:

До 3-х лет

3-5 лет

5-7 лет



4. Укажите Ваше образование: *



высшее



среднее специальное



среднее полное общее



другое

5. При посещении организации образования обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения? *



да



нет (переход к вопросу 7)

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

- ☐ да, удовлетворен
- ☐ скорее, удовлетворен
- ☐ скорее, не удовлетворен
- ☐ нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения образования, чтобы получить информацию о его деятельности? *

- ☐ да
- ☐ нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения образования, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?

- ☐ да, удовлетворен
- ☐ скорее, удовлетворен
- ☐ скорее, не удовлетворен
- ☐ нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, а именно:

9.1. наличием зоны отдыха (ожидания) *

- ☐ Да
- ☐ Нет

9.2. наличием и понятностью навигации внутри организации *

- ☐ Да
- ☐ Нет

9.3. наличием и доступностью питьевой воды *

- ☐ Да
- ☐ Нет

9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) *

- ☐ Да
- ☐ Нет

9.5. санитарным состоянием помещений учреждения *

- ☐ Да

☐ Нет

9.6. наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья *

☐ Да

☐ Нет

9.7. организацией питания *

☐ Да

☐ Нет

9.8. тепловым режимом *

☐ Да

☐ Нет

10. Удовлетворены ли Вы в целом комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность? *

☐ да, удовлетворен

☐ скорее, удовлетворен

☐ скорее, не удовлетворен

☐ нет, не удовлетворен

11. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? *

☐ Да

☐ нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в образовательной организации?

☐ да, удовлетворен

☐ скорее, удовлетворен

☐ скорее, не удовлетворен

☐ нет, не удовлетворен

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию? *

☐ да, удовлетворен

☐ скорее, удовлетворен

☐ скорее, не удовлетворен

☐ нет, не удовлетворен

14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения образования, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в учреждение? *

☐ да, удовлетворен

☐ скорее, удовлетворен

☐ скорее, не удовлетворен

☐ нет, не удовлетворен

15. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, консультации по оказываемым услугам)? *

☐ Да

☐ нет (переход к вопросу 17)

16. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, консультации по оказываемым услугам)?

☐ да, удовлетворен

☐ скорее, удовлетворен

☐ скорее, не удовлетворен

☐ нет, не удовлетворен

17. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым? *

☐ да

☐ скорее да, чем нет

☐ скорее нет, чем да

☐ нет

18. Удовлетворены ли Вы графиком работы образовательного учреждения? *

☐ да, удовлетворен

☐ скорее, удовлетворен

☐ скорее, не удовлетворен

☐ нет, не удовлетворен

19. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении? *

- ☐ да, удовлетворен
- ☐ скорее, удовлетворен
- ☐ скорее, не удовлетворен
- ☐ нет, не удовлетворен

20. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении *



21. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении *

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования

		МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	МБОУ гимназия №19	МБОУ «Центр образования»	МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	МБДОУ Детский сад № 22	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»
Количество респондентов		403	498	306	139	54	171	117	190	180	172	105	466	142	429	179
1. Обращались к информации на стендах внутри помещения		300	352	278	118	39	160	92	174	148	153	78	461	124	370	149

Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на стендах	277	309	273	109	37	155	90	169	138	150	74	458	121	366	143
2. Пользовались официальным сайтом организации	295	399	292	96	36	148	92	147	120	140	63	457	109	364	126
Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на сайте	259	344	286	87	34	143	89	144	113	136	61	454	109	359	120
3. Удовлетворенность комфортностью условий	333	400	290	130	50	164	116	166	164	160	94	436	138	423	163
наличием комфортной зоны отдыха	307	354	292	131	50	165	117	167	161	165	95	463	137	421	163
наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	350	403	302	132	54	164	117	183	173	166	96	481	140	426	171
доступностью питьевой воды в помещении учреждения	255	292	289	132	50	162	117	164	158	159	88	464	127	410	167
наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	227	243	287	137	54	170	117	179	159	167	89	465	135	418	166
санитарным состоянием помещений учреждения	313	387	299	138	54	169	117	182	166	168	101	466	136	427	171
наличием необходимых условий для охраны и	322	378	300	132	52	160	117	168	150	165	95	465	140	425	171

укрепления здоровья															
организацией питания	246	375	292	130	53	164	117	125	89	130	74	447	97	413	112
тепловым режимом	375	413	296	129	52	157	117	181	164	169	93	465	135	423	167
4. Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	13	18	10	10	1	1	1	1	5	18	12	43	9	34	4
удовлетворены доступностью предоставления услуг	11	14	8	10	1	1	1	1	4	17	11	43	8	33	4
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	366	438	295	132	54	168	117	186	170	169	99	462	140	424	171
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении	367	438	298	135	54	167	117	185	171	170	100	441	141	425	173

учреждение															
7. Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением	265	300	268	110	27	136	77	163	148	140	64	452	111	380	112
удовлетворены	248	267	265	103	26	131	74	159	141	136	61	405	108	373	108
8. Готовы рекомендовать организацию	353	416	283	126	51	165	117	183	168	167	98	460	141	425	172
9. Удовлетворены графиком работы	371	457	296	127	50	163	117	181	166	168	98	459	140	425	169
10. Удовлетворены в целом	357	430	297	131	53	166	117	184	169	169	96	458	140	426	172

Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

(используется установленный нормативными правовыми актами

объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательных организаций, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах)

Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

[illegible]

[illegible]

II. Структура и органы управления образовательной организацией

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

	несовершеннолетних обучающихся.															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
13.	Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+
14.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
15.	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и	+	+	+	+	+	+	+	х	х	х	х	х	х	х	х

[illegible]

	продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)															
16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	+	+	++	+	+	+	++	*	*	*	+	*	++	+	++
IV. Образование																
17.	Информация о реализуемых уровнях образования	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
18.	Информация о формах обучения	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
19.	Информация о нормативных сроках обучения	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации	+	+	+	+	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х
21.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	-	+
22.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	-	+
23.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	-	+
24.	Информация о календарных	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	+

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
27.	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	+	+	+	+	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х
28.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+

[illegible]

[illegible]

	ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней															
V. Образовательные стандарты																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
34.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+*	+*	+*	+*

[illegible]

	информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
36.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления	+	0,5	0,5	+	+	+	+	+	0,5	0,5	0,5	0,5	+	0,5	+

	подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности															
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
37.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта,	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+

	средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
38.	Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	-	-	-	-	+	+	-	-	+	+	-	+	+
39.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-

[illegible]

[illegible]

	наличии)															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
45.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленны х для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)	+*	+*	+*	+*	+*	+*	+*	х	х	х	х	х	х	х	х
46.	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х
IX. Платные образовательные услуги																
47.	Информация о	+	+	+	+	+	+	+	*	+	+*	+	+*	+*	+*	+*

	наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)															
Х. Финансово-хозяйственная деятельность																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
48.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических	+	+	+	+	+	+	-	*	+	-	+	-	+	-	+

	лиц															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
49.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	
XI. Вакантные места для приема (перевода)																
50.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	+	+	+

	Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	ИТОГО	44 (44)	43,5 (44)	41,5 (43)	43 (44)	36 (37)	33 (37)	34 (36)	33 (33)	18,5 (33)	23,5 (31)	29,5 (33)	24 (31)	25,5 (30)	16,5 (31)	30 (32)

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

	программ (при наличии государственной аккредитации)															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
10.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+
11.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	+	+	+	+	+	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х
	<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>															
12.	Информация о результатах приема по каждой профессии,	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х		х	х	х	х

[illegible]

[illegible]

	почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)															
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
14.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-
IX. Платные образовательные услуги																
15.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	*	+	+	+	+	+	+	+
	ИТОГО	14 (14)	14 (14)	14 (14)	14 (14)	11 (11)	10 (11)	11 (11)	9 (9)	9 (11)	8 (9)	10 (11)	8 (9)	8 (9)	8 (9)	8 (9)

Данные для расчета показателя 1.2.

Организация	
МБОУ средняя общеобразовательная школа №9	+
МБОУ гимназия №19	+
МБОУ «Центр образования»	+
МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»	+
МБДОУ Детский сад № 22	+
осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23	+
осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»	+
МБУ ДО «Детская хореографическая школа»	+
МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»	+
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»	+
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу	+
МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов	+
МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»	+
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»	+
МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»	+
Наличие на <i>официальном сайте</i> организации	
абонентского номера	+

телефона															
адреса электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+ отправить сообщение (Прием обращений граждан)	+ отправить сообщение (Прием обращений граждан)	-	+ форум; опрос «Написать письмо»	+ обратная связь через e-mail-обращение	+ обратная связь через e-mail-обращение	+ форум; опрос	+ обратная связь через e-mail-обращение	+ обратная связь через e-mail-обращение	- гостевая книга	- обратная связь через e-mail «связаться с нами»	-	+ -,отправьте нам сообщение	+ Гостевая книга	- Обратная связь
раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	-	-	-	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-	-

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)					+Анкета изучения качества	+Анкета изучения качества	+Анкета изучения качества	-+Анкета изучения качества	+Опрос «Оцените наш сайт»	-	-	-	-	-	-	+Анкеты, опросы
иного дистанционного способа взаимодействия	+на bus.gov	+на bus.gov;	-на bus.gov; соцсети	-на bus.gov; вход через логин и пароль	+на bus.gov;,, личный каб	-на bus.gov; , соцсети , личный каб	-на bus.gov;	-на bus.gov;	-на bus.gov; соцсети, личный кабинет	-на bus.gov; соцсети	-на bus.gov; соцсети	-на bus.gov; соцсети	-на bus.gov;	-на bus.gov;	-на bus.gov	-на bus.gov;

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.

Данные к расчету показателя 2.1

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Организация
МБОУ средняя общеобразовательная школа №9
МБОУ гимназия №19
МБОУ «Центр образования»
МБОУ «Начальная школа -детский сад №2»
МБДОУ Детский сад № 22
осуществлением познавательно-речевого направления развития воспитанников №23
осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 25»
МБУ ДО «Детская хореографическая школа»
МБУ ДО «Художественная школа им. Н.А.Ярошенко»
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №2»
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа по футболу
МКУ ДО межрайонная, территориальная станция юных натуралистов
МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»
МБУ ДО детей «детско-юношеская спортивная школа №1»
МКУ ДО «Центр военно-патриотического воспитания, тризма и экскурсий»

1															
	2														
	3														
	4														
	5														
	6														
	7														
	8														
	9														
	10														
	11														
	12														
	13														
	14														
	15														
	16														
3.1. Наличие в организации															
оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	+	-	+	-	+	'	'	'	'	+	+	+	'	+	'

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	-	-	-	-	+	+	+	-	-	+	-	-	-	-	-
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	+(договор.ос нова)	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'
наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
помощь, оказываемая работниками организации по <u>сопровождению инвалидов</u> в помещениях организации и на прилегающей территории	47 чел.прошли +	+	+	-	+	+	+	+	-	+	-	+	-	+	+

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	'	'	'	'	'

-

Приложение 6. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
4.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Кичук Евгения Андреевна	Методист факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации